

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**

**ESTRATEGIA PARA LA REMODELACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA
PRO-ÉXITO EN LA CREACIÓN DE UN DESTINO DE VISITANTES EN LA
RIVERA HISTÓRICA DE COLÓN**

ELABORADO POR:

DORAYA WONG M.

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN
EN COMERCIO INTERNACIONAL Y
MERCADEO.**

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 2001

ads. del centro

2002

APROBADO POR:

Director Ponente:

Prof. Roberto Ah Chong

Panamá, _____ de _____ de 2001.

DEDICATORIA

“DIOS, PADRE MIO”, te dedico este trabajo de investigación por haberme dado fortaleza, perseverancia, e inteligencia para terminarlo y así culminar una de mis metas anhelada.

A mis padres, que siempre confiaron en mi superación profesional y espiritual.

A mi esposo, que cariñosamente llamo Lucho, por el apoyo y confianza brindada en todo momento.

A mi hijo, Luis Alejandro que ha sido fuente de inspiración para mi superación integral.

A mis sobrinos: Mateo, Emaris, Isaías, Yhajaira, Edwin y Hugo, los exhorto para que siga mi ejemplo de superación.

Para aquellas personas que de alguna forma me brindaron su apoyo: Joyce, Jira, Jara, Emilia, Irasema y toda su familia

Gracias...

Doraya Wong

AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios**, por haberme iluminado el arduo camino que tuve que recorrer para obtener una de mis metas.

Al Profesor **Roberto Ha Chong** por haberme orientado y compartido las dificultades presentadas en el desarrollo de este estudio, pero con el optimismo de verme culminar el proyecto y así triunfar.

A la Doctora **Emilia Castillo** y al Doctor **Alejandro Salazar V.** Por haberme motivado a terminar este trabajo de investigación y para todas aquellas personas que de alguna forma me apoyaron.

Gracias...

Doraya Wong

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	v
Índice General	vii
Índice de Cuadros y Gráficas	xiv
Índice de Ilustración	xviii
Prólogo	xix
Capítulo I	
I Introducción	1
A. Aspectos Generales	5
1. Antecedentes del Problema	5
2. Estado Actual del Problema	8
3. Planteamiento del Problema	9
4. Objetivos	9
a. Objetivo General	9
b. Objetivos Específicos	10
5. Delimitaciones	10
6. Limitaciones	11
B. Justificación	12
1. Importancia	12
2. Aporte	13
Capítulo II	
II Influencia de la Cultura y Corporativa en sus Habitantes y Visitantes del Distrito de Colón	14
A. Conceptos Generales	15

1. Cultura	15
2. Cultura Corporativa	15
3. Cambio Organizacional	16
4. Desarrollo Organizacional	16
B. La Cultura Corporativa y la Cultura de sus Colaboradores	17
1. Características de la Cultura Corporativa	17
2. La Educación Emocional y la Cultura de los Colaboradores	18
3. Responsabilidades Familiares de los Colaboradores	22
4. Diferencias Fundamentales entre los Valores Organizacionales y los Valores de los Colaboradores	23
a. Valores de Desarrollo Organizacional	24
b. Valores de los Subalternos	25
5. El Código de Ética o Conducta de los Trabajadores	26
C. La Cultura Corporativa y el Cambio Organizacional	28
1. Diferencias Fundamentales entre Sistemas Organizacionales	28
a. Sistemas Mecanicistas	29
b. Sistemas Orgánicos	29
2. Estrategias de Cambio Organizacional	30
a. La Cultura Corporativa y las Prácticas del Cambio Organizacional.	31
3. La Cultura Corporativa y el Desarrollo Organizacional	33

a. Supuestos Básicos del Desarrollo Organizacional	33
b. Características del Desarrollo Organizacional	35
D. Algunos Factores que Influyen en la Cultura Colonense	36
1. Idioma	39
2. Lenguaje	40
3. Religión	42
4. Educación	45
5. Valores	47
6. Sociales	50
7. Económicos	52
8. Ecológicos	54
Capítulo III	
III Procedimiento Metodológico	57
A. Tipo de estudio	58
B. Fuentes de Información	59
1. Sujeto de Información	59
2. Fuente de Información	59
C. Variables	60
1. Conceptualización	60
D. Diseño de la Investigación	61
1. Tipo de Muestra	63
a. Selección de la Muestra	63
E. Instrumento	65
1. Descripción de la Encuesta	65
2. Confiabilidad y Validez del Instrumento	66
a. Cálculo de la Confiabilidad	66

b. Cálculo de la Validez	67
F. Procedimientos	68
Capítulo IV	
IV. Análisis e Interpretación de Resultados	69
A. Análisis de Resultados	70
B. Interpretación de Resultados	96
Capítulo V	
V. Diseño de la Propuesta	99
A. Título	100
B. Justificación	100
C. Naturaleza del Proyecto	100
1. Descripción	100
2. Fundamentación	101
3. Marco Institucional	102
4. Finalidad	102
5. Objetivos	103
a. Objetivo General	103
b. Objetivos Específicos	103
6. Meta	104
7. Beneficiarios	105
a. Directos	105
b. Indirectos	105
8. Producto	105
9. Localización Física y Cobertura del Proyecto	105
D. Cronograma de Actividades	106
1. Primera Fase: Fuerza de Cambio	106

a. Agentes Productivos	107
b. Plan de Acción	107
2. Segunda Etapa: Reconocimiento de las Necesidades del Cambio	109
3. Tercera Etapa: Diagnóstico del Problema de los Puntos de Resistencia	110
4. Cuarta Etapa: Análisis de Métodos y Técnicas como Alternativas para Iniciar el Cambio	110
5. Quinta Etapa: Elección de Métodos y Técnicas para el Cambio y Ejecución del Mismo.	111
6. Sexta Etapa: Evaluación del Cambio e Inicio del Proceso	114
E. Métodos y Técnicas en la Ejecución del Proyecto	114
1. Políticas y Estrategias para Obtener los Objetivos	115
F. Propuesta de Remodelación de la Cultura Colonense	119
1. Sociales: Cambio en el Estilo de Vida	120
2. Económicos	120
3. Tecnológicos	121
4. Político-Legal	121
5. Ecológico	121
6. Valores entre Empleados	121
7. Educación	122
G. Recursos	123
1. Recurso Humano	123
2. Recurso Material	124
3. Recurso Técnico	124
4. Recurso Financiero	125
H. Presupuesto	125

I. Administración del Proyecto	125
J. Evaluación	128
Conclusión	129
Recomendación	132
Bibliografía	135
Anexos	

INDICE DE CUADROS Y GRAFICAS

N °	Contenido	Pág.
1	Encuesta a ochocientos cincuenta trabajadores de diez instituciones gubernamentales y no gubernamentales del Distrito de Colón, según lugar de residencia y sexo.	72
2	Según Actividades que Realizan	73
3	Según Nivel de Estudio	74
4	Según Grupo Étnico	75
5	Según Dominio de Idioma	76

N°	Contenido	Pág.
1	La Cultura Corporativa en la Organización Gubernamental y no Gubernamental	78
2	Normas de Ética y Responsabilidad Laboral en una Organización	79
3	Cambios en la Estructura Organizacional	80
4	Beneficios que Brinda la Organización a los Trabajadores	81
5	Apoyo que Brinda la Empresa a las Organizaciones Benéficas	82
6	Ayuda Económica a Grupos de Proyección Cultural y Folclórica.	83
7	Reeducación del Colonense en Cuanto a sus Responsabilidades Ciudadanas.	84
8	Elementos que son parte de la Responsabilidad Social de las Organizaciones	85

9	Desarrollo Turístico de Colón Representa Beneficios para las Organizaciones del Distrito de Colón	86
10	Las Organizaciones deben establecer Estrategias para Incorporarse al Desarrollo Turístico de Colón	87
11	Proyecto Turístico Desarrollado hasta la Fecha han Considerado la Participación de las Organizaciones	88
12	Preparación Apropiaada de la Población Colonense para Hacerle Frente a los Proyectos de Desarrollo Turístico en el Aspecto de los Valores Culturales.	89
13	Las Organizaciones Gubernamentales cuentan con el Apoyo Económico para Hacerle Frente al Desarrollo Turístico en Colón	90

14	Las Organizaciones tienen Responsabilidades Sociales en el Desarrollo Turístico A través de su Cultura Corporativa y la Cultura de sus Trabajadores	91
15	El Desarrollo Turístico en Colón Representará para las Organizaciones un Aumento en los Ingresos y Nuevas Plazas de Trabajo.	92
16	Existencia de un Proyecto para Remodelar la Cultura Colonense	93

INDICE DE ILUSTRACIONES

N°	Contenido	Pág.
1	Población Total de Trabajadores de las Instituciones gubernamentales y No Gubernamentales y el Muestreo	64
2	Fases de la Etapa de la Remodelación Cultural	108
3	Enfoques de Estrategia de Remodelación	113
4	Políticas y Estrategias para Gestores que Impulsan el Cambio	117
5	Estrategia para la Remodelar del Programa de Remodelación Cultural	118
6	Estructura Financiera	126
7	Organigrama de Dirección, Ejecución y Coordinación del Proyecto de Remodelación de la Cultura.	127

PROLOGO

Quería que fuese sobre un tópico con el cual me sintiera identificada y pudiese comprender los hechos que interrumpen el progreso de este país, muy específicamente la Ciudad Colón.

Conversando sobre con profesionales colonenses sobre los problemas sociales de Colón, como opción para investigar, y en cada uno de éstos, subrayaba en mi mente, la necesidad de cambio y la resistencia de nosotros como colonenses, y al escuchar a Rubén Blades interpretando “Patria”, decidí referirme a Colón en torno a su problema de desarrollo socio-económico que tiene que ver con factores culturales que influyen en la forma de pensar y actuar del colonense y que repercuten en los visitantes de la Rivera Histórica del Distrito de Colón.

Fue fácil concluir que los colonenses en su segunda oportunidad de esplendor turístico debemos girar hacia un cambio de cultura integral, con una nueva disposición que pueda no sólo ayudarnos a mejorar nuestra situación financiera, sino también, a crecer como personas, más allá con estadísticas de alto índice de producción económica y escolaridad.

Nuestra necesidad apunta en la integración de los conocimientos técnicos, los valores éticos y emocionales, y además del crecimiento personal en una cultura corporativa, acorde al desarrollo organizacional.

Desde este principio he desarrollado el tema de la presente investigación, Sin embargo, estamos convencidos que al colonense le persigue no sólo una suerte negra construida por el desprestigio publicitario, donde hace falta la solidaridad para hacerle frente al atropello y a la injusticia, con criterios más amplios para evitar actos violentos, para exigir sus derechos al empleo, vivienda, salud y otros. Es tiempo que empiece a modificarse esta cultura de agresividad y es allí donde las empresas gubernamentales y no gubernamentales juegan su papel importante en administrar una Cultura Corporativa dentro y fuera de sus organizaciones.

CAPITULO I
INTRODUCCION

Se han realizado muchos estudios para Colón y su potencial para reincorporarlo a las tendencias de crecimiento, todas enfocadas hacia su patrimonio físico cultural e históricos que proporcionan la materia prima para desarrollar una pujante industria turística. Sin embargo, las propuestas de revitalización que emergen de dichos estudios nunca se han realizado por una serie de razones de índole internas y externas a la comunidad de Colón.

Sin embargo, antes de integrar a la población colonense, en la cultura corporativa como proceso de cambio, es necesario que se les capacite entorno a la conducta emocional y el fomento de principios de valores éticos que contribuyen a mejorar al rendimiento de las tareas dentro y fuera de la empresa donde reine la comunicación, comprensión y respeto entre administradores y subalternos.

La revolución que vive Colón en su actual fase de transformación como estrategia económica da visos de convertir a esta ciudad en el eje del comercio panameño, siendo hoy, sin el pleno desarrollo de las propuestas de viabilidad de cambio, la provincia que ocupa el segundo lugar en importancia económica. Para certificar lo sustentado podemos señalar que en estos momentos, Colón goza de movimientos de inversión en torno a edificación y reconstrucción de centros de comercio, algunos con perfiles más avanzados como lo es el proyecto Colón 2000, creado para el desembarco de turistas. El proyecto fue

diseñado siguiendo la línea de construcción del Colón de ayer (línea de construcción colonial francesa), en el cual se encuentra una diversidad de tiendas comerciales que reportan acogida tanto a los turistas como a los ciudadanos, por tal razón, las instituciones gubernamentales y no gubernamentales pueden ayudar a cambiar la cultura de agresividad de los colonenses a través del cambio de la Cultura Corporativa que se refleje en el medio ambiente externo donde vive la mayoría de los trabajadores.

Este trabajo consta de aspectos que a continuación detallaremos: El primer capítulo consta de los Aspectos Generales de la Investigación y contienen los siguientes subpuntos: Estado del Problema, Planteamiento del Problema, Objetivos, Delimitaciones, Limitaciones, Justificación, Importancia y Aporte.

A continuación el segundo capítulo cuyo título es "Influencia de la Cultura Corporativa en sus Habitantes y Visitantes del Distrito de Colón" y consta de los siguientes subpuntos: Conceptos Generales, La Cultura Corporativa y La Cultura de sus Colaboradores, La Cultura Corporativa y El Cambio Organizacional, El Desarrollo Organizacional y la Cultura Corporativa; y Factores que Influyen en la Cultura Colonense.

También abarca Procedimiento Metodológico utilizados en el estudio y

consta de los siguientes subpuntos: Tipo de Estudio, Fuente de Información, Variables, Diseño de Investigación, Instrumento y Procedimiento.

Seguidamente el cuarto capítulo cuyo título es Análisis e Interpretación de Resultados y consta de los subpuntos, Análisis de Resultados Interpretación de Resultados.

Por último capítulo es el Diseño de la Propuesta y consta de los siguientes subpuntos: Título del Proyecto, Naturaleza, Actividades y Tareas, Métodos y Técnicas, Cronograma de Actividades, Recursos, Presupuesto, Estructura Financiera, Administración del Proyecto, Indicadores de Evaluación y Factores Externos.

Este proyecto será de utilidad para los administradores innovadores en el desarrollo organizacional y en la cultura corporativa que busca aportar estrategias para obtener cambios en la cultura de los trabajadores y de los futuros colaboradores, que repercuta en los visitantes del Distrito de Colón.

A. Aspectos Generales

La globalización hace referencia a la acelerada interdependencia de los países en un sistema mundial conectados económicamente a través de la comunicación masiva y de los modernos sistemas de transporte. Panamá no escapa de esa corriente y frente a esos hechos se plantea para Colón una estrategia de desarrollo basada en la promoción turística de la ciudad que debe coordinarse con la cultura corporativa o empresarial para que refleje en sus habitantes.

En este capítulo abarcaremos los antecedentes del problema, planteamiento del problema objetivos, delimitaciones, limitaciones, justificación, importancia y aporte.

1. Antecedente del Problema

La Ciudad de Colón, nace por mandato en 1852 el 27 de febrero, su nombre fue dado para honrar al Almirante Cristóbal Colón, quién en su cuarto y último viaje llega a la costa de Portobelo, el 2 de noviembre de 1502.

Colón se constituyó oficialmente, durante el período de la construcción de

la vía férrea transístmica, en la Isla de Manzanillo, con una población humana compuesta por los nativos del istmo y otros de Nueva Granada, principalmente de Cartagena, que vinieron por razón de trabajo, por norteamericanos que tenían relación con las labores del ferrocarril y por muchos hombres de diversas etnias (chinos, jamaicanos, barbadenses, hindúes, etc.). Se crea con ello una mezcla en la que varios grupos interactúan, pero mantienen su diversidad al conservar y valorar las importantes diferencias étnicas culturales.

Con la búsqueda de una definición cultural del colonense, se ha determinado el origen o causa que aqueja al pueblo colonense como: "La heterogeneidad de sus habitantes", quienes han obstruido la creación de una filosofía cultural que caracterice el perfil de la población colonense. Se concluye que el fondo del problema cultural de Colón es "la ausencia de una identidad del colonense o una cultura homogénea".

No obstante, la condición cultural de Colón es tan profunda y añeja que la interpretación de lo que fue Colón desde 1853 por los visitantes, no discrepa mucho de lo que perciben quienes hoy nos visitan.

Un viajero en aquella época narró por escrito lo observado en Colón, y expresó lo siguiente: - Colón es una ciudad..... "con clima muy húmedo, había sólo dos calles (una por la orilla de la playa natural de la isla y otra construida

sobre un malecón); el exterior de las casas era pintoresco, pero su interior no ofrecía comodidad ni aseo; el hotel donde se alojó, con habitaciones y servicios desaseados, tenía precios elevados; la población era según el viajero, la escoria de todas las naciones, especialmente de la Antillas Inglesas, había mucho peligro por el comportamiento de la gente”.¹

Lo antes observado cómo desde aquellos tiempos, Colón goza de una reputación vergonzosa que amenaza toda actividad turística en la región.

Ha sido escenario de eventos importantes y de personajes famosos de diversos géneros. Es un enclave ribereño rodeado de una jungla impenetrable, muchos consideraron que nunca ha sido verdaderamente civilizada. Siempre, Colón, ha proyectado un aura de decadencia tropical que contribuye a su encanto especial y ambiental. A pesar que evocan imagen de tiempos mejores aún no se libera del desprestigio promocional nacional e internacionalmente.

Lo que nos hace pensar que Colón siempre fue una ciudad olvidada por las autoridades, ante tales condiciones, los colonenses se sienten abandonados y olvidados.

¹ Max Salabarría Patiño y Emma Salabarría Patiño, La Verdad Sobre Colón, 1990. Pág. Nº 141

El centralismo de los sistemas de gobierno, la poca participación de las empresas gubernamentales y no gubernamentales y la actitud del colonense no han permitido que en Colón se absorban los beneficios de la economía producto del desarrollo económico de la provincia.² Lo antes señalado justifica el lento crecimiento de la Ciudad de Colón.

Hoy día la cultura del colonense se refleja en los grupos de movimientos populares que buscan que las autoridades los ayuden a buscar solución a sus problemas de tipo social en forma permanente y desarrollen programas preventivos dirigidos hacia la niñez y los jóvenes que serán los futuros profesionales.

2. Estado Actual del Problema

Los colonenses conscientes de los problemas que le aqueja y convencidos de que su salvación está en ellos mismos, han formado movimientos colectivos para luchar por sus derechos (empleo, vivienda, educación, salud y otros), pero lamentablemente, sus esfuerzos de lucha han sido indiferentes por las autoridades gubernamentales y el gobierno central, causando esto reacciones de agresividad hasta llegar a las agresiones con la policía, repercutiendo esto en las actividades comerciales y turísticas.

² *Ibíd.* Pág. 42

El problema de la cultura en Colón, visto con la tendencia globalizadora, sugiere de una gestión de cambio que involucra a las entidades públicas y privadas, las instituciones educacionales, las organizaciones comerciales y las agrupaciones sociales.

3. Planteamiento del Problema

La formulación del problema lo expondré a través de la siguiente interrogante: **¿Cuál es la relación entre la cultura corporativa y el destino de los visitantes de la Rivera Histórica de Colón?**

4. Objetivos

El estudio consta de objetivos generales y específicos que a continuación enunciaremos:

a. Objetivo General

- **Diseñar un programa de actividades socio-culturales, como estrategia que influye en la cultura corporativa y en los visitantes de la Rivera Histórica de Colón.**

b. Objetivos Específicos

- **Determinar si las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en estudio cuentan con una cultura y estructura organizacional.**
- **Identificar las estrategias existentes en las organizaciones en estudio para influir en los visitantes o turistas que visitan la rivera histórica de Colón.**
- **Detectar los factores que influyen en el éxito corporativo y en los visitantes o turista que visitan la ciudad de Colón.**
- **Proponer estrategias que influyan en la remodelación de la culturas corporativa y en la creación de un destino de visitantes o turistas en la rivera histórica de Colón.**

5. Delimitaciones

Los aspectos más relevantes que se incluirá en la investigación se enunciarán los siguientes:

- **Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales tales como: Gobernación, Municipio de Colón, Instituto Panameño de Turismo, Fondo**

de Inversión Social, Motta, Internacional, Vida Panamá, Administración de la Zona Libre de Colón, Waked Internacional,

- La cultura y estructura organizacional de las instituciones y empresas en estudio.
- Las estrategias existentes en las organizaciones que influyen en los que visitan a la ciudad de Colón.
- Factores que influyen en el éxito corporativo y en los turistas o visitantes de la ciudad de Colón.
- Papel de liderazgo de los administrativos en los diferentes departamento de la organización y como se refleja en la ciudad de Colón e influyen en los visitantes.

6. Limitaciones

Solo en el estudio abarcaremos el Distrito de Colón formada por catorce corregimiento en especial por la Ciudad de Colón.

Entre las limitantes encontradas en el desarrollo de esta investigación enunciaremos las siguientes:

- Geográficas: El acceso a la Zona Libre de Colón fue dificultoso, donde

aplicáramos las encuestas a los administrativos, jefes de departamentos y empelados.

- De muestra fue difícil conseguir a los administrativos gubernamentales en sus puestos, el día escogido para aplicar el muestreo..
- El factor tiempo para realizar la investigación y hacer el informe final fue muy limitante porque trabajo y estudio a la vez.

B. Justificación

Este estudio se justifica por la razón que las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales deben unir esfuerzos y coordinar actividades con sus colaboradores para remodelar la cultura corporativa con visión de crear un destino de visitantes o turistas en la rivera histórica de Colón.

1. Importancia

La importancia de este proyecto consiste en que debe haber un cambio en la cultura y estructura organizacional corporativa que incida en sus colaboradores y en la personas que visitan la ciudad de Colón, por lo tanto hay que desarrollar estrategias para mejorar o remodelar la imagen de la ciudad de Colón, a través de un filosofía de gestión proyectada por las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

2. Aporte

Entre los aportes que trae la propuesta de este estudio, consiste en los siguientes aspectos:

- **Disminuir los niveles de desempleo en el distrito de Colón: con plazas de trabajo para embellecer y limpiar las calles, pintar las casas, sembrar plantas ornamentales en los parques y otros.**
- **Organizar las estructuras y cultura organizacional de las instituciones con visión de contribuir con el ornato y aseo de la ciudad que será visitada por turistas.**
- **Capacitar a los trabajadores permanentes y aspirantes a ocupar puestos en las empresas en estudio.**
- **Apoyar a la creación de guarderías para los hijos de los trabajadores.**
- **Apoyar en la autogestión de casas para los familiares ancianos de los trabajadores.**
- **Programar actividades como prevención y rehabilitación dirigidos hacia los trabajadores que son afectados por diversos problemas sociales, involucrando a sus hijos.**
- **Dar apoyo a los comedores populares.**
- **Crear comedores para los empleados dentro de la empresa**
- **Realizar jornadas de ejercicios de relajamiento en la hora de descanso.**

CAPÍTULO II

INFLUENCIA DE LA CULTURA CORPORATIVA EN SUS HABITANTES Y VISITANTES DEL DISTRITO DE COLÓN

A. Conceptos Generales

Entre los conceptos que desarrollamos están los siguientes: Cultura, Cultura corporativa u organizacional, Cambio organizacional y Desarrollo organizacional.

1. Cultura

Conjunto de elementos de índole material o espiritual, organizados lógicamente y coherentemente, que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, los usos y costumbres, y todos los hábitos y aptitudes adquiridos por los hombres en su condición de miembros de la sociedad. Las culturas son tradiciones y costumbres transmitidas mediante el aprendizaje que rigen las creencias y el comportamiento de las personas en la sociedad.³

2. Cultura Corporativa

Es el modo de vida propia que cada organización desarrolla en sus miembros. La manera tradicional y habitual de pensar, sentir y actuar, de las personas que laboran en la empresa antes las situaciones que afronta la

³ Conrad Phillip Kottak, Antropología. Una Exploración de la Diversidad Humana. Editorial Mc Graw Hill. México 1995
Pág. 2

organización.⁴ También el conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas, que de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula por el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros, estas creencias y expectativas producen reglas que influyen los comportamientos de los grupos y personas dentro de la organización.

La cultura organizacional es la forma aceptada y estable de interacciones y relaciones sociales características de cada organización.

3. Cambio Organizacional

Este cambio es "la absorción de una nueva idea o un nuevo comportamiento por una organización."⁵ Método de intervención en el desarrollo de la reorganización de los factores culturales y estructurales presente.

4. Desarrollo Organizacional

Movimiento estratégico que ejerce influencia en el pensamiento y

⁴Idalberto Chiavenato Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw-Hill México 1995 Pág. 636

⁵ Chiavenato, Idalberto Lot Cit. Pág. 640

práctica de la gestión empresarial que contribuye en la creación de equipo en el desarrollo de las actividades.

B. La Cultura Corporativa y la Cultura de sus Colaboradores

La organización requiere de un conjunto de normas y de valores que al ser compartida por los colaboradores de la empresa, generan una acción coordinada que faciliten las actividades en forma eficiente y con eficacia y así obtener los objetivos organizacionales.

1. Características de la Cultura Corporativa

La empresa está compuesta por un sistema humano y complejo con características propias de su cultura. A continuación enunciaremos las características innovadoras de la cultura corporativa:⁶

- **Adaptabilidad:** Es la Capacidad para resolver problemas y flexibilidad a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente y así ser flexible para adaptarse e integrarse a nuevas

⁶ Ibid Pág. 462

actividades y ser receptivas o nuevas ideas que vengan del medio externo o interno de la empresa.

- **Sentido de Identidad:** Que los nuevos colaboradores conozcan y compartan la historia de la organización, que comprendan y se comprometan a obtener los objetivos de la misma manera.
- **Perspectiva Exacta del Ambiente:** Percepción de la realidad, unidad a la capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el ambiente.
- **Integración de los Participantes:** Los integrantes o colaboradores de la empresa puedan comportarse como un sistema orgánico.

2. La Educación Emocional y la Cultura de los Colaboradores

Algunos valores organizacionales entran en conflicto con algunos valores personales de la cultura de los colaboradores, cuando las prácticas administrativas se convierten en dogmas vacías de contenido y acción (organización inhumana) dando como resultado tensiones emocionales que

afectan el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores de la empresa.

La emoción es cualquier agitación y trastorno de la mente o pensamiento, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado. Algunas emociones y combinaciones de las mismas son las siguientes:

- Ira: Ultraje, furia, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez en el extremo, violencia y odio patológico.
- Tristeza: Congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en caso patológico, depresión grave.
- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.
- Placer: Felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación,, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo manía.

- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual).
- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.
- Disgusto: desdén desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgustos, repulsión.
- Vergüenza: Culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación, contrición.⁷

La educación emocional para los colaboradores de una empresa consistirá en el desarrollo a través del entrenamiento de habilidades en las relaciones interpersonales y tienen como base el comportamiento.

Los beneficios para una aptitud emocional y social de los colaboradores para su comportamiento dentro y fuera de la empresa, y desarrollar habilidades podemos enunciar los siguientes aspectos:

- **Autoconocimiento Emocional:** Mejora en el reconocimiento y la

⁷ Daniel Goleman La Inteligencia Emocional, Editorial Javier Vergara S.A. México 1998 Pág. 331

designación de las propias emociones, la capacidad para entender las causas de los sentimientos, y reconoce las diferencia entre sentimientos y acciones.

- **Manejo de las Emociones:** Mayor tolerancia ante las frustraciones, y control del enojo, menor cantidad de bromas, peleas e interrupciones en la clase, mejor capacidad para expresar adecuadamente el enojo, sin pelear, sin expulsiones ni suspensiones, menos comportamiento agresivo y autodestructivo, sentimientos positivos sobre ellos mismo, el trabajo y la familia, mejoran el manejo del estrés, menos soledad y ansiedad social.

- **Aprovechamiento Productivo de las Emociones:** Responsabilidad, concentrarse en las tareas que se tienen entre manos y de prestar atención, menos impulsos y mayor auto control.

- **Empatía, Interpretación de las Emociones:** Capacidad para comprender el punto de vista de otra persona, mejora la empatía y la sensibilidad de percepción de los sentimientos ajenos, sabe escuchar.

- **Manejo de las Relaciones Personales:** Habilidad para analizar y comprender las relaciones, mejora de la resolución de los conflictos y de las negociaciones en los desacuerdos, actitud positiva en la comunicación, popularidad, sociabilidad, mayor preocupación y consideración, cooperación y actitud democrática en el trato con los otros.

Aunque el tratamiento de habilidades en las relaciones interpersonales y comportamiento entre los jefes y colaboradores es importante y debe ser parte de esencial de la administración para que reúna la armonía y la comprensión entre los colaboradores de la empresa. Hoy en día las empresas no toman en cuenta este aspecto social en el recurso humano de la empresa para no caer en la “Técnica Terapéutica”, porque se aparta de los objetivos de la organización.⁸

3. Responsabilidades Familiares de los Colaboradores

La integración de la vida familiar y de la vida laboral es preocupación para algunos administradores antes los patronos de los trabajadores varones, pensaban que la vida domestica estos estaban resueltas porque eran atendido por su esposa, compañera u familiares. Pero hoy día, el problema familiar de

⁸ Ibid. Pág. 691

responsabilidad se agudiza, porque ambos trabajan la asistencia durante la jornada laboral no se cumple con puntualidad porque los empleados, los niños, o los padres ancianos de los empleados se enferman, la empleada domestica no llega puntualmente o falta, las visitas a los centros escolares de sus hijos y otros se han hecho prioritario para muchos empleados de ambos sexo y esto trae consecuencia de rendimiento en las organizaciones.

El equilibrio de las necesidades familiares y laborales se observa en los empleados en el deseo de cambiar sus horarios de trabajo y acordar condiciones de trabajo que difieran de las tradicionales. La alternativa para este problema es crear guarderías o centros integrales de desarrollo infantil o parvularios, casa de asistencia para los ancianos de los familiares que laboren y que este sea auto gestión de personal de las empresas gubernamentales y no gubernamentales con apoyo del centro de salud más cercano.

4. Diferencias Fundamentales entre los Valores Organizacionales y los Valores de los Colaboradores

Los valores son importantes, ayudan a los empresarios a interpretar las actitudes y motivaciones de sus colaboradores.

a. Valores de Desarrollo Organizacional

A continuación enunciamos los valores propuestos sobre desarrollo organizacional:⁹

- El hombre es bueno por naturaleza
- Consideraciones de los individuos como seres humanos.
- Visión del hombre como un ser en proceso de crecimiento.
- Aceptación plena y utilización de las diferencias individuales.
- Visión del individuo como persona integral.
- Posibilidad amplia de expresión adecuada y uso eficaz de los sentimientos.
- Adopción de un comportamiento auténtico.
- Aprovechamiento del estatus para alcanzar los objetivos pertinentes de la organización.
- Confianza en las personas.
- Deseo y aceptación de riesgo
- Concepción de que la elaboración de un plan de trabajo es esencial para el cumplimiento efectivo de una tarea.
- Énfasis principal en la colaboración entre las personas.

⁹ *Ibíd.* Pág. 118

b. Valores de los Subalternos

Los valores suelen cambiar con la edad, con las experiencias significativas, con mayor educación y con obtención del éxito. Los valores de las personas son diferentes por lo tanto los administradores, no deben imponer los valores a sus subalternos respecto a un asunto específico.

Según subalternos, independientemente del sexo que sean dan importancia a los siguientes valores:¹⁰

- Reconocimiento por la competencia. Estos desean que se le reconozcan sus logros.
- Respeto y Dignidad: los empleados quieren ser tratados con respeto.
- Elección Personal y Libertad: Desean autonomía y ser capaces de confiar en su propio juicio.
- Participación: Quieren mantenerse informados verse incluidos e implicados en decisiones relativas a sus trabajos.
- Orgullo por el Trabajo Propio: Desean realizar un buen trabajo y ejecutar habilidades con calidad.

¹⁰ John M. Ivancevich, Peter Lorenzi, Steven Skimer, P. Crosly. Gestión de Calidad y Competitividad Editorial Mc Graw Hill. Pág. 94

- **Calidad de su Estilo de Vida:** Disponer de tiempo para la familia, practicar pasatiempos favoritos, deporte o para el ocio.
- **Seguridad Financiera:** Quieren seguridad para su vida después de la jubilación, frente a la inflación, ciclos económicos o acontecimientos financieros catastróficos.
- **Autorrealización:** Mejoramiento personal para sentirse realizados.
- **Salud y Bienestar:** Organizar sanamente su vida y su trabajo.

En los valores deben tomarse en cuenta las diferencias individuales para lograr un equilibrio de fuerza laboral por lo tanto, los administradores deben mejorar su capacidad de escuchar y observar a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales.

5. El Código de Ética o Conducta de los Trabajadores

Cuando hablamos de Código de Ética queremos dar a conocer una declaración escrita de las creencias, valores y normas de conductas esperadas de una corporación. (Ver anexo 2)

El Código de Ética llamado también código de conducta se muestran con frecuencia incapaz porque, una vez establecidos por escrito, los gestores no

hacen seguimientos de los mismos y no los ponen activamente en práctica dentro de la organización.

Los trabajadores se enfrentan a una serie de problema sociales que repercuten en las funciones que desempeña dentro de la organización donde laboran y los administradores tienen la responsabilidad de hacerle frente a estos problemas y buscar posibles soluciones, a lo mismo.

Entre los problemas sociales que enfrenta el trabajador podemos enunciar los siguientes:

- Abuso del alcohol y las drogas.
- Hurtos de los empleados.
- Conflictos de intereses.
- Bajo rendimiento laboral
- Uso incorrecto de información reservada.
- Cierre de Plantas y despidos.
- Uso incorrectos de activos de la compañía
- Contaminación Ambiental
- Métodos de capacitación de información sobre competidores.

Sin embargo hay, organizaciones que han logrado códigos de ética eficaces y permanentes, poniendo en práctica una estrategia de implementación en un departamento de la empresa.

Lo primero que hacen es traducir sus valores y creencias en normas éticas de conductas muy específicas.

C. LA CULTURA CORPORATIVA Y EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Una organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales, con el fin de efectuar transacciones planeada con el ambiente.

Estás varían en función, diferencias individuales, en sistema de recompensas y contribuciones de la organización. Actúan en un determinado ambiente, y su existencia y supervivencia depende de la manera de relacionarse con ese medio, por lo tanto debe ser la empresa estructurada y dinamizada con una cultura corporativa según el medio donde opera para obtener cambios.

1. Diferencias Fundamentales entre Sistemas Organizacionales

Entre los aspectos antagónicos entre los sistemas mecanicistas o

tradicional y los sistemas orgánicos o desarrollo organizacional, podemos enunciar los siguientes: ¹¹

a. Sistemas Mecanicistas

El sistema mecanicista o tradicional en una organización consiste en los siguientes aspectos.

- Énfasis exclusivamente individual en los cargos de la organización.
- Relación del tipo autoridad – obediencia
- Adhesión rígida a la delegación y responsabilidad compartida.
- División del trabajo y supervisión jerárquicas rígidas.
- Tomas de decisión centralizada
- Control rígidamente centralizado
- Solución de conflictos mediante represión, arbitramento y/u hostilidad.

b. Sistemas Orgánicos

El sistema orgánico tiene un enfoque de desarrollo organizacional, donde

¹¹ Idalberto Chiavenato Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw-Hill México 1995. Pág. 636

el administrador es innovador y este sistema abarca los siguientes aspectos:

- Énfasis en la relación inter e intragrupal.
- Confianza y responsabilidad recíprocas.
- Interdependencia y responsabilidad compartida.
- Participación y responsabilidad multigrupal.
- Toma de decisiones descentralizadas
- Responsabilidad y control ampliamente compartidos.
- Solución de conflictos a través de negociación o solución de problemas.

El desarrollo organizacional en su enfoque de sistema orgánico busca la colectividad consciente de su destino y su orientación para obtenerla y desarrollar una innovadora conciencia social de los colaboradores de la organización.

2. Estrategias de Cambios Organizacional

El Desarrollo organizacional es un proceso lento y gradual que conduce a la adquisición de conocimiento de la organización con el desarrollo de una organización se obtiene conocimiento profundo y real del medio ambiente donde

opera, además un planeamiento adecuado con el ambiente de los participantes de la organización.

a. La Cultura Corporativa y las Prácticas del Cambio Organizacional

La eficiencia en una organización se ve influida por la cultura corporativa, donde la empresa busca la capacidad de sobrevivir, adaptarse y mantener su estructura. Una estructura interna flexible para adaptarse a los cambios (ambiente- colaboradores), además obtener información relevante de los cambios y evaluar los resultados de adaptación.

Para lograr el desarrollo la empresa debe utilizar diferentes estrategias de cambio según la cultura organizacional y la prácticas administrativas. Por lo tanto la funciones que deben desempeñar los administradores, podemos señalar las siguientes:¹²

- **Planeación:** Fijación de metas con un alto grado de participación y la descentralización en la toma de decisiones
- **Organización:** Descentralización de la autoridad y ampliar el concepto del mismo.

¹² *Ibíd.* Pág. 125

- Integración del personal: Selección del personal con base en criterio de desempeño y capacitación en los diferentes departamentos.
- Dirección: Práctica del liderazgo participativo por parte de los administradores de los administradores y la dirección descendente y ascendente, horizontal y diagonal de flujo de comunicación.
- Control: Ejercicio de un alto grado de autocontrol por parte del personal y atención a múltiples criterios (no solo a las finanzas)

Algunas estrategias para el cambio en el desarrollo organizacional, podemos enunciar las siguientes:

- Evolutivo: Generalmente este cambio es lento, moderado y no transgrede las expectativas de aquellos que están involucrados en él. Dado que éstos se presentan gradualmente no provocan gran entusiasmos.
- Revolucionario: Este cambio es rápido, intenso, brutal, rechaza las antiguas expectativas e introduce nuevas. En este cambio acontece con súbitos y causas gran impacto.
- Desarrollo Sistemático: Este se diferencia de los dos anteriores porque se añade dimensiones de comportamiento y experiencias humanas a la dinámica de cambio. Los responsables de los

cambios diseñan modelos explícitos de los que debería ser la organización frente a lo que es, mientras que aquellos cuyas acciones serán afectadas por el desarrollo sistemático estudian, evalúan y critican el modelo de comprensión.¹³

De estas tres estrategias los administradores se inclinan en las estrategias de cambio innovadores desarrollo sistemático. Estas pueden ser observadas en la conducta de las organizaciones, sea en forma pura o en un número infinito de combinaciones.

3. La Cultura Corporativa y el Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional implica cambios estructurales y técnicos, pero su objetivo principal es cambiar a las personas; la naturaleza y la calidad de sus relaciones laborales.

Su énfasis es cambiar la cultura corporativa a largo plazo.

a. Supuestos Básicos del Desarrollo Organizacional

Entre los supuestos básicos del desarrollo organizacional enunciaremos

¹³ Ibid. Pág. 657

los siguientes:

- **Cambio de Ambiente y necesidad de adaptación:** El mundo moderno se caracteriza por cambios rápidos y constantes, en progresión exponencial. Hay cambios científicos, tecnológicos, económicos sociales, políticos, etc. que actúan e influyen en el desarrollo y el éxito de la organizaciones en general.

- **Interacción entre ambiente, Individuo y organización:** Toda organización es un sistema social. El ambiente y la organización están en una estrecha y continua interacción. La cualidad más importante de una organización es su sensibilidad y adaptabilidad. Una Organización sensible y flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir rápidamente sus recursos, de manera que pueda maximizar su aplicación, mejorar rendimiento y alcanzar sus objetivos dentro de un ambiente inestable y tiene que adaptarse constantemente a las condiciones creada por la innovación en menor tiempo y menor gasto.

- **La Planificación, compromiso y participación:** El cambio planeado es una conquista colectiva y no el resultado del trabajo de una pocas personas. La resistencia es normal cuando se explora

actitudes, creencias, valores y comportamientos ya consolidados y aprobados en las relaciones entre los participantes.

- Estrategias al Cambio de la Cultura Corporativa: No existe una estrategia ideal ni optima para el Desarrollo Organizacional solo existen modelos y estrategias mas o menos adecuadas para determinadas situaciones o problema frente a las variables involucradas y los diagnósticos efectuados.

b. Características del Desarrollo Organizacional

Entre las características del desarrollo organizacional enunciaremos los siguientes:

- Focalización la Organización Global
- Orientación Sistemática
- Utiliza Agente de Cambio
- Hace énfasis en la solución del problema
- Aprendizaje Experimental
- Procesos grupales
- Retroalimentación intensiva
- Orientación situacional

- Desarrollo de Equipo
- Enfoque interactivo.

D. Algunos Factores que Influyen en la Cultura Colonense

La cultura se aprende observando, escuchando, conversando, interactuando con otras gentes, las creencias culturales compartidas aún cuando se atribuye el comportamiento, como característica de cultura compartidas por encima de las diferencias entre grupos étnicos y nacionalidades, a pesar que, las reglas culturales transmitidas de generación a generación absorben tradiciones culturales específicas y reflejan un símbolo único en cada grupo humano y nos indica que hacer y cómo hacerlo. De manera contradictoria, no siempre seguimos sus dictados, debido a su substrato común, propio de las diferencias especiales que responden a las características culturales.

Toda persona tiene cultura y se expresa en la vida cotidiana y es manifestada de acuerdo en el ámbito de enculturación que haya alcanzado el individuo desde su niñez.

La cultura colonense está pautada por hechos históricos tajantes, como lo fue, “la negativa de la construcción de la vía férrea en el área de Portobelo”. El hecho situacional, despertó interés en otra ruta que simultáneamente, concibe

una nueva cultura, producto de la imposición biológica ante la naturaleza, por lo tanto, la cultura toma las necesidades biológicas del individuo y nos enseña a expresarla de forma particular.

De allí, que la cultura del colonense sea compartida, pues ese aprendizaje de experiencia, creencias, patrones de comportamiento y valores se confrontaron y se extendieron hasta nuestros días, difundiendo una diversidad cultural que comienza con lo físico, lo cual se aprecia a primera vista, creando un choque cultural lleno de curiosidad y apreciación por lo diferente, lo que genera un juicio valorativo en cuanto a la sorpresa y la admiración de los visitantes.

Referente a la cultura compartida, existen distinciones entre los países y sus etnias. Lo sustentado permite reflexionar sobre lo siguiente: a pesar de la distinción apuntadas de los grupos étnicos, transcurrido el tiempo, las vivencias compartidas crean una solidaridad humana en un territorio específico.

Estas situaciones señalan algunos cambios atribuidos a una nueva condición en el ciclo de la vida individual de la gente, propios de la afinidad que se ocasiona, cuando de manera consiente o inconsciente, se negocia una identidad social.

El sentimiento cultural visto como la asociación de identidad social, guarda relación con los niveles culturales y el status de los grupos. El afiliarse a un grupo social requiere de un ejercicio de observación del comportamiento, lo cual provoca conversaciones frecuentes que determinan empatía grupal o individual, exploraciones detalladas de las costumbres que afloran, creencias, arte, moral, derecho, educación, lenguaje, refinamiento, gusto, la sofisticación y religión, el comportamiento y cualquier conducta que tenga conexión entre los humanos en torno a sus intereses.

Todo este gran movimiento provoca, lo que los antropólogos, han denominado la **“Construcción Cultural de las Razas”**.¹³ Las personas utilizan creativamente la cultura y hay quienes se adaptan y otros quienes se mal adaptan. Hoy es posible encontrar estos hechos a causa de la apertura del comercio mundial y del dinamismo con el que las personas con su tecnología, se proyectan en los mercados, lo que para muchos resulta inapropiado por conservar las tradiciones.

Entre algunos factores externos de una organización que influyen en la cultura del trabajador colonense podemos enunciar los siguientes: el idioma, lenguaje, la religión, la educación, los valores y actitudes, los sociales,

¹³ *Ibíd.* Pág. 205

económicos, y los ecológicos. A continuación analizaremos cada uno de estos factores que influyen en la cultura colonense:

1. Idioma

El idioma se describe como el espejo de la cultura. Los mensajes se transmiten por medio de las palabras utilizadas. El idioma para los negocios proporciona acceso a la sociedad, es la forma de comunicarnos, por tanto, debe ir más allá de la capacidad técnica, por lo que cada idioma tiene palabras y frases que pueden comprenderse con facilidad en el contexto. Dichas frases son portadoras de la cultura, representan formas especiales en que una cultura se ha desarrollado.

Todo idioma se vincula con esencia de su nacionalidad, lo que causa diferencia entre los pueblos. En Colón se produce una particularidad, siempre se espera que el colonense sepa más el idioma inglés que el español, lengua oficial del país. Generalmente, el colonense cuando recorre algún sitio fuera de la provincia, se le pregunta: ¿Habla usted inglés?

Es cierto que el origen de los primeros pobladores, y por relación constante en la franja del canal con los norteamericanos, el uso del inglés en forma exclusiva se dio en la Isla de Manzanillo durante muchos años. Su uso se

dio casi de forma impositiva, lo cual beneficia al colonense, en gran manera, ya que el inglés representa el idioma rotulado en la vida comercial. Su práctica en Colón se fundamenta con la vida laboral durante la construcción del ferrocarril transístmico y luego, se mantiene con el Tratado Hay-Bunau Varilla, además de la presencia anglo antillana desde los trabajos del ferrocarril hasta finalizados los trabajos del canal.

Hoy que Colón ha desarrollado una cultura de servicios en su economía, se siente enorgullecido con la influencia de los norteamericanos en su idioma. Con la adquisición del idioma se marca una diferencia sustancial entre panameños de todas las regiones, lo cual representa una ventaja comparativa en el comercio internacional.

No obstante, cada etnia manifiesta una expresión lingüística que confirma la heterogeneidad del colonense como elemento diferenciador de la cultura.

2. Lenguaje

Ninguna lengua es un sistema homogéneo en donde todos hablan exactamente igual. Las personas que hablan la misma lengua comparten estructuras profundas y reglas que les permiten una conversación mutuamente inteligente, es decir, se identifican hasta cierto nivel con determinadas formas de

pensar. Paradójicamente, las distinciones entre los grupos humanos, donde uno deba aprender un lenguaje extranjero implica una traducción en el pensamiento, en el cual el hablante organiza sus experiencias codificando diferentes significados semánticos para cada grupo.

El lenguaje, el pensamiento y la cultura están interrelacionados, sin embargo, sería correcto decir que los cambios en la cultura producen cambios en el lenguaje y en el pensamiento. Se toman las diferencias observadas entre los colonenses nativos y los árabes emigrantes, que con frecuencia, al manifestar sus pensamientos crean contradicciones en la forma y en los términos que emplean, al plantear sus impresiones ocasionando con facilidad distorsión en la recepción del mensaje.

Considerando el contexto social que tiene el lenguaje y su responsabilidad en el éxito de las relaciones humanas, se reconoce la necesidad de aprender mínimo una segunda lengua, (generalmente el inglés, por ser el idioma del comercio internacional) con el objeto de ampliar el campo de comunicación que a su vez refleja un rango sociocultural, al cual responden las demandas del mercado laboral.

La diversidad lingüística en la sociedad produce un incremento en la relación socio-política y socioeconómica, desarrollando una identidad social de

escala, en el plano cultural y comercial. La influencia de esta dualidad lingüística, constituye una ventaja en el desarrollo de una ciudad como Colón, donde el sector terciario constituye el renglón económico de producción al cual se le acredita una posición estratégica para el desarrollo turístico.

3. Religión

Muchas culturas encuentran en la religión una razón de ser. La religión proporciona la base para la similitud cultural bajo creencias compartidas, por ejemplo, como consecuencias de la posición geográfica de Colón, se encuentran diversos grupos humanos que representan ideologías religiosas diferentes.

A pesar de que la religión católica, heredada de los conquistadores españoles, es la de mayor predominio en la población colonense, y es consagrada en la constitución, existe en la Ciudad de Colón, un gran número de instituciones religiosas de diferentes orígenes, las cuales son consideradas por la iglesia como hermanos separados.

Lo mencionado señala que en el aspecto religioso se definen dos grupos. Por una parte, los cristianos que son en su mayoría y por la otra, la diversificación de instituciones religiosas que no son más que ramificaciones protestantes.

Esta división religiosa se refleja en el comportamiento social heterogéneo, en donde cada cual se conduce de acuerdo al postulado de su grupo, provocando un antagonismo religioso que divide a la población. Esta división dificulta el desarrollo sociocultural de Colón y trae consigo consecuencias negativas.

De igual manera, se observa que la comunidad árabe establecida en Colón, ha fundado su templo de oración con miras a la promoción de su fe religiosa, ya que sus rituales son escuchados desde su sede.

La religión ejerce un impacto en la productividad, como ejemplo de ello, son los días de fiesta, que tienen diferentes connotaciones de una cultura a otra, y que la población lo percibe, inclusive, afecta en el desarrollo de las actividades comerciales en el ámbito internacional. En Colón los valores religiosos luchan desesperadamente por sobrevivir en un mundo donde el materialismo y el valor de lo perecedero cobra más importancia que lo espiritual. En general, la fe en el colonense no ha decaído, se puede decir que el diez por ciento de la población aproximadamente, son los que mantienen una fe viva y latente con el esfuerzo consciente del compromiso de inversión personal. Un cincuenta por ciento, son meros cumplidores de sus obligaciones y el cuarenta por ciento restante son apáticos a lo que pueda suceder.

Para concluir se puede señalar que las autoridades religiosas en la urbe, advierten gran desinterés, han dirigido su atención más que todo a la instrucción religiosa y al servicio sacramental. Ha faltado dinamismo en la orientación, formación de actitudes que fomenten propiamente los valores humanos tanto personal como colectivo, en cuanto a la técnica y la moral cristiana que induzca al cambio y a la concertación.

La religión existe en todas las sociedades humanas, se desarrolla como un proceso de creencias religiosas tales como: oraciones, cantos, invocaciones, mitos, fábulas, cuentos, textos y declaraciones sobre ética, normas y moralidad. Visto genéricamente, es un universal cultural que posee un efecto en el comportamiento humano.

La religión es una función social que se basa en promover en la colectividad sentimientos de solidaridad, igualdad y proximidad social. No sólo tiene carácter explicativo o cognoscitivo, sino afectivo.

Tradicionalmente, ha existido en la sociedad y existen referencias sobre sus orígenes. No obstante, su estructura varia de acuerdo al ritual y estos son proyectados de manera formal, estilizados, repetitivos y estereotipados. Las personas la realizan en lugares sagrados y en momentos señalados y su audiencia se fracciona en dos: los actores y el público.

En la ceremonia los ritos tienen mensajes que señalan un orden moral común, en donde se suele describir relatos de los pueblos.

La religión como movimiento revitalizado ayuda a mantener el orden social. Sus narraciones ilustran a los creyentes sobre las experiencias de los pueblos y a la vez promueven cambios que revoluciona la conducta humana.

4. Educación

La educación es un elemento fundamental en la conformación de los pueblos y su cultura. La explosión demográfica, después de la Segunda Guerra Mundial, demuestra que la educación no se produce solo en las aulas, se da en los hogares y en los barrios mediante una interacción de valores, costumbres, sistemas sociales y la vida en la comunidad, conviviendo y aprendiendo de la gente común.

La educación es una herramienta valiosa que permite una ampliación de horizontes, afecta el conocimiento, los valores y las actitudes de las personas expuestas a influencia de un proceso que produce cambios en el comportamiento.

En la actualidad, se están produciendo cambios en la vida humana en donde la educación es vista como un hecho permanente constructivista, que ocasiona un giro en los intereses de los participantes y facilitadores. La educación se orienta de acuerdo a los currículo y a la integración y aplicación práctica de las disciplinas, produciendo cambios sociales que dan luces al hombre para identificar, evaluar y resolver problemas. La aplicación del conocimiento y las habilidades desarrolladas son los principios que conllevan a la solución de los problemas mediante la toma de decisiones.

La educación fortalece la inculturización de los grupos humanos, por tanto, se crean programas que buscan el desarrollo educativo de los pueblos del tercer mundo o los menos desarrollados a fin de reducir el evidente desprecio demostrado por las superpotencias agrupadas en las tríadas, lo que marca una profunda diferencia cultural.

Investigaciones han descubierto que la educación en los países menos desarrollados, no es la adecuada, por ejemplo: las escuelas oficiales solo enseñan la lengua oficial del país; mientras en los países desarrollados se enseñan diferentes lenguas extranjeras.

El mayor porcentaje de los problemas de desarrollo en los países menos desarrollados se debe al desastre educativo detectado, lo que provoca una

reestructuración en la orientación del proceso educativo en general, comprensión de las tomas de decisiones, lo cual se traduce en un comportamiento cultural mediocre.

Los niveles educativos tendrán un impacto en las diversas funciones del comercio en general. La educación juega un papel importante en la transmisión cultural.

Los grandes conflictos culturales y morales que acosan al colonense repercuten en la acción educativa que hoy lucha por sobrevivir en el mundo hostil que la rodea. Por otra parte, la familia no cumple con su misión, puesto que en gran porcentaje se encuentra mutilada y desunida en sus raíces.

5. Valores

Se escucha con frecuencia las palabras valores y cultura, pero se desconoce del trazo de una línea divisora muy clara entre ellas. La presente investigación obliga a revisar una variada bibliografía en la que no se ha percibido discrepancia en su aplicación.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, apuntan en su libro de Gestión de Calidad y Competitividad, la siguiente definición de valores: "Convicciones sobre el hecho de que un modo específico de comportamiento es personal o

socialmente preferible a otro". Son los hombres quienes tienen los valores que para algunos, no son más que un código de conducta que se va inculturizando desde la niñez del individuo. De allí, el señalamiento acerca de la conexión entre ambos términos (valores y cultura).

Consecuentemente a ello, todas las etnias buscan la manera de proteger y transmitir a las generaciones futuras su cultura como instrumento de estabilidad para alcanzar progreso.

El transferir un conjunto de valores materiales y espirituales creadas por el hombre abarca todo, lo que el ser humano adiciona a la naturaleza al transformarla. En este sentido la cultura envuelve valores humanos que hacen al hombre ser quien es. Por consiguiente, preservar los valores ancestrales da seguridad a la vida del país, ya que manifiesta la naturaleza humana, las buenas costumbres que dan carácter y describen a los valores y su esencia.

La cultura confiere fisonomía a la nación, las tradiciones y costumbres van conformando su idiosincrasia, su dignidad, que no es más que los valores y normas que se heredan y que indican la cultura auténtica y las raíces autóctonas de la misma.

Los valores son normas compartidas por un grupo que han sido

aceptadas por individuos. Las actitudes son el resultado de evaluación de alternativas con base a estos valores

La cultura colonense posee una condición muy especial. De hecho la cultura de Colón lo diferencia del resto del país. Colón posee características de una ciudad portuaria, en el sentido de vida abierta, que ha tenido sus altas y bajas en el desarrollo de la historia. Hoy por hoy, Colón presenta un entorno cultural y estructural esencialmente regional. Colón confronta conflictos sociales, políticos y económicos que afectan la región y su oportunidad de desarrollo. Observando lo más evidente en la construcción de un destino de visitantes en el área.

Después del análisis que se ha realizado en cuanto al colonense y su persona como ser ontológico y basándose en la observación directa, vivencia, encuesta y otras técnicas de investigación llevadas a efecto para tal fin, se presenta una perspectiva del tipo de hombre y mujer de la sociedad colonense.

El colonense de la urbe es un ser sumamente alegre, fiestero, acogedor, hospitalario, generoso, sincero y emotivo que muestra fácilmente su resentimiento y agresividad. Es muy desinteresado, dadivoso con aquellos a quienes ama, pero inseguro y calculador para con los desconocidos lo cual puede arribar en menosprecio.

El hombre y la mujer colonense tiene tendencia a la superación personal, profesional o por el contrario, como una antítesis, a menos vicios del crecimiento cultural y social, le agrada figurar en la sociedad, vestir bien o simplemente ser admirado, más no ser de su agrado los trabajos modestos, si no aquellos que le procuran productividad y satisfacción.

En general, la personalidad del colonense adolece de despersonalizad en el sentido de que la situación histórica, sociopolítica, ha llegado a las jóvenes generaciones una desincentivación de lo que es como persona, de lo que debe ser como ciudadano en configuración personal con respecto a sí mismo y a la comunidad frente a la problemática desesperante que lo envuelve.

6. Sociales

Las relaciones sociales tienen necesariamente un horizonte limitado que exige una discontinuidad. El hombre da atención a la organización y percepción del espacio y del tiempo, como elementos o componentes de la convivencia común.

El espacio y el tiempo están estrechamente vinculados con el realismo sociocultural, debido a la fragmentación de momentos y tiempo específicos, en donde el hombre desarrolla una conducta básica en contacto con las

instituciones culturales, con las formas reglamentadas de hacer las cosas en la sociedad.

La personalidad del individuo en sociedad es vista dentro de dos categorías: la primaria y la secundaria. La primaria se refiere a la familia, al parentesco al cuidado de los niños, a la sexualidad y a la subsistencia. Estas relaciones constituyen una estructura básica en toda la sociedad.

La estructura secundaria abarca las relaciones en ambientes religiosos, deportivos, festivos, laborales entre otras de carácter diversificado en donde la personalidad aumenta con la complejidad social y política de tal cultura.

La sociedad permite la transculturización en donde se desarrolla una conducta mediante la adaptación a otra cultura. Se inicia con el crecimiento de la población cuando la sociedad se expande por inmigración buscando el acceso a los recursos, la cual causa interacción, contrastando actitudes en donde una se impone frente a otra. Lo cual crea tensiones medioambientales que constituyen la sociedad, en donde el foráneo deberá adaptarse a las leyes y los códigos sociales en una región.

Es del saber general, que cuando se colonizan nuevas tierras, estas progresivamente van adquiriendo características urbanas, que se integran con el

colectivo social de cantidad considerable, requiere la instalación de servicios como transporte, escuela, agua potable, pavimentación de caminos, alcantarillados, centros de salud, entre otros. Existen problemas sociales mucho más serios, como el desarrollo de la delincuencia, la promiscuidad y el desempleo. En la Ciudad de Colón se guardan los mayores indicadores dentro de los problemas socioeconómicos.

Se puede describir a la sociedad de Colón, como marginada, viviendas infrahumanas, poco a poco ha ido perdiendo conciencia de su realidad, de sus deberes y derechos con ello el amor al valor al trabajo, a la honestidad. En ella cobran vida en corpulencia los vicios, la prostitución, la drogadicción, el robo y últimamente en forma alarmante el homicidio y hasta el suicidio. Las minorías que intentan o se empeñan en mantener en pie la moral, el respeto, las buenas costumbres, son avasalladas y finalmente obligados a callar o ignorar lo que sucede o a compartir la misma suerte.

7. Económicos

El mundo en éstos momentos atraviesa una situación general de conflictos financieros que apuntan con mayor incidencia en los países en vías de desarrollo tal como se ve reflejada en la crisis que agobia a la Zona Libre de Colón, que representa la mayor fuente de empleo en el área. De tal suerte que en estos momentos la economía se encuentra deteriorada.

Sin embargo, existen propuestas de revitalización que dan luz de lo que será Colón, como ejemplo el Proyecto Colón 2000, que se encuentra en fase final de construcción física, otros como el de los puertos turísticos y el que sirve de inspiración, un destino para visitantes en la ribera histórica de Colón entre otros.

La situación económica actual propicia una economía pobre donde abundan los desempleados y otros muchos empleos eventuales que sin tener nada para el sustento diario procuran lograrlo día a día. En algunos casos mediante actividades ilícitas.

Tal como se menciona la Zona Libre de Colón atraviesa por una crisis económica que reduce su capacidad de oferta de trabajo en la población y que a su vez limita las posibilidades de una expansión económica.

El mundo en estos momentos atraviesa una situación general de conflictos financieros que apuntan con mayor incidencia en los países en vías de desarrollo tal como se ve reflejada en la crisis que agobia a la Zona Libre de Colón, que representa la mayor fuente de empleo en el área. De tal suerte que en estos momentos la economía se encuentra deteriorada.

8. Ecológico

Si se analiza al hombre como ente social transformador del medio en pro de su bienestar, se sabe de antemano que esta transformación implica el surgimiento de problemas ecológicos.

Por el hecho de ser un lugar de tránsito y de poseer el Canal de Panamá, en Colón se instalaron varias bases militares en apoyo a la doctrina estratégicas que defendiesen en caso de guerra o ataques al canal.

Lamentablemente, estas áreas están destinadas al desarrollo de muchas actividades humanas tales como: Turismo, comercio y residencias en Espinar; zonas procesadoras, hoteles, comercio, residencial y servicios públicos administrativos, tales como Universidad Tecnológica, Universidad de las Américas, IFARHU, Direcciones Regionales de Educación y Vivienda, Autoridad de la Región Interoceánica, Fondo de Inversión Social, Juzgados de Conciliación y Policía Nacional, éstos últimos ubicados en el Residencial José Dominador Bazán.

En el marco de ecología surge una pregunta de acción. Que hoy sólo para ello y será el tiempo quién lo despejará: ¿Tendrán el nivel de seguridad

suficiente como para registrar al desarrollo nacional las áreas que fueron revertidas a Panamá por los Tratados Torrijos-Carter?

El hombre colonense enfrenta hechos, proyectos, vicisitudes que chocan con los conflictos antes expresados, y que a su vez crean sentimientos que construyen una pared casi invisible e inescalable entre las emociones y la realidad del colonense, deteriorando su fe y esperanza.

La fatiga de la materialidad y la espiritualidad de la conciencia del colonense, se encuentra afectada, por ende, la forma en que asume su cultura y los medios para enfrentar los retos que en ocasiones son evaluados por desconocedores de la génesis de Colón, como modales y costumbres.

El entender los modales y costumbres es de vital importancia en los negocios, porque sirve de marco de referencia que puede conducir a una conclusión que oriente el camino para monitorear estructuras y medios de manera adecuada para lograr en forma apropiada el empleo del insumo humano.

Una vez puntualizado los elementos de la cultura hemos tratado entender y explicar la influencia de los mismos en el que hacer colonense, en consecuencia, con el propósito tener una visión total del efecto de los elementos culturales en el estilo de vida cultural del colonense, se ha preparado un diseño

metodológico, que nos sirva de guía en la selección y recopilación de datos e ideas, procedimientos a confeccionar una muestra en donde aparecen, en forma esquemática, los conceptos que nos sirvieron de orientación en la elaboración del presente trabajo.

En la realidad existen miles de influencia que afectan la cultura. En cualquier momento dado. Algunos factores tienden elevar los niveles culturales, en tanto que otros tienen el efecto contrario y estas respectivas fuerzas son de carácter variado.

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

A. Tipo de Estudio

En este análisis de la situación del problema se realizará una investigación de tipo descriptivo, exploratorio y explicativo.

Es descriptiva porque se trata de obtener información acerca del fenómeno para describir sus implicaciones, es decir, describir las percepciones de las organizaciones estudiadas logrando evaluar diversos espacios y dimensiones del problema.

Es exploratoria porque se realiza el estudio de la documentación y del contacto directo con la problemática a estudiar, es decir, está dirigida a buscar un conocimiento general o aproximado de la realidad que se estudia.

Es explicativo porque busca las causas o motivos de los fenómenos, características que presenta y sus interrelaciones entre la cultura y estructura organizacional y su influencia con sus colaboradores, visitantes del Distrito de Colón.

La investigación se interesa en descubrir las tendencias e identificar relaciones potenciales entre las variables, sin embargo se considera relevante medir y explicar en la medida de los hallazgos resultantes del estudio.

Este estudio posee elementos explicativos toda vez que está dirigido a responder a las causas que influencia el problema de investigación; esto es, las causas que pudiesen estar influyendo en la percepción de las organizaciones en cuanto a su responsabilidad social en el desarrollo turístico de Colón y en las condiciones en que se manifiesta esta percepción.

B. Fuentes de Información

Para el desarrollo de esta investigación se recurrió a las siguientes fuentes:

1. Sujeto de Información

También es conocida como fuente primaria. Entre estas fuentes se encuentran el personal administrativo y empleados de diez organizaciones.

2. Fuente de Información

La fuente secundaria consiste en las compilaciones, resúmenes, estadísticos, textos y otros. Es decir, son los listados o informes de la fuente primaria tales como: resultado de la encuesta, entrevista, datos estadísticos, revistas y otros.

C. Variables

Una variable puede definirse como cualquier condición o características que puede tomar más de un valor y esta sujeta a medición. Las variables de una investigación son relevantes porque miden y relacionan las causas y los efectos.

En este estudio analizaremos las variables independientes, las dependientes y los controles.

- Variable Independiente de esta investigación es “Remodelación de la Cultura Corporativa”.
- La Variable Dependiente es “Pro-éxito” en la creación de un destino de visitantes en la Rivera Histórica de Colón”.
- Variables Controles: Sexo, residencia, nivel de estudio, actividades que realiza, dominio de idioma, grupo étnico.

1. Conceptualización de las Variables

Las variables independientes son las causas del problema que se estudia y éstas son: Remodelación de la Cultura Corporativa.

Las variables dependientes son los efectos esperados según las causas y

éstos son: Pro -éxito, Creación de un Destino de Visitantes, Rivera Histórica de Colón.

Las definiciones conceptuales de éstas variables independientes y dependientes de esta investigación enunciamos a continuación:

a. **Remodelación de la Cultura Corporativa:** Cambiar la estructura o patrón general de la conducta y valores compartidos por los miembros de una organización.

b. **Pro - éxito:** Proponer progreso.

c. **Creación Destino de Visitantes:** Producir, formar o componer algo nuevo en un lugar donde se dirigen personas o turistas.

d. **Rivera Histórica de Colón:** Orilla de mar o río, tierra cercana a ríos con trascendencia histórica aunque no este cercano a su margen, ubicado en el Distrito de Colón.

D. Diseño de la Investigación

En este análisis de la situación del problema, hemos realizado una

investigación de tipo diagnóstico-descriptivo y de campo. En donde se recurrió a diagnosticar a través de las respuestas de la encuesta y entrevista, las causa y consecuencia de una Cultura Corporativa en los habitantes y visitantes del Distrito de Colón.

Es descriptiva porque describiremos, analizamos e interpretaremos datos estadísticos obtenidos en la encuesta aplicada y además de la informaciones bibliográficas.

Es una investigación de campo por las siguientes razones:

- El mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador, cultura corporativa y cultura de los habitantes de Colón que laboran en las instituciones en estudio.
- Consiste en la observación directa de casos, comportamiento, circunstancias en que ocurren los hechos y otros, en las diferentes instituciones en estudio.
- Las fuentes (encuesta-entrevista) determinan la manera de obtener los datos para el estudio.
- El investigador al aplicar las encuestas, realizar las entrevistas y observar conductas y otros, entra en contacto directo con el fenómeno en estudio.

1. Tipo de Muestra

El estudio se trabajó con una muestra por conglomerados-selectivo, porque se seleccionó un grupo de diez instituciones gubernamentales y no gubernamentales, donde se aplicó la encuesta al personal que labora en ella.

b. Selección de la Muestra

Para la selección de la muestra se ha tomado en cuenta los siguientes aspectos:

- La población total de las diez organizaciones gubernamentales y no gubernamental ubicadas en el Distrito de Colón es de tres mil quinientos (3,500) trabajadores.
- La selección de un muestreo de las organizaciones gubernamentales y no gubernamental es de ochocientos cincuenta (850) trabajadores.
- La muestra tiene que ser representativa a las diez instituciones en estudio, según la cantidad de trabajadores. Este estudio tiene una muestra representativa de 24.3%. (Ver ilustración No. 1)

Ilustración N o. 1

**POBLACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL Y EL MUESTREO**

Organizaciones	Población Total	Muestreo	Porcentaje
GOBERNACIÓN	25	8	0.9
MUNICIPIO	918	193	22.8
I.P.A.T.	15	8	0.9
ADM. ZONA LIBRE	1,012	220	25.9
CAMARA DE COMERCIO	14	14	0.9
ASOC. DE USUARIOS	10	5	0.6
F.I.S.	15	8	0.9
MOTTA, INT.	1,014	220	25.9
VIDA PANAMÁ	325	80	9.4
MITRATEX, INT.	502	100	11.8
TOTAL	3,500	850	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada, por la Autora

E. Instrumento

El instrumento utilizado para la obtención de información fue la encuesta.

La encuesta consta de las siguientes partes:

- Identificar la institución patrocinadora
- Precisar el objetivo de la encuesta.
- Elaborar instrucciones para llenar el instrumento
- Las preguntas o items del cuestionario de la encuesta pueden ser de preguntas abiertas, cerradas, selección múltiple y de intensidad.

Las más utilizadas son las abiertas y cerradas. Una vez aplicada la encuesta y los resultados obtenidos, se verifica la confiabilidad y la validez del instrumento.

1. Descripción de la Encuesta

La encuesta aplicada consta de seis (6) preguntas controles tales como: sexo, residencia, nivel de estudio, actividad que realiza en el Distrito de Colón, dominio de idiomas y grupo étnico.

¹⁴ Guillermo Gómez Ceja. Sistemas Administrativos. Análisis y Diseño. Editorial Mc Graw-Hill. México 1997. Pág. 45

descriptivas a través de lo cualitativo. Los datos recopilados en la encuesta son útiles para distintos conceptos, entre ellos los que permite:

- Obtener una aproximación de la población que trabaja en diez organizaciones del Distrito de Colón.
- Establecer los beneficios que brindan las diez organizaciones a través de la cultura corporativa a los trabajadores y visitantes.
- Incorporar la importancia y utilidad de la cultura corporativa hacia los trabajadores, comunidades y las personas que nos visitan como turistas en los factores externos e internos de la empresa.

b. Cálculo de Validez

En los cálculos de la validez se implementan técnicas de distribución de una variable que incluye:

- Distribución de frecuencia de las variables
- Representación gráfica de las variables que se tratará en el capítulo siguiente, sobre el análisis de las variables de los resultados de la encuesta.

F. Procedimientos

Los pasos relevantes que se siguieron en este proyecto son los siguientes:

- Obtención de información bibliográfica para la construcción del marco teórico. Se recurrió a las diferentes fuentes primarias y secundarias indicadas anteriormente.
- Diseño del instrumento de recolección de información primaria.
- Determinación del tamaño de muestra apropiado. Se trabajó con asesoría especializada en estadística.
- Selección de la muestra, la cual consistió en la elección de las organizaciones a investigar y el número de miembros que debían de contestar la encuesta.
- Aplicación de la encuesta. Se trabajó con el método indirecto de recolección de datos y se procedió a hacer entrega de las encuestas a las organizaciones. En cada una de ellas se ubicó un miembro responsable que pudiese servir de enlace con la investigadora a fin de recuperar las encuestas una vez contestadas. Este proceso se realizó de julio a noviembre del año dos mil.
- Elaboración de los resultados. Se realizó una revisión exhaustiva de las encuestas devueltas a fin de determinar el porcentaje de respuestas. Las encuestas entregadas fueron mil (1,000) y las

contestadas y devueltas fueron ochocientos cincuenta (850), por lo tanto el muestreo es de la cantidad antes mencionada. El muestreo es representativo porque de tres mil quinientos (3,500) empleados de las instituciones gubernamentales y no gubernamental el muestreo fue de ochocientos cincuenta (850) representando el 24.3%.

- Tabulación de los resultados de la encuesta. Se acudió al paquete estadístico Excel 2000, el cual por su versatilidad en el campo estadístico permitió la realización de esta tarea de manera rápida; creando la base de datos necesaria para el análisis.
- Construcción de gráficas y cuadros. Se seleccionaron los items que habían de ser presentados en cuadros y gráficos. Resultó conveniente realizar algunos cruces de variables que enriquecieron el manejo de los resultados.
- Análisis de la información.
- Formulación de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A. Análisis de los Resultados

Nuestra investigación cuyo título es **“ESTRATEGIA PARA LA REMODELACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA PRO-ÉXITO EN LA CREACIÓN DE UN DESTINO DE VISITANTES EN LA RIVERA HISTÓRICA DE COLÓN”** se basó en la aplicación de una encuesta con relación a la Cultura Corporativa aplicada a ochocientos cincuenta (850) trabajadores de 10 instituciones gubernamentales y no gubernamental.

La muestra escogida es representativa porque de la población total de tres mil quinientos (3,500) trabajadores se escogió selectivamente ochocientos cincuenta (850) trabajadores que representa un porcentaje de 24.3%. (Ver ilustración No. 1)

Para el análisis de los datos, después de haber tabulado las encuestas según los items, se clasificaron las mismas estableciendo factores y causas que inducen a la cultura corporativa a planificar actividades hacia los visitantes o turistas del Distrito de Colón.

A continuación observaremos el análisis de las variables contempladas en el cuestionario de la encuesta, en seis cuadro y 18 gráficas; que seguidamente detallamos.

Cuadro N° 1

ENCUESTA A OCHOCIENTOS CINCUENTA (850) TRABAJADORES DE DIEZ (10) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL DEL DISTRITO DE COLÓN, SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA Y SEXO JULIO A NOVIEMBRE DE 2000

LUGAR DE RESIDENCIA	SEXO		FRECUENCIA	%
	H	M	TOTAL	TOTAL
Ciudad de Colón	156	142	298	35
Afuera de la ciudad	107	275	382	45
No vive en la provincia de Colón	126	44	170	20
TOTAL	389	461	850	100%

Fuente: Encuesta realizada, por la autora.

En el (cuadro N° 1) sobre el lugar de residencia y sexo de las personas encuestadas el resultado fue el siguiente: Ciento cincuenta y seis (156) son hombres y ciento cuarenta y dos (142) son mujeres y viven en la ciudad de Colón, doscientos noventa y ocho que representan el 35%, ciento siete (107) hombres y doscientos setenta y cinco (275) mujeres siendo un total de trescientos ochenta y dos (382) personas encuestadas que viven en las afuera de la ciudad de Colón y esto representa el 45%, y ciento veintiséis (126) hombres y cuarenta y cuatro (44) mujeres no viven en la Provincia de Colón haciendo un total de ciento setenta (170) personas encuestadas que

representan el 20%. Este resultado nos indica que seiscientos ochenta (680) viven en el distrito de Colón y representan el 80% de personas encuestadas que viven en el Distrito de Colón. Observándose que el 20% vienen de otros puntos de la Provincia de Colón y de la Ciudad de Panamá que son la mayoría.

A continuación analizaremos el cuadro N° 2 sobre la variable de las actividades que realiza.

Cuadro N° 2

ENCUESTA A OCHOCIENTOS CINCUENTA (850) TRABAJADORES DE DIEZ (10) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL DEL DISTRITO DE COLÓN, SEGÚN ACTIVIDADES QUE REALIZA JULIO A NOVIEMBRE 2000

Actividades	Frecuencia	Porcentaje %
Solo Trabajo	447	52.7
Trabajo y Estudio	294	34.5
Trabajo y Pertenezco a Alguna Asociación Cívica	109	12.8
TOTAL	850	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la autora.

En el (cuadro N° 2) sobre actividades que realizan las personas encuestadas de las diez instituciones en estudio el resultado fue el siguiente:

Cuatrocientas cuarenta y siete (447) personas encuestadas contestaron que sólo trabajan, doscientos noventa y cuatro (294) trabajan y estudian y ciento nueve (109) contestó que trabajan y pertenecen a alguna organización cívica. Este resultado nos demuestra que el 34.5% trabajan y estudian y el 12.8 trabajan y pertenecen a alguna organización cívica. Observándose que el 52.7 que es la mayoría solo se dedican a trabajar.

Seguidamente analizaremos el resultado del cuadro N° 3 sobre el nivel de estudio de las personas encuestadas.

Cuadro N° 3

ENCUESTA A OCHOCIENTOS CINCUENTA (850) TRABAJADORES DE DIEZ (10) INSTITUCIONES GUBENAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL DEL DISTRITO DE COLÓN, SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO JULIO A NOVIEMBRE DE 2000

Nivel Académico	Número	Porcentaje
Nivel primario	172	20
Nivel Medio	467	55
Estudios Universitarios	211	25
TOTAL	850	100 %

FUENTE: Encuesta realizada, por la autora.

En el (cuadro N° 3) sobre el nivel de estudio de las personas encuestadas el resultado fue el siguiente: Ciento setenta y dos (172) personas tienen estudios primarios, cuatrocientas sesenta y siete (467) personas tienen

estudios medio y doscientos once (211) personas tienen estudios universitarios. Este resultado nos indica que de los trabajadores encuestados el 20% tiene estudios primarios, el 55% tiene estudios de nivel medio y el 25% tienen estudios universitarios. Observándose que el 55% que representan la mayoría tienen estudios de nivel medio y el 25% de estudios universitarios.

Seguidamente en el cuadro N° 4 analizaremos los grupos étnicos al que pertenecen las personas encuestadas.

Cuadro N° 4

ENCUESTA A OCHOCIENTOS CINCUENTA (850) TRABAJADORES DE DIEZ (10) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL DEL DISTRITO DE COLÓN, SEGÚN GRUPO ÉTNICO JULIO A NOVIEMBRE 2000

Grupo Étnico	Frecuencia	Porcentaje
Hispano Indígena	331	38.9
Negro Colonial	252	29.6
Negro Antillano	163	19.2
Hebreo	18	2.1
Árabe	21	2.5
Indostaní	15	1.8
Chino	9	1.1
Otros	41	4.8
TOTAL	850	100%

Fuente: Encuesta realizada por la autora.

En el (cuadro N° 4) trata sobre los grupos étnicos a los que pertenecen las personas encuestadas y el resultado fue el siguiente: Trescientos treinta y

uno (331) son Hispanos Indígenas, doscientos cincuenta y dos (252) son negros coloniales, negros antillanos ciento sesenta y tres (163), Hebreos dieciocho (18), veintiuno (21) son árabe, quince (15) de origen Indostaní, Chinos nueve (9) y otros (Norteamericanos, Canadienses, Japoneses...) cuarenta y uno. (41). Esto nos indica que el 38.9% son de origen Hispanos Indígenas, el 29.6% Negro Colonial y el 19.2% Negro Antillanos. Observándose que el 12.3% son la minoría de otros grupos étnicos tales como Hebreos, Árabes, Indostaní, chinos y otros. Seguidamente analizaremos (el cuadro N° 5) sobre el dominio de idioma.

Cuadro N° 5

ENCUESTA A OCHOCIENTOS CINCUENTA (850) TRABAJADORES DE DIEZ (10) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTAL DEL DISTRITO DE COLÓN, SEGÚN DOMINIO DE IDIOMA JULIO A NOVIEMBRE 2000

Dominio de Idioma	Idioma		
	Español	Inglés	Otros
Habla, lee y escribe	850	357	31
Habla y lee	0	209	12
Lee y escribe	0	70	16
Solo lo habla	0	151	4
TOTAL	850	787	63

Fuente: Encuesta realizada por la autora.

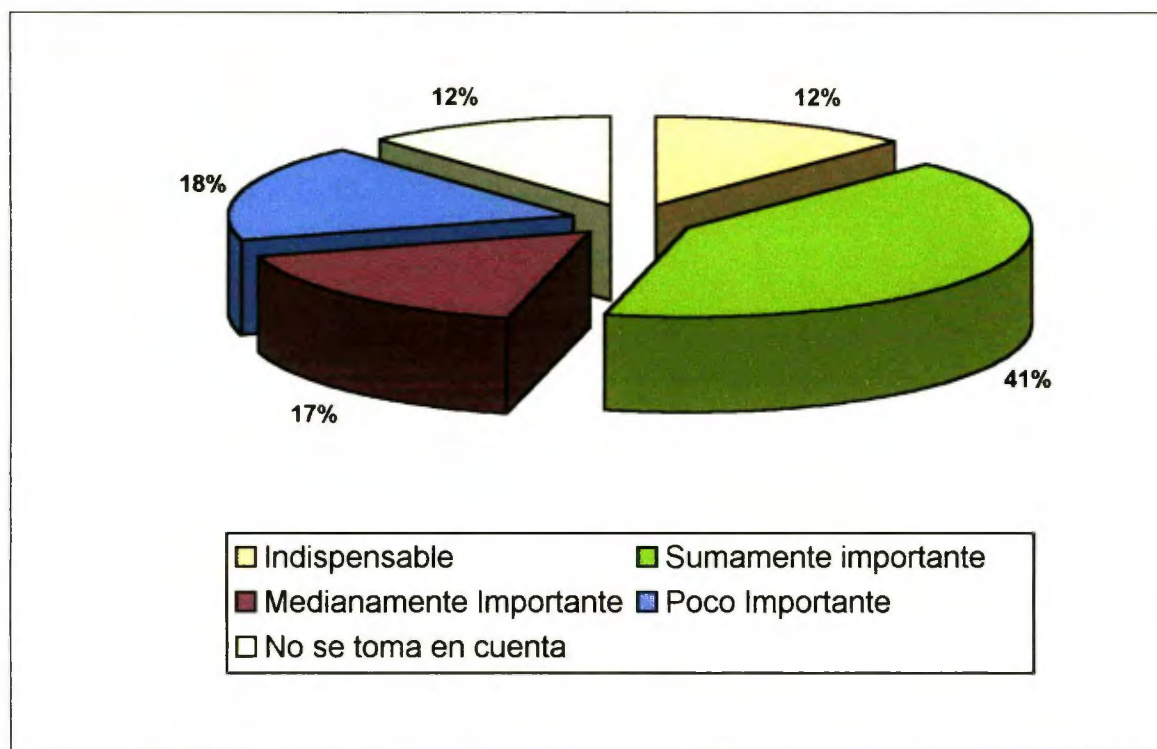
En el (cuadro N° 5) sobre el dominio de idiomas por parte de las personas encuestadas, el resultado fue el siguiente: Ochocientos cincuenta (850) personas hablan, leen y escriben en el idioma Español, ciento cincuenta y siete (157) hablan, leen y escriben en el idioma Ingles y treinta y uno hablan leen y escriben otros idiomas(Portugués, Japonés, Francés...), doscientos nueve (209) solamente hablan y leen en el idioma Ingles y doce (12) personas solamente hablan y leen en otros idiomas, setenta (70) personas leen y escriben en el idioma Ingles, dieciséis (16) personas leen y escriben en otros idiomas, ochenta y tres personas sólo hablan en el idioma Ingles, mientras que cuatro (4) personas solamente hablan en otros idiomas.

Este resultado nos demuestra que el 100% lee, escribe y habla en el idioma Español, el 18.5% domina en esto aspecto el idioma Ingles y el 3.6% en esto aspectos domina otros idiomas, indicando que seiscientos sesenta y dos personas, es decir el 77.9% no dominan algunos de estos aspectos del idioma Ingles. (No, leen, escriben o lo hablan.) . Y doscientos sesenta y ocho (268) sólo dominan el idioma Español (32%).

Seguidamente analizaremos la Cultura Corporativa en una Organización Gubernamental y No Gubernamental.

GRAFICA N° 1

LA CULTURA CORPORATIVA EN LA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL Y NO GUBERNAMENTAL, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

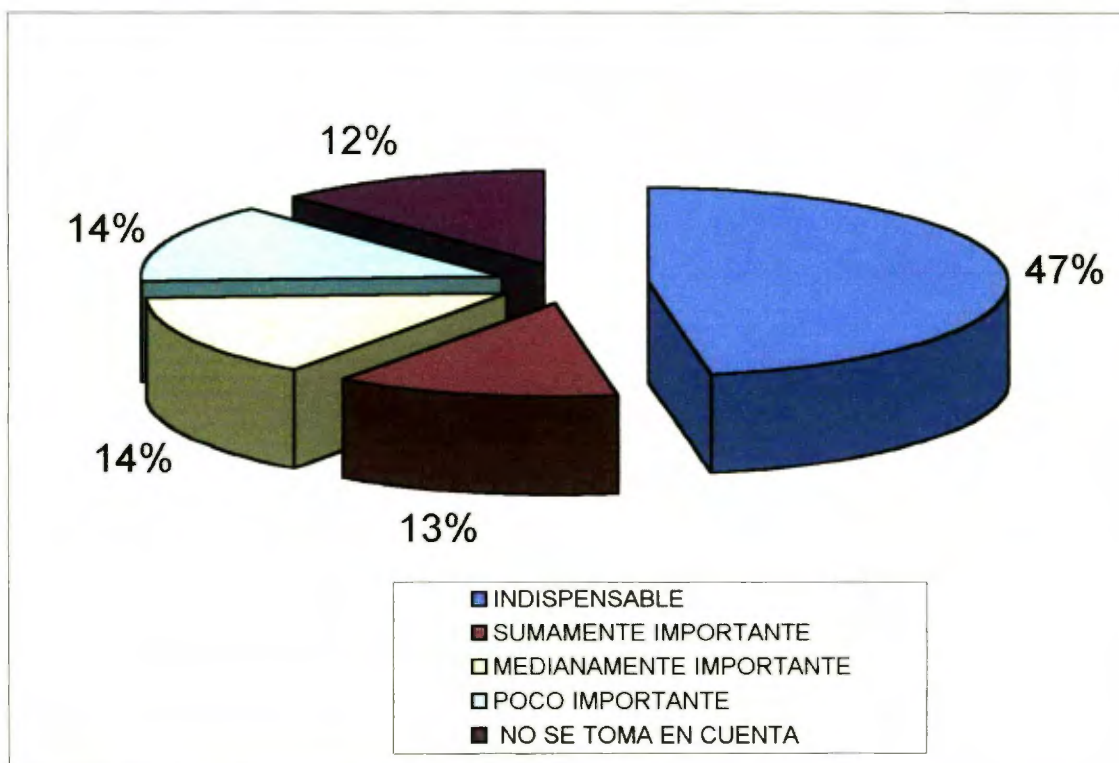
La (Gráfica N° 1) trata sobre la Cultura Corporativa en una Organización Gubernamental y No Gubernamental, y el resultado de las ochocientas (850) personas encuestadas fue el siguiente: 12% contestó que es indispensable (103), 41% sumamente importante (354), 17% medianamente importante (143), el 18% poco importante (150) y el 12% contestó que no se toma en cuenta (100).

Este resultado nos demuestra que la mayoría que representa el 53% que contestó que la cultura corporativa es indispensable o sumamente importante en una organización, el 30% es indiferente (250), el 17% está en termino medio (143).

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 2) sobre Normas de Ética y Responsabilidad Laboral.

GRÁFICA N° 2

NORMAS DE ETICA Y RESPONSABILIDAD LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN, NOVIEMBRE, 2000.



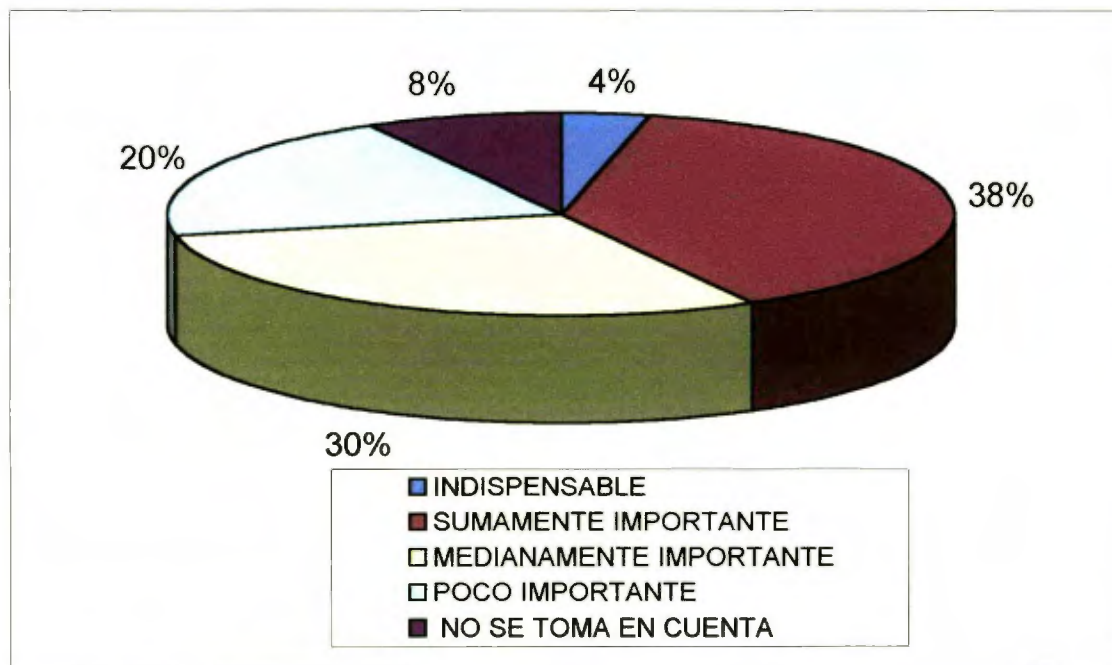
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 2) trata sobre las Normas de Ética y Responsabilidad Laboral en una Organización y el resultado de las ochocientas (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 47% contestó que es indispensable (402), 13% sumamente importante (108), 14% medianamente importante (120), el 14% poco importante (115) y el 26% contestó que no se toma en cuenta. (220)

Seguidamente analizaremos el cuadro N° 3 que trata sobre los Cambios en la Estructura Organizacional.

Gráfica N° 3

CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora

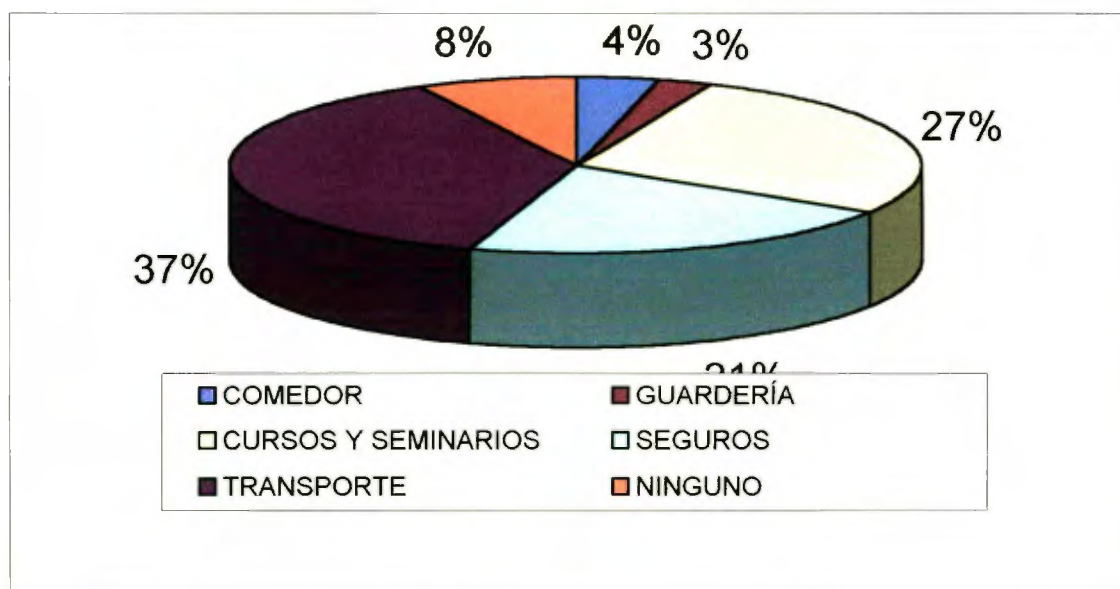
La (Gráfica N° 3) trata sobre los Cambios en una Estructura

Organizacional y el resultado de las ochocientos cincuenta (850) personas encuestadas, fue el siguiente: el 4% contestó que es indispensable (30), el 38% sumamente importante (326), el 30% medianamente importante (252), el 20% poco importante (174) y el 8% no se toma en cuenta. (68.) Observándose que la mayoría el 58% le da lo mismo, le es poco importante y no se toma en cuenta.

En la estructura organizacional el 42% si lo considera indispensable y sumamente importante.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 4) sobre los Beneficios que Brinda la Organización a los Trabajadores.

GRAFICA N° 4
BENEFICIOS QUE BRINDA LA ORGANIZACIÓN A LOS TRABAJADORES,
NOVIEMBRE, 2000.



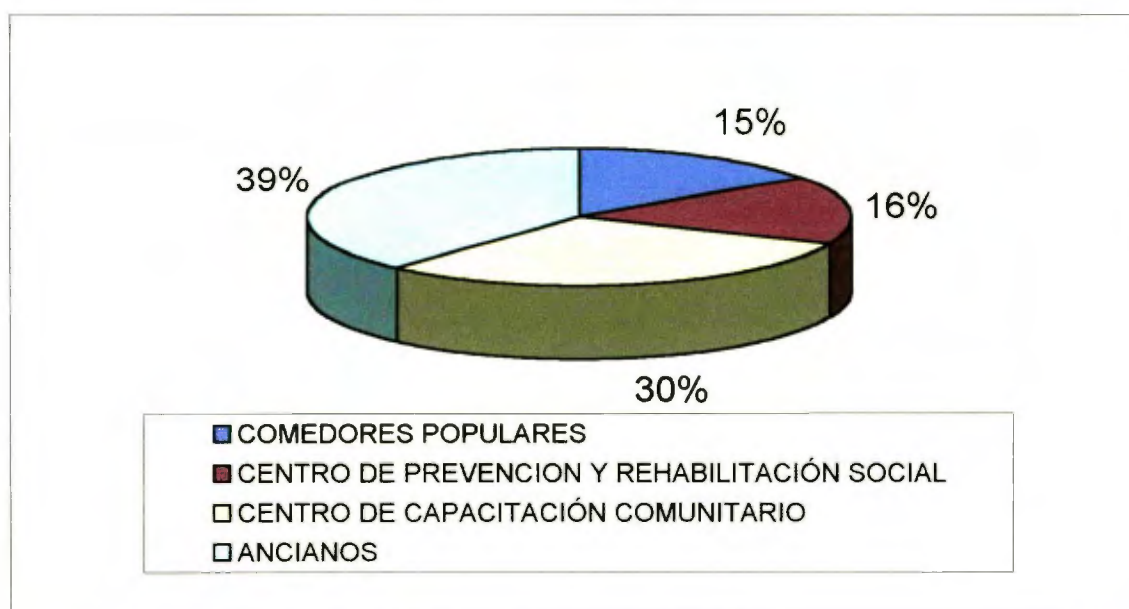
FUENTE: Confeccionado por la autora.

La (Gráfica N° 4) sobre los Beneficios que Brinda la Organización a los Trabajadores, el resultado de los ochocientos cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: el 4% contestó comedor (30), el 27% cursos y seminarios (220), el 37% transporte (300), el 3% guardería (20), el 21% seguro (colectivo) (170) y ningún beneficio el 8% (60). Este resultado nos demuestra que la mayoría de los empleados reciben beneficio de la Organización y la minoría que representa el 8% No (60).

A continuación analizaremos la gráfica N° 5 sobre apoyo que brinda la empresa a organizaciones benéficas.

GRAFICA N° 5

APOYO QUE BRINDA LA EMPRESA A ORGANIZACIONES BENÉFICAS, NOVIEMBRE, 2000.



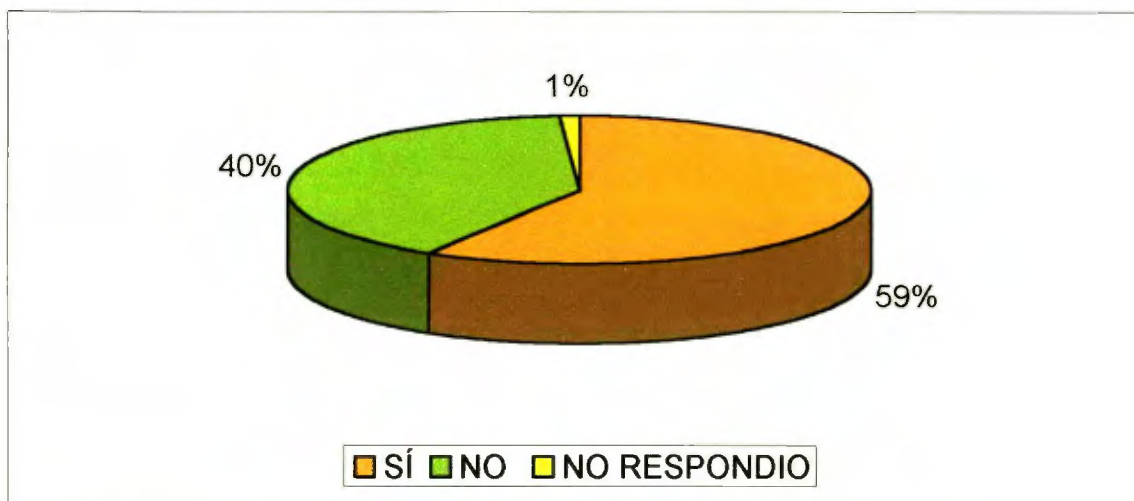
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 5) sobre el Apoyo que Brinda la Empresa a Organizaciones Benéficas, el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 15% contestó que comedores populares (130), el 16% que a centros de prevención y rehabilitación social (137), el 30% apoya a centro de capacitación comunitario (258) y el 39% a los ancianos (asilos) (325). Este resultado nos demuestra que todas las organizaciones dan un apoyo a organizaciones benéficas.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 6) sobre Ayuda Económica a Grupos de Proyección Cultural y Folclórica.

GRAFICA N° 6

AYUDA ECONÓMICA A GRUPOS DE PROYECCIÓN CULTURAL Y FOLKLORICA, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

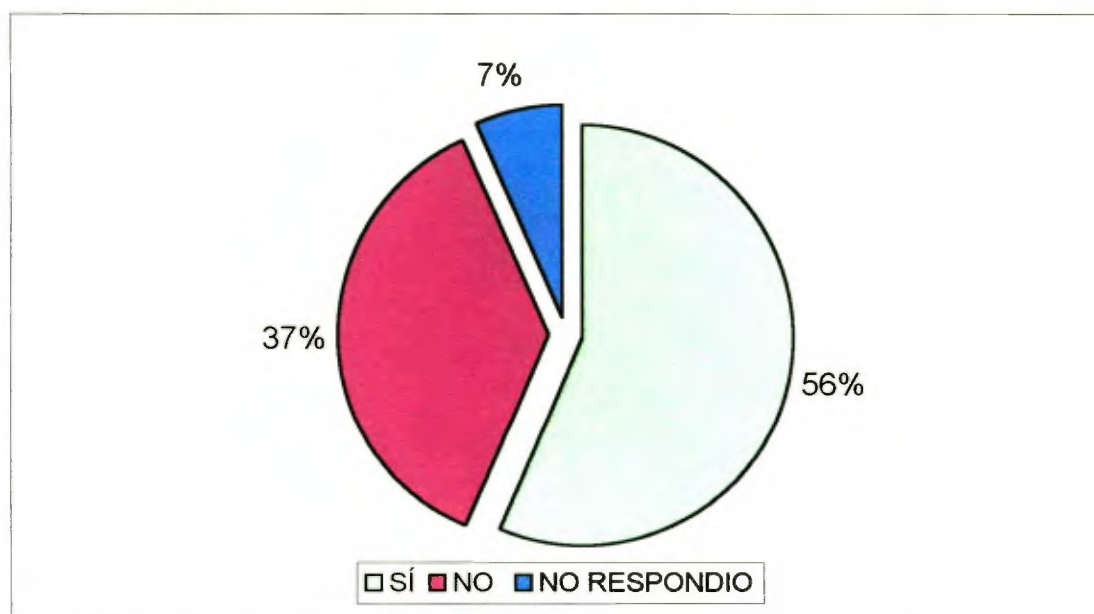
La (Gráfica N° 6) sobre Ayuda Económica a Grupos de Proyección

Cultural y Folclórica, el resultado de las ochocientos cincuenta personas encuestadas fue el siguiente: el 59% contestó que Sí (498), el 40% que No (342), y el 1% no contestó (10). Este resultado nos indica que existen empresas que no dan apoyo a los grupos culturales y folclóricos.(40%).

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 7) sobre Reeducción del Colonense en cuanto a sus Responsabilidades Ciudadanas.

GRAFICA N° 7

REEDUCACIÓN DEL COLONENSE EN CUANTO A SUS RESPONSABILIDADES CIUDADANAS, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

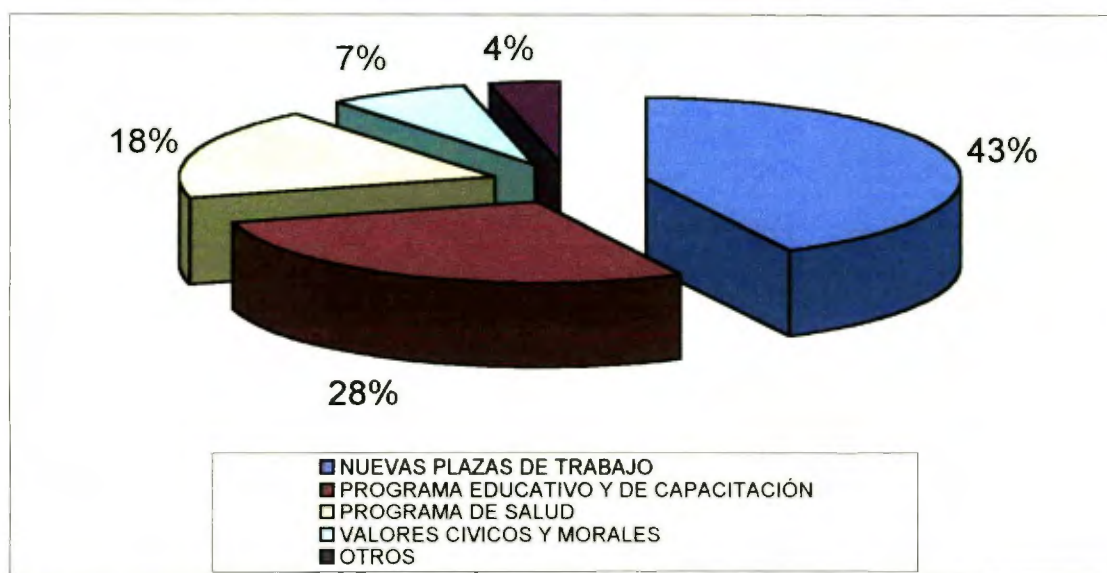
La (Gráfica N° 7) sobre Reeducción del Colonense en cuanto a sus Responsabilidades Ciudadanas, el resultado de las ochocientos cincuenta

personas encuestadas fue el siguiente: el 56% contestó que la Organización donde laboran ayudan a la reeducación del Colonense en cuanto a sus responsabilidades (479), el 37% contestó que No (315), y el 7% no contestó (56). Este resultado nos indica que existen grupos de empresas que no brindan reeducación cultural a los trabajadores Colonenses.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 8) sobre Elementos que son parte de la Responsabilidad Social de las Organizaciones.

Gráfica N° 8

ELEMENTOS QUE SON PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

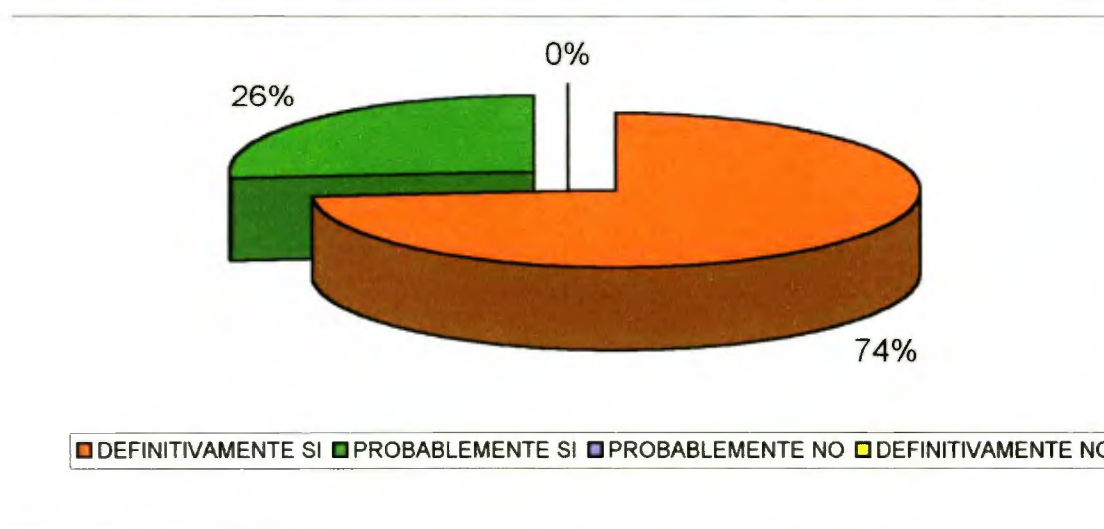
La gráfica N° 8 sobre los elementos que son parte de la responsabilidad social de las Organizaciones, las respuesta de las ochocientas

cincuenta (850) personas encuestadas, el resultado fue el siguiente: el 43% opina que nuevas plazas de trabajo (362), el 28% programas educativos y de capacitación (240), el 18% programas de salud (156), el 7% valores cívicos y morales (62) y el 4% otros (30). Observándose la preocupación que la mayoría se preocupa en nuevas plazas de trabajo y le sigue la reeducación y la capacitación, programas de salud, los valores cívicos y morales (cultura). Este ultimo posiblemente preocupado por los problemas sociales que aquejan y el 4% es indiferente que es (30) al no especificar o escoger alguna de las otras alternativas.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 9) sobre desarrollo turístico de Colón representa beneficios para las organizaciones en el Distrito de Colón.

GRAFICA N° 9

DESARROLLO TURÍSTICO DE COLON REPRESENTA BENEFICIOS PARA LAS ORGANIZACIONES EN EL DISTRITO DE COLON, NOVIEMBRE, 2000.



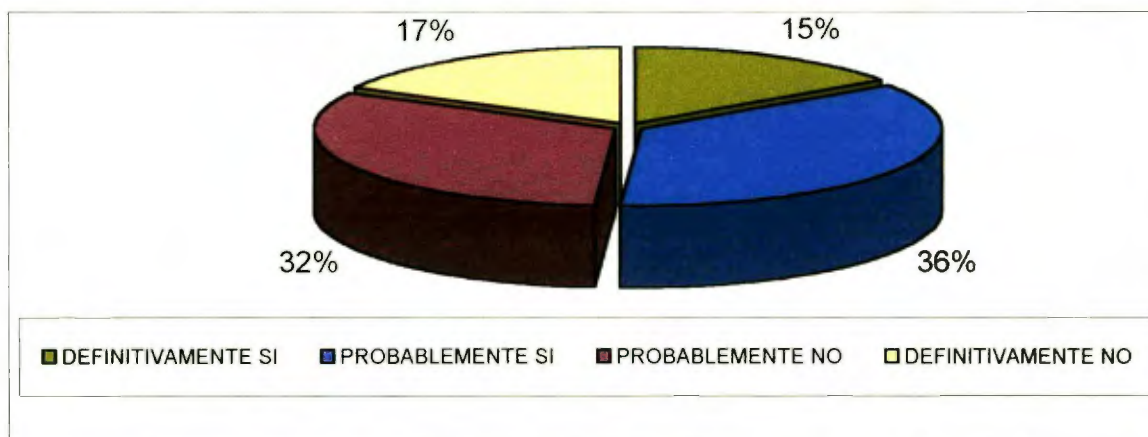
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 9) trata sobre el Desarrollo Turístico de Colón que Representa Beneficios para las Organizaciones y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 74% contestó que definitivamente sí, el desarrollo turístico de Colón representa beneficios para las organizaciones del Distrito de Colón, el 26% contestó que probablemente que sí y el 0% contestó probablemente no y definitivamente no. Observándose en este resultado que el 100% de las personas encuestadas piensan que hay definitivamente una probabilidad de beneficios para las organizaciones existentes en el Distrito de Colón.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 10) que trata sobre Las Organizaciones deben Establecer Estrategias para Incorporarse al Desarrollo Turístico de Colón.

GRÁFICA N° 10

LAS ORGANIZACIONES DEBEN ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA INCORPORARSE AL DESARROLLO TURÍSTICO DE COLÓN, NOVIEMBRE, 2000.



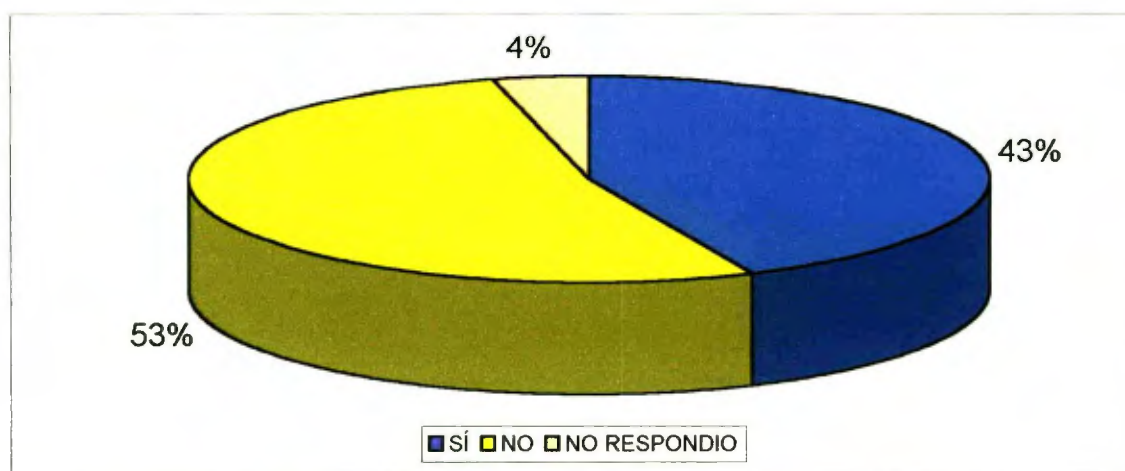
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 10) trata sobre las Organizaciones Deben Establecer Estrategias para Incorporarse al Desarrollo Turístico de Colón y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 15% opina que las organizaciones deben establecer estrategias para incorporarse al desarrollo turístico de Colón, definitivamente sí (130), el 36% opina que probablemente si (305), el 32% probablemente no (268) y el 17% definitivamente no (147). Este resultado nos demuestra que el 51% opina que las organizaciones deben establecer estrategias para incorporarse al desarrollo turístico (435) y el 49% que no (415), es decir como que le da igual.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 11) que trata sobre el Proyecto Turístico Desarrollado.

GRAFICA N° 11

PROYECTO TURÍSTICO DESARROLLADO HASTA LA FECHA HA CONSIDERADO, LA PARTICIPACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

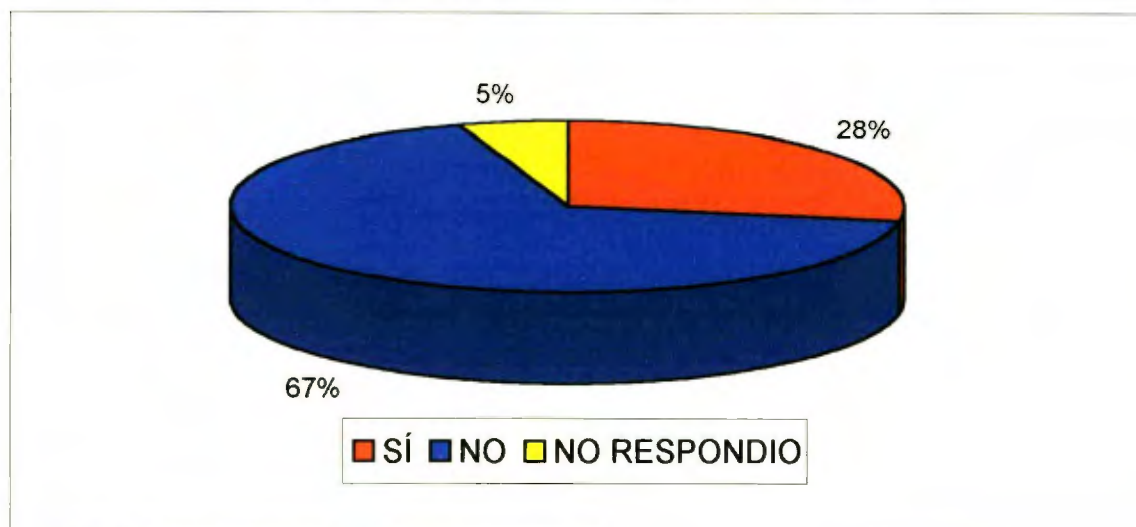
La (Gráfica N° 11) sobre Proyecto Turístico Desarrollado hasta la Fecha han Considerado la Participación de las Organizaciones, y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: el 43% contestó que si (368), el 53% que no (450) y el 4% no contestó (32).

Observándose que la mayoría 53% considera que no se le toma a las empresas desarrollar los proyectos turísticos de Colón.

A continuación analizaremos la Gráfica N° 12 sobre la Preparación Apropia de la Población Colonense para Hacerle Frente a los Proyectos de Desarrollo Turístico en el Aspecto de los Valores Culturales.

Gráfica N° 12

PREPARACIÓN APROPIADA DE LA POBLACIÓN COLONESE PARA HACERLE FRENTE A LOS PROYECTOS DE DESARROLLO TURÍSTICO EN EL ASPECTO DE LOS VALORES CULTURALES, NOVIEMBRE, 2000.



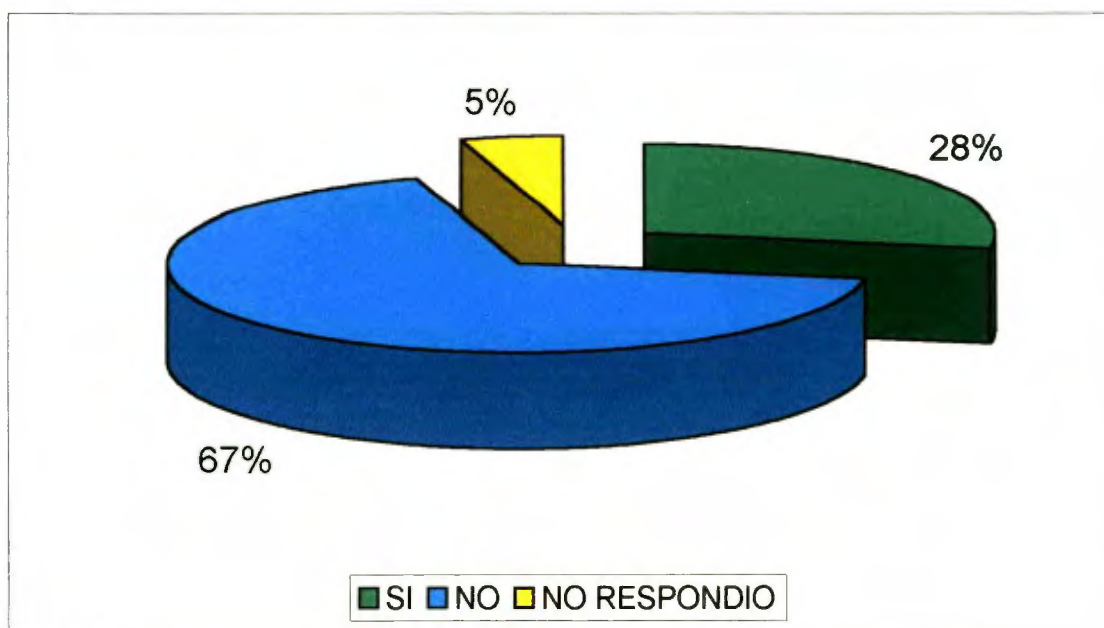
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 12) sobre Preparación Apropiaada de la Población Colonense para hacerle Frente a los Proyectos de Desarrollo Turístico en el Aspecto de los Valores Culturales y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: la mayoría (67%) opina que la población colonense no está preparada para hacerle frente a los proyectos turísticos en el aspecto de valores culturales y el 5% no contestó,

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 13) sobre Las Organizaciones Gubernamentales Cuentan con el Apoyo Económico.

GRAFICA N° 13

LAS ORGANIZACIONES CUENTAN CON EL APOYO ECONOMICO PARA HACERLE FRENTE AL DESARROLLO TURÍSTICO DE COLÓN, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

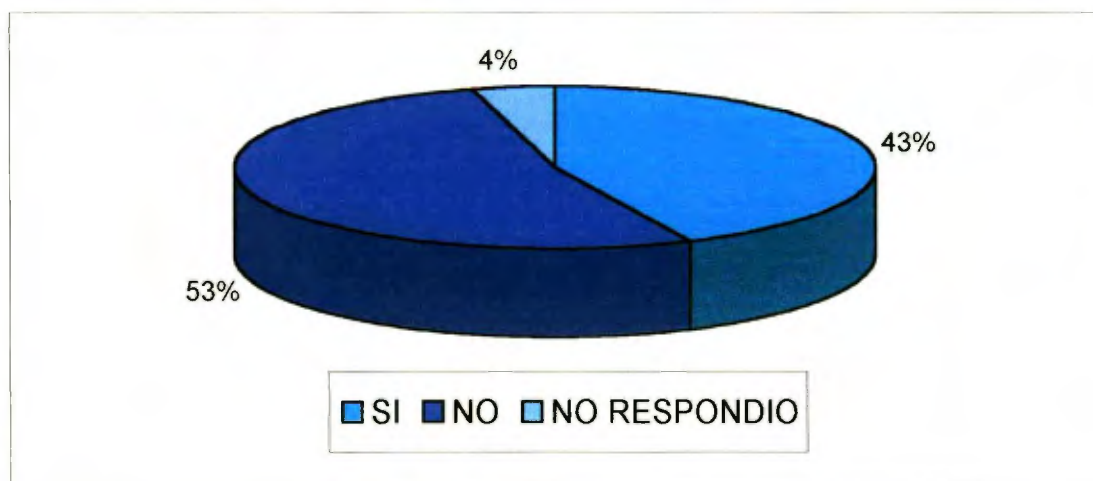
La (Gráfica N° 13) que trata sobre Las Organizaciones Gubernamentales Cuentan con el Apoyo Económico para Hacerle Frente al Desarrollo Turístico de Colón y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 28% contestó que sí (236), el 67% que no (574) y el 5% no contestó (40).

Este resultado nos indica que la mayoría que representa el 67%, opina que las organizaciones gubernamentales no cuentan con apoyo económico para hacerle frente al desarrollo turístico en Colón.

Seguidamente, analizaremos la (Gráfica N° 14) sobre Las Organizaciones Tiene Responsabilidades Sociales en el Desarrollo Turístico.

GRAFICA N° 14

LAS ORGANIZACIONES TIENEN ORGANIZACIONES SOCIALES EN EL DESARROLLO TURÍSTICO A TRAVÉS DE SU CULTURA CORPORATIVA Y LA CULTURA DE SUS TRABAJADORES, NOVIEMBRE, 2000.



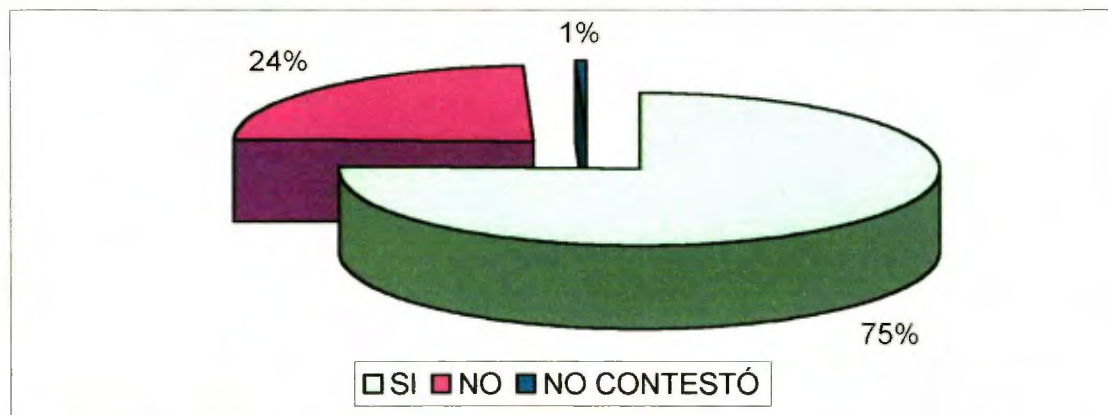
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 14) trata sobre Las Organizaciones Tienen Responsabilidades Sociales en el Desarrollo Turístico A través de su Cultura Corporativa y La Cultura de sus Trabajadores y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 43% contestó que sí (365), el 53% que no (450) y el 4% no respondió (35). Este resultado nos indica que la mayoría que representa el 53% opina que la mayoría que representa el 53% opina que las organizaciones no tienen responsabilidades sociales en el desarrollo turístico a través de la cultura corporativa y la cultura de sus trabajadores. Esto nos demuestra que el colonense esta resistente al cambio cultural.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 15) sobre el Desarrollo Turístico en Colón.

GRAFICA N° 15

DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE COLÓN REPRESENTARÁ PARA LAS ORGANIZACIONES UN AUMENTO EN LOS INGRESOS Y NUEVAS PLAZAS DE TRABAJO, NOVIEMBRE, 2000.



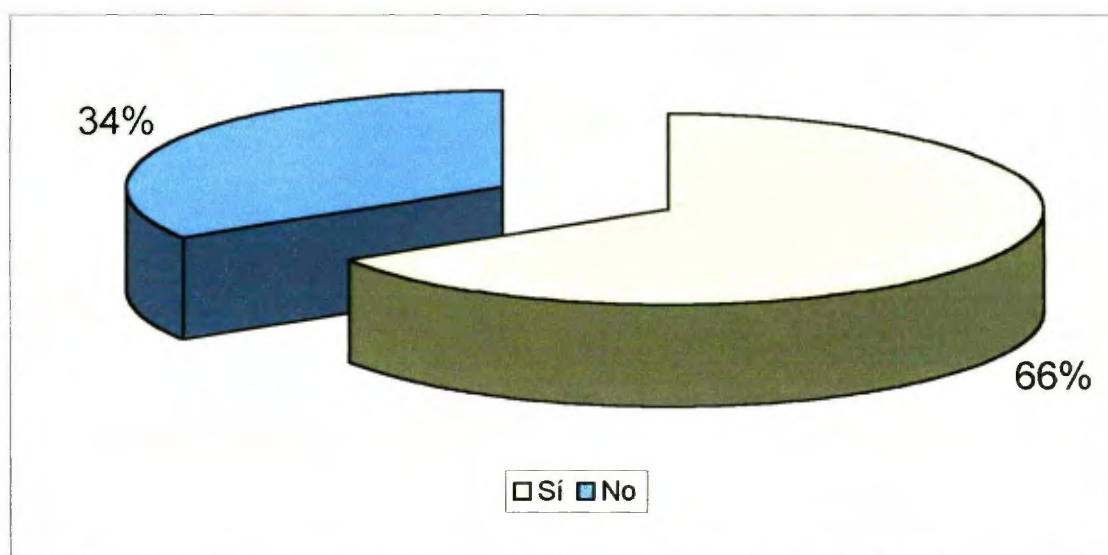
FUENTE: Encuesta realizada por la autora.

La (Gráfica N° 15) trata sobre El Desarrollo Turístico en Colón Representará para las Organizaciones un Aumento en los Ingresos y Nuevas Plazas de Trabajo y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: El 75% contestó que sí (642), el 24% que no (203) y el 1% no contestó (5). Este resultado nos indica que la mayoría que representa el 75% opinan que el desarrollo turístico en Colón traerá aumento en ingresos y nuevas plazas de trabajo.

A continuación analizaremos la (Gráfica N° 16), sobre Si Desean que Existan un Proyecto para Remodelar la Cultura Colonense.

GRAFICA N° 16

OPINIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE UN PROYECTO PARA REMODELAR LA CULTURA COLONENSE, NOVIEMBRE, 2000.



FUENTE: Confeccionado por la autora.

CAPÍTULO V
DISEÑO DE LA PROPUESTA

La (Gráfica N° 16) que trata sobre la Existencia de un Proyecto para Remodelar la Cultura Colonense y el resultado de las ochocientas cincuenta (850) personas encuestadas fue el siguiente: la mayoría representa el 66% desea que exista un proyecto para remodelar la cultura y la minoría (34%) se mantiene en la resistencia al cambio actual.

B. Interpretación de los Resultados

- El sexo de las personas encuestadas nos indica que el 54% son mujeres (461) y el 46% son hombre (389) y además el 20% de las personas encuestadas y que trabajan en una de las diez instituciones en estudio, vienen de otros Distritos de la Provincia de Colón y de la Ciudad de Panamá (170). Observándose que la mayoría que la mayoría (80%) viven en el Distrito de Colón.
- Que el 52.7% solo se dedican a trabajar indicando este resultado que algunos han culminado sus estudios secundarios y otros niveles superior. El 34.5% buscan terminar sus estudios sean primarios, secundario o universitarios (294) y el porcentaje minoritario el 12.8% nos indica que algunos que han culminado estudios secundarios o universitarios trabajan en sus horas libres en asociaciones cívicas benéficas.

- Que el 20% de los trabajadores encuestados tienen un nivel de estudio primario (172), el 55% tienen estudios medios (464) y el 25% estudios universitarios (211) Observándose, comparar con el resultado anterior del cuadro N° 2 que existe un gran numero de empleados con deseos de superarse académicamente y profesionalmente y pocos se rehúsan a ello.
- Que los grupos étnicos mayoritarios de las personas que se encuestaron es el hispano indígena 38.9% (331), le sigue el grupo negro Colonial 29.6% (252), Negro Antillano 19.2 % (163).
- El 100% de las personas encuestadas de diez organizaciones en estudios leen, escriben y hablan el idioma español, el 42% (357) dominan estos aspectos del idioma ingles y el 3.6% (31) dominan en estos aspectos otros idiomas. El 50.6% solo dominan algunos aspectos del idioma ingles (430) y el 3.8% en los otros idiomas, solo dominan algunos aspectos de los idiomas (francés, chino y otros). Es importante que en las Escuelas Básicas General se enseñe desde los primeros grados el idioma ingles.
- La mayoría que representa el 53% opina que la cultura corporativa, es indispensable o sumamente importante en una organización (457), El 30% que es indiferente (250) y el resto el 17% le da lo mismo (143). Algunos trabajadores le preguntaban que es eso, al referirse a cultura corporativa, indicando esto que ese término no es usado en la empresa en que labora.

- El 60% contesta que las normas de ética y responsabilidad laboral en una organización es indispensable y sumamente importante (510) y la minoría el 26% lo considera poco importante y no se toma en cuenta (220) y el 14% le da igual (120). La mayoría esta de acuerdo en la práctica de normas éticas y de responsabilidad y esto influye en el cambio de la cultura.
- Que el 58% le da lo mismo, es poco importante y no se toma en cuenta en la organización a referirse a la estructura organizacional que define el nivel de la autoridad, nivel de responsabilidad de funciones, actividades, tareas. Hay que trabajar sobre la importancia del organigrama en una empresa, para lograr los objetivos planificados.
- Los empleados que reciben algún beneficio que brinde la empresa el 92% y el 8% no (60)
- Las organizaciones en estudio brinda apoyo a Instituciones benéficas el 60% (498) de las personas encuestadas opinan que la empresa donde laboran dan apoyo a grupos culturales y folklórico y el 40% contesto que no (342).
- El 56% de las personas encuestadas que si reciben reeducación sobre sus responsabilidades ciudadanas, observándose que el 37% contesto que no y el 7% no contesto

- Que el 43% opina que las nuevas plazas de trabajo son parte de la responsabilidad social (362), el 28% programa educativa y capacitación (240), el 18% programa de salud (156) el 7% responsabilidad, valores cívicos y morales (62) observándose la preocupación de la mayoría 43% (362) su preocupación en nuevas plazas de trabajo, disminuir el desempleo y en los programas de reeducación a través de la capacitación y otros. En lo referente a la cultura (valores cívicos y morales) preocupados posiblemente por los problemas sociales que aquejan al colonense y el 18% en el aspecto de la salud lo que es otro factor relevante en los empleados.
- Que el 100% de las personas que se encuestaron piensa que hay definitivamente si y una probabilidad de beneficios para las organizaciones si se desarrolla el turismo en el Distrito de Colón.
- Que el 51% opina que las organizaciones tienen que establecer estrategias para incorporarse al desarrollo turístico (435) y el 49% le da igual (415) Observándose que casi la mitad tiene una opinión de indiferencia.
- La mayoría que representa el 53% (450) consideran que no se le toma a las empresas al desarrollar proyectos turísticos de Colón.
- El 67%, la mayoría opina que la población colonense no está preparada

para hacerle frente a los proyectos de desarrollo turístico en el aspecto de valores culturales.

- El 67% opinan que las organizaciones gubernamentales no cuentan con apoyo económico para desarrollar el turismo en Colón. Es decir algunas reciben pero poco capital para proyectos turísticos permanentes.
- Que el 53% opina que las organizaciones no tienen responsabilidades social en el desarrollo turístico a graves de la cultura corporativa y la cultura de sus trabajadores. Esto nos indica la resistencia al cambio cultural.
- Que el 75% que representa que representa la mayoría, opina que el desarrollo turístico en Colón, Traerá aumenta en ingresos y nuevas plazas de trabajo, por lo que debemos de luchar para que sean permanentes.
- El 66% desea que exista en Colón un proyecto para remodelar la cultura del colonense. Esto se puede hacer a través de capacitaciones en los catorce (14) corregimiento del Distrito de Colón.

A. Título: Estrategia para la Remodelación de La Cultura Corporativa para la Creación en el Medio Ambiente Externo una Cultura Socio-Económico de Actos de Calidad hacia los Habitantes y Visitantes del Distrito de Colón.

B. Justificación

Hemos analizado el contenido del marco teórico sobre Influencia de la Cultura Corporativa en los habitantes y visitantes del Distrito de Colón y sobre las causas que inducen al trabajador a actuar incorrectamente en el ambiente interno y externo de la organización.

Nuestro proyecto consiste en la capacitación de los aspirantes a laborar en la empresa y a los que tienen años de servicio en la misma, poniendo en práctica actividades socio-económicas que beneficien a los habitantes del Distrito de Colón y a las personas que nos visitan como turistas.

C. Naturaleza del Proyecto

1. Descripción

El proyecto de este estudio, consiste en la reestructuración organizacional con la creación de un departamento de orientación y bienestar social, para capacitar a los empleados permanentes, eventuales y futuros trabajadores que salgan elegibles.

La capacitación será permanente, sobre aspectos de interés social tales como: valores, trabajos comunitarios, autogestión.

El seminario de orientación laboral consiste en una jornada de capacitación de dos semanas de (40) horas semanales para los aspirantes y de una semana para los trabajadores permanentes y se abordará temas referentes al papel que le corresponde como colonense para el cambio integral de la cultura de nuestro distrito y que se refleje en la rivera histórica que visitaran los turistas.

Estas capacitaciones se desarrollaran en catorce corregimientos del Distrito de Colón bajo la coordinación de la Gobernación, Alcaldía, y el I.P.A.T

2. Fundamentación

Nuestra visión como estudiantes, investigador es la de proponer una estrategia de capacitación permanente a los trabajadores y aspirantes a laborar en alguna empresa pilotos de los diferentes Corregimientos del Distrito de Colón.

Para el éxito de la capacitación requerimos el apoyo de los administradores y personal idóneo en sociología y psicología del Centro de Educación Superior (C.R.U.C.) y del Ministerio de Educación.

3. Marco Institucional

Las instituciones responsables de supervisar la labor de capacitación son: Centro Regional Universitario de Colón, Supervisores de zonas escolares, orientadores por parte del Ministerio de Educación y los administradores de las empresas gubernamentales y no gubernamentales escogidas para desarrollar el plan piloto de capacitación laboral (Alcaldía, FIS, I.P.A.T., Gobernación, entre otros.) Los trabajadores o aspirantes a un puesto de trabajo en algunas instituciones en estudio, serán jornadas en forma teórica y práctica de la cultura integral, para mejorar los valores tanto dentro como fuera del ambiente laboral de la empresa.

4. Finalidad

El proyecto tiene como finalidad preparar a los futuros trabajadores de las diferentes empresas en estudio, para obtener conocimientos teóricos prácticos en el medio ambiente externo de la empresa, para tener una cultura integral que facilite la convivencia, las relaciones interpersonales, sus aptitudes y capacidades para comprenderse y comprender a sus jefes y compañeros de trabajo.

5. Objetivos

Entre los objetivos que enunciaremos están los generales y específicos.

a. Objetivo General

- Diseñar programa de actividades para obtener la remodelación de la cultura corporativa y la cultura del colonense en forma integral para que contribuyan al éxito del desarrollo turístico.

b. Objetivos Específicos

- Desarrollar programas de actividades sociales y económicos que genere confianza, justicia, solidaridad y comunicación entre los administradores, trabajadores y comunidad colonense sobre la cultura y su repercusión en los visitantes o turistas.
- Interesar a los administradores y a los trabajadores en la valoración de la utilidad de la cultura corporativa y la cultura del colonense como prevención a los problemas sociales y económicos que confrontan las organizaciones y las comunidades.

- Enumerar las áreas donde interviene la capacitación cultural dentro y fuera de la empresa.
- Enunciar los factores y causas que influyen en los problemas sociales y económicos y en la cultura del colonense.
- Describir métodos y técnicas para detectar y corregir la resistencia al cambio cultural, a fin de orientar los procesos en las instituciones, las personas y la sociedad en su conjunto.
- Prevenir situaciones que afecten el ambiente externo a lo largo del proceso de transformación.

6. Meta

Para construir una cultura positiva y lograr el objetivo general y los objetivos específicos, los gestores tienen que conocer la conceptualización de **Remodelación de Cultura Corporativa y Cultura de un Pueblo** y concretar una filosofía integradora que acoja los principios de compromiso, consistencia y competencia que faciliten el control y que sirva de referencia para medir resultados en los componentes de cambio y los factores que producen impacto en la sociedad. A continuación enunciaremos la meta de esta propuesta “Identificar con anticipación las estrategias operativas que la gestión desarrollará, a efecto, de lograr que las partes ajusten sus patrones culturales a

un programa socio-económico preestablecido para contribuir al éxito del desarrollo turístico en la Rivera Histórica Colonense”

7. Beneficiarios

a. Directos

Administradores de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

b. Indirectos

Los trabajadores, los estudiantes y la comunidad colonense en general.

8. Producto

Crear una comisión directiva que disponga de un local y recursos necesarios para llevar adelante el Programa de Remodelación de la Cultura Corporativa y la Cultura Colonense Hacia el Desarrollo Turístico.

9. Localización Física y Cobertura del Proyecto

El proyecto se desarrollará simultáneamente en los diferentes corregimientos del Distrito de Colón.

El local donde se administrará este programa de Remodelación de la Cultura Corporativa y la Cultura Colonense, estará ubicada en el Municipio de Colón y tendrán subcentros en las Juntas Comunales de cada Corregimiento del Distrito de Colón.

D. Cronograma de Actividades

El Programa de actividades de Remodelación de la Cultura Corporativa y Cultura Colonense hacia el Desarrollo Turístico, constará de seis etapas, (Ver Ilustración N° 1) que se detallan en tareas que se relacionan entre sí contribuirán al objetivo de transformación de la Imagen de Colón.

A continuación presentaremos las etapas de actividades para obtener el cambio y así instaurar la imagen de turismo y confiabilidad en Colón.

1. Primera Etapa: Fuerza de Cambio

Esta etapa se refiere a la fuerza de cambio que inciden en factores internos y externos de una organización.

Su propósito es integrar todos los agentes que puedan aportar al desbloqueo identificado tales como: deterioro de estructuras y descomposición de los valores que afecten la imagen de Colón.

a. Agentes Productivos

Entre los agentes productivos está todo el personal que pueda aportar el recurso económico (fuerza económica) y además las fuerzas políticas, legales, sociales, éticas y tecnológicas que puedan aportar sus conocimientos y experiencias para hacerle frente a los problemas sociales existentes en el Distrito de Colón.

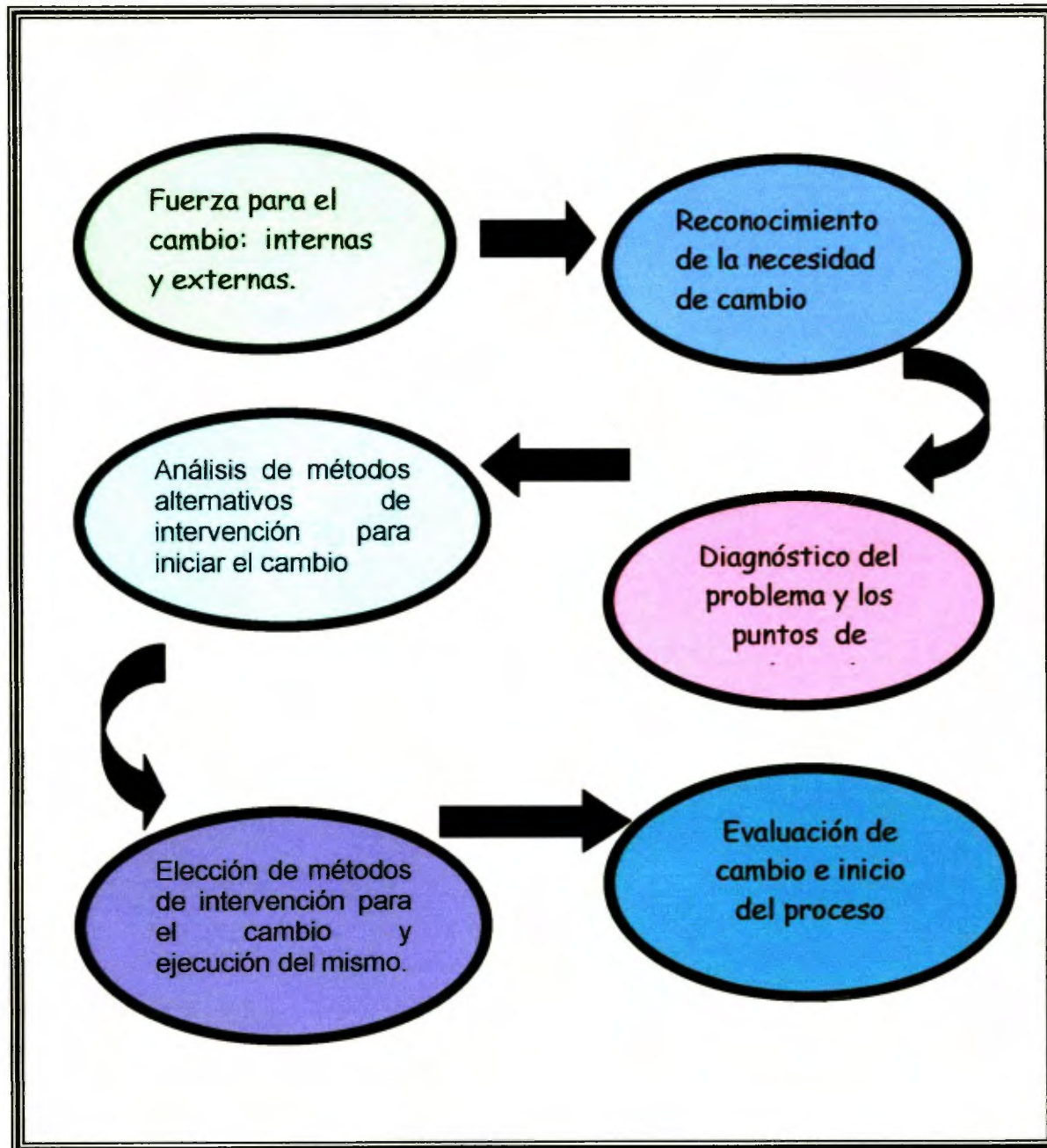
b. Plan de Acción

- Organización, movilización y motivación de las personas que participaran en el equipo gestor, quienes recibirán capacitación de personal idóneo.

- Autoevaluación del equipo gestor: examinará la estructura y participación de los miembros subrayando los puntos fuertes y los puntos débiles antes de promover las estrategias, además definirán cargos, tareas y trabajos; y redactaran la visión y misión del proyecto.

ILUSTRACIÓN N ° 2

ETAPAS DE LA REMODELACIÓN CULTURAL



FUENTE: Confeccionado, por la Autora

2. Segunda Etapa: Reconocimiento de las Necesidades de Cambio

En esta etapa se Identificará las causas de desmejoramiento en el estado actual de Colón, es el punto de partida de la planificación diseño a concertar en la consecución del objetivo de Remodelación Cultural. El reconocer como afecta la imagen de Colón, que hoy se proyecta a nivel nacional e internacional, crea en la gestión conciencia y comprensión de la pérdida de mercado que a su vez ocasiona a la industria turística limitaciones productivas.

En esta etapa lo más importante es diseñar las estrategias con claridad y visión panorámica de los objetivos originales y las necesidades operativa que deben incluir en el plan, estrategias de control que sirvan evaluar el proceso.

Al momento de elaborar los planes los planificadores deben considerar:

- Oportunidad de integrar los grupos claves de poder social
- Disponibilidad de los lideres en apoyo de la gestión de cambio de imagen
- Establecer una red de comunicación con empatía (Adoptar símbolos y lenguajes que produzcan fijación en los equipos de apoyo)

3. Tercera Etapa: Diagnóstico del Problema y de los Puntos de Resistencia

En esta fase replanteamos el problema identificado en Colón, con el propósito de comunicar la necesidad de cambio y la inadecuación del estado de la Cultura Corporativa y la Cultura Colonense actual. Reconocer las debilidades del proceso es un aporte valioso en la solución de los problemas para tal fin es necesario:

- Incorporar, retroalimentar y evaluar la gestión
- Utilizar estructuras transitorias de gestión
- Medir los cambios a lo largo del proceso, lo cual no será tarea fácil.
- Decidir la estrategia a aplicar.

4. Cuarta Etapa: Análisis de Métodos y Técnicas como Alternativas para Iniciar el Cambio

Durante esta etapa se formulan una lista de posibles alternativas que descritas en forma sencilla comunican las especificaciones que conducen a despejar el problema identificado en el diagnóstico.

El análisis de cada una de los problema conducirán al equipo gestor a seccionar las estrategias que se aplicarán de acuerdo al fase del proceso y los resultados evaluados durante la ejecución. Al escoger la alternativa se debe considerar:

- Meta que persiguen los objetivos y los cambios requeridos para fortalecer la conducta interna y por ende la imagen de Colón.
- La satisfacción de los promotores como fuerza impulsadota de la gestión y su efecto de extensión a largo plazo.
- Crear estabilidad en la gestión de cambio
- Dar tiempo y oportunidad para reconocer el desbloqueo de estado actual.
- Promover una imagen clara del futuro de Colón.

5. Quinta Etapa: Elección de Métodos y Técnicas para el Cambio y Ejecución del Mismo

La estrategia de intervención agrupa diecinueve (19) actividades en cuatro categorías: individual, grupal, intergrupala organizacional. La aplicación de este método permite gestar de manera eficaz el cambio. (Ver ilustración N° 3)

El establecimiento de los métodos a ejecutar tiene que poner en práctica acciones que superen tres condiciones: Resistencia al Cambio, Control y Poder.

La resistencia al cambio se refiere a la barrera que dificulta la ejecución del cambio frenando el proceso. Esta dificultad puede atenuarse mediante la negociación y el acuerdo.

Los problemas de control que debe atenderse en la planificación de control, buscan medir los procesos antes, durante y al final de la gestión como apoyo de resultados establecidos.

El poder demanda indicar cómo serán las relaciones en futuro, cómo se producirá el cambio y de que manera los individuos se verán afectados por el cliente.

Una vez rebasados los inconvenientes se elige la estrategia de intervención, o realiza mezcla de estrategias, para con ello, poner en práctica acciones duraderas.

No obstante, para lograr el cambio e instaurar la gestión de Remodelación Cultural, con miras a crear para Colón, una imagen positiva presentamos a continuación un cuadro que evidencia las estrategias de intervención operacional seleccionadas para promover el cambio en función del objetivo.

Ilustración No. 3

ENFOQUES DE ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

<p>Enfoque 1: Individual</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientación hacia fuera• Desarrollo de capacidades y de competencia .	<p>Enfoque 2: Grupal</p> <ul style="list-style-type: none">• Construcción de equipo• Solución de conflictos• Círculo de calidad
<p>Enfoque 3: Intergrupala</p> <ul style="list-style-type: none">• Participación mediante terceros• Reuniones de Confrontación	<p>Enfoque 4: Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión operativa• Calidad de vida organizacional.

El cuadro proyecta las estrategias de intervención seleccionadas para el desarrollo del nuevo enfoque que al momento de su ejecución contribuirá al mejoramiento rápido de la cultura e imagen de Colón, en el ámbito nacional e internacional.

6. Sexta Etapa: Evaluación del Cambio e Inicio del Proceso

Es la última etapa del proceso, se mide en esta fase el cambio a lo largo del tiempo, se determinan los logros mientras se está produciendo el cambio desde su esfuerzo inicial.

Al momento de medir el alcance de los objetivos es importante comparar los resultados con los planes.

La evaluación recoge aspectos cualitativos y cuantitativos. Las cualitativas examinan el desarrollo técnico y el efecto en cada segmento del enfoque, para por último medir el compromiso y la responsabilidad de los gestores y demás líderes que impulsarán la ejecución del programa.

El aspecto cuantitativo es otro agente de evaluación en los resultados refleja el manejo de recursos financieros como: costos y otros para comparar con los beneficios.

E. Métodos y Técnicas en la Ejecución del Proyecto

La metodología que se utilizará en la ejecución del proyecto es la siguiente: Método expositivo, interrogativo, técnica de observación, demostrativa, comunicativa, interpersonales, folleto, es decir, será una

metodología activa y participativa, con el objeto de obtener dinamismo de los participantes desde el inicio.

Durante la implementación del proyecto se desarrollará un proceso de acción - reflexiva. Acción que permitirá superar algunas dificultades que pudieran presentarse, así como realizar una evaluación continua, que permita un mejor desarrollo del proyecto.

1. Política y Estrategias para Obtener los Objetivos

Las políticas son líneas generales de acción para lograr los objetivos propuestos.

Estrategias son modos o formas de acción que apoyan una política. Desde octubre del año 2000, se inicia oficialmente actividades, propia de turismo, para esas mismas fechas se anunciaron a lo largo de ciudad mensajes que instruían al ciudadano a comportarse de forma determinada. Uno de los más promovido ha sido: “¡COLÓN, PON TU CARA BONITA, VIENEN A VERTE!”.

La alcaldía no sólo promocionó anuncios de motivación regional. De hecho hace referencia, en la entrada de la ciudad, de la condición actual en que se encuentra, “**TRANSFORMACIÓN DE ACTITUDES**”. No obstante, en Colón, la institución municipal aún vive situaciones administrativas que de alguna forma entorpece la gestión de cambio iniciada. Hago mención de este hecho con el

único propósito de demostrar que los principios de competencia, consistencia y compromiso no son atendidos con la concentración requerida. El gestar una remodelación cultural, exige tener en cuenta los antecedentes de estructura social, la cultura actual, y anticiparse para diagnosticar la cultura del futuro.

El análisis de todos los elementos nos llevará a entender el porqué de la decadencia de la ciudad, y por ende, a la toma de decisiones.

En estos momentos de reingeniería cultural es oportuno dirigir a los participantes en calidad de gestores y público a la convicción de los valores, de modo específico, al comportamiento personal y social de forma tal que los mismos ayuden al cambio comprometido con coherencia.

El modo de operar la transformación, definirá la conducta de la comunidad como también fortalecerá su escala de valores. Las organizaciones modificarán su cultura, y su responsabilidad podrá ser vista en la medida que la cultura regional se ajuste al modo de ser y pensar de la filosofía regional practicada. Sin duda alguna, el cambio referido requiere de un cronograma que pronostique el tiempo y las acciones, para ello, es preciso fomentar la creación de equipos de apoyo y explicar en qué consistirá el cambio.

A continuación presentamos al lector dos tablas que consideramos como políticas y estrategias que conllevarán al cambio cultural en el Distrito de Colón.

La primera para organizar la gestión promotora que impulsara el cambio, la última, con estrategias de ejecución para el cambio.

Ilustración No. 4

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA GESTORE QUE IMPULSAN AL CAMBIO

POLÍTICA	ESTRATEGIA
1. Educación y Comunicación	Explicar la necesidad del cambio con coherencia a individuos, grupos e incluso a organizaciones.
2. Participación y Compromiso	Pedir ayuda a los miembros de las organizaciones para el diseño del cambio.
3. Facilitación y Apoyo	Ofrecer programas de readiestramiento, tiempo libre, apoyo emocional y comprensión a las personas afectadas por el cambio.
4. Negociación y Acuerdo	Negociar con los que se resisten pidiendo incluso cartas escritas de entendimiento.
5. Manipulación y Cooptación	Ofrecer a personas claves, un rol deseable o ejecución del proceso de cambio.
6. Coacción Explícita e Implícita	Amenaza con pérdida de empleo o traslado, falta de ascenso.

Fuente: Confeccionado por la autora

Ilustración No. 5

**ESTRATEGIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE
REMODELACIÓN CULTURAL**

Campo de Acción	ESTRATEGIAS
Gobernación Municipio I.P.A.T.	<ul style="list-style-type: none">• Concertar los sistemas informativos y operativos. Integrar agentes humanos al programa para sustentar el diseño desde la primera etapa.• Disponer de infraestructura para concertar reuniones mensuales operaciones de día a día para seguir el comportamiento del proceso, capacitar y comunicar sobre la gestión.• Asegurar la participación de las agrupaciones.• Ejecutar los métodos de mejoramiento vistos en las etapas.• Organizar un equipo con participación de consultores externos con especialidades(antropología, turismo y mercadotecnia).• Diseñar cargos para todas las necesidades de programa.• Establecer responsabilidades de principio a fin para el manejo de las diversas tareas.• Organizar equipo ínter funcionales proporcionándoles adiestramiento continuo a todos los líderes y miembros el equipo.

Fuente: Confeccionado por la autora

F. Propuesta de Remodelación de la Cultural Colonense

Los programas de remodelación cultural imponen tareas extremadamente difícil, mas no imposible, y deben orientarse de acuerdo con los objetivos de la región (alcanzar crecimiento y desarrollo de la industria turística).

El diseño de una cultura que promueve el desarrollo turístico, entre muchas otras cosas, implica la conjunción de la calidad de vida con el atractivo del paisaje ecológico y cultural. Lo cual conlleva a cuidar el estilo de vida y monumentos, así como organizar eco museos locales y rutas turísticas.

En la ciudad de Colón sus atractivos se centran en el ecoturismo lo que permite generar la calidad de los productos de origen regional con un agregado natural del recurso humano, ya que el hombre colonense posee atributos de artista y artesano.

La mezcla mar-montaña con la salud y el placer de oxigenar la mente y el cuerpo, son bondades que hacen de Colón insumos de desarrollo turístico; en consecuencia, para promover los componentes de atracción a continuación presentamos algunos elementos que impactarían en el cambio cultural de Colón.

1. Sociales: Cambios en el Estilo de Vida

- Planificación de la familia
- Desplazamiento de la población
- Activismo del consumidor
- Conducta ética
- Roles cambiantes de los hombres

2. Económicos

- Tipo de interés de la población
- Fuente de empleo
- Disminución de la tasa de desempleo
- Costo de vida
- Tasa de inflación
- Seguridad financiera

3. Tecnológicos

- Legislación sobre patentes
- Informática
- Nuevo producto

4. Político-Legal

- Legislación
 - Puerto libre
 - Leyes de responsabilidad civil
 - Legislación de comercio de importación / exportación
 - Regulaciones comerciales
 - Deducción de impuesto por inversión
 - Responsabilidad corporativa

5. Ecológico

- Protección del ambiente
- Gestión de residuos
- Imagen pública respecto a responsabilidades ambientales
- Seguridad del producto
- Procesamiento de envasados

6. Valores entre Empleados

- Reconocimiento por competencia
- Respeto y dignidad
- Participación
- Orgullo pro el trabajo propio
- Autorrealización
- Salud y bienestar

7. Educación

- Aprender a aprender
- Competencia y calidad de las habilidades
- Comunicación: facilidad de informar lo que se hace
- Autogestión: capacidad de autoestima
- Adaptabilidad: pensamiento creativo
- Efectividad grupal: tiene que ver con el trato con el grupo y la simpatía y empatía entre los miembros
- Influencia: liderazgo eficaz.

Desde esta perspectiva a continuación se presenta un conjunto de esquemas que expresan de forma resumida la gestión que La Gobernación, La Alcaldía, y El IPAT, deberán liderizar como gestores con las demás organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y la gente productiva del Distrito de Colón.

El plan de acción que se inicia en la Institución, en donde todos deberán promover una nueva aptitud como producto de la responsabilidad en la gestión organizacional, (ver anexo 3a.). Reconocemos la necesidad de crear estrategias de fijación que promuevan conciencia institucional.

La necesidad de cambio ante los agentes productivos, con el propósito de integrarlos y responsabilizarlos en la planificación del cambio como en la ejecución del mismo puede observarse. (Ver anexo 3b)

La misión particularizada de las organizaciones involucradas en el proceso de ejecución se presenta un ejemplo. (Ver anexo 3c)

G. Recursos

Los recursos que utilizaremos en este proyecto son los siguientes:
Recurso Humano, Materiales, Técnicos y Financieros.

1. Recurso Humano

Entre los recursos humanos para la coordinación del proyecto se escogerá tres administradores (Gobernación, Alcaldía e I.P.A.T.). Además dos administradores de empresa no gubernamentales en conjunto con dos representantes del Centro Regional Universitario de Colón y dos del Ministerio de Educación.

Al personal técnico capacitador se le suministrará el refrigerio, la movilización y un reconocimiento al final de la jornada de capacitación. También se le pedirá apoyo a cuatro estudiantes de la Escuela de Administración de

Empresa (Área de Técnicos en Promoción y Ventas) que sirvan como promotores del proyecto de Remodelación Cultural, veintiocho (28) capacitadores, dos (2) por corregimiento, mil doscientas personas (1,200)

2. Recurso Material

- Local para oficina (con teléfono), facilitado por el Municipio de Colón.
- Mobiliario (escritorio, silla, archivadores, murales y otros)
- Material de oficina (páginas, sobres, plumas, lápices, cartulinas, libros de actas, cartapacios, folletos de información, folletos de difusión y otros)
- Equipo de Oficina (calculadora, máquina de escribir, computadora, retroproyector, radiograbadora, televisión, equipo de video y otros.

3. Recurso Técnico

Se utilizarán técnicas grupales, entrevistas, capacitación, técnica de reuniones, técnica de intercambio de experiencia, técnica de comunicación social: radio, periódico, televisión, volantes y otros y la técnica de control y gestión administrativa.

4. Recursos Financieros

El Municipio de Colón, la Gobernación, el I.P.A.T. en conjunto con las otras empresas en estudio subvencionarán los gastos físicos, administrativos y todos aquellos que se requieran para el desarrollo operacional del proyecto de la Remodelación de la Cultura Corporativa Colonense.

5. Presupuesto

El presupuesto aproximado de este proyecto se detallará en monto unitario y total. (Ver Ilustración N° 7)

6. Administración del Proyecto

Los responsables de la organización, planificación, ejecución y evaluación del proyecto se contemplan en el organigrama (Ver Ilustración N° 9), La dirección estará a cargo del Comité Ejecutivo, formado por las instituciones gubernamentales y no gubernamental, donde se realizó el estudio. Ese comité escoge un Administrador General que es el responsable de coordinar las diferentes actividades. La Comisión de Finanzas, tiene que ver con todo relacionado a lo económico. La Comisión de Gestión de Cambio, tiene que ver con el control y evaluación del proyecto. La Comisión de Capacitación tiene que ver con las instituciones que aportaran sus conocimientos y experiencias como

**Ilustración N° 6
ESTRUCTURA FINANCIERA**

DETALLE	MONTO UNITARIO	TOTAL
Recurso Humano		
▪ Viático Mensual a Facilitadores (28)	80.00	2,240.00
▪ Personal de Apoyo		
▪ Participantes de la Comunidad (1,200)	60.00	240.00
	12,000.00	48,000.00
Recurso Material		
▪ Arreglo del Local (pintura, alfombra, cuadro, cortina)	700.00	700.00
▪ Mobiliario de Oficina (escritorio, silla, archivador)	500.00	500.00
▪ Equipo de Oficina (computadora, retroproyector, máquina de escribir, fax, sumadora, radiograbadora, T.V., equipo de video, filmadora, papelógrafo)	4,500.00	6,500.00
▪ Materiales de Oficina (resmas de papel, plumas, lápices, cartapacios, cartulina, papel manila, marcadores, ganchos,	1,500.00	6,000.00
GASTOS DE IMPROVISTOS	2,000.00	6,000.00
TOTAL	21,340.00	70,180.00

Fuente: Confeccionado por la autora