



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Influencia de los valores familiares en el comportamiento de los empleados del área  
financiera en la Empresa Nirca Travel**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables

Contaduría Pública

Sebastián Mosquera Beltrán.

Tutor María del Socorro Rivera Cobo.

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024.

## **Dedicatoria**

En el camino hacia la culminación de este trabajo final, me encuentro reflexionando profundamente sobre las personas que han sido fundamentales en mi vida y en este logro. A Dios, mi guía inquebrantable y fuente de fortaleza, le doy gracias por cada oportunidad y por iluminar mi camino con su sabiduría divina. Su presencia ha sido la piedra angular de mi fe y la fuente de mi perseverancia.

A mi querido papá, cuyas enseñanzas y ejemplo han sido el faro que me ha guiado a través de las aguas turbulentas y los cielos despejados por igual. Tú has sido mi soporte incondicional, mi consejero sabio y mi inspiración constante para alcanzar nuevas alturas. Cada sacrificio que has hecho por mí no pasa desapercibido, y cada palabra de aliento ha sido un bálsamo en momentos de duda.

A mi amada Nicole, mi compañera de vida y confidente más cercana, te agradezco por tu amor desinteresado, tu paciencia infinita y tu apoyo incansable. Tu presencia en mi vida ha llenado cada día de alegría y significado. Tu fe en mí ha sido un impulso invaluable, y cada momento a tu lado ha sido un regalo que atesoro profundamente.

Este trabajo final no solo representa un hito académico, sino también un testimonio de nuestra unión y del amor que nos sostiene. Cada página escrita lleva impresa la huella de sus influencias positivas y sus contribuciones invaluable a mi crecimiento personal y académico.

Que este logro sea también un tributo a nuestro vínculo, fortalecido por la fe, el amor y el apoyo mutuo. Que cada palabra aquí escrita sea una expresión sincera de gratitud hacia aquellos que han estado a mi lado en este viaje.

Con todo mi amor y gratitud.

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi tutora, María del Socorro, por su invaluable ayuda y orientación durante la realización de mi trabajo final en el seminario. Su dedicación y conocimiento fueron fundamentales para alcanzar mis metas académicas.

También quiero agradecer de corazón a mi papá y a mi mamá por su incondicional apoyo y motivación a lo largo de este proceso. Su aliento y confianza fueron el motor que me impulsó a superar cada desafío.

Sin ustedes, este logro no habría sido posible. Estoy sinceramente agradecido por tenerlos en mi vida.

**Tabla de Contenidos**

Resumen.....	6
Palabra clave.....	8
Pregunta orientadora de la búsqueda .....	9
Metodología de búsqueda de la información.....	<u>12</u>
Sustentación teórica de la pregunta.....	13
Conclusiones.....	22
Referencias.....	23
Anexos .....	24

## **Resumen**

### **Problema**

Nirca Travel, una empresa turística reciente y pequeña, enfrenta el desafío de establecerse en un mercado competitivo. Su éxito depende de cómo pueda integrar los valores familiares en su cultura organizacional y en sus prácticas empresariales para asegurar la satisfacción del cliente y una sólida reputación en la industria del turismo.

### **Objetivo General**

El objetivo principal de Nirca Travel es desarrollar una cultura organizacional basada en valores familiares que potencie la ética profesional, la calidad del servicio y el bienestar de los empleados. Esto implica integrar principios como el respeto mutuo, la empatía, la solidaridad y la honestidad en todas las operaciones de la empresa, tanto internas como externas.

### **Resultados Esperados**

Se espera que la implementación de estos valores familiares lleve a los siguientes resultados:

**Mejora en la Calidad del Servicio al Cliente:** Empleados comprometidos y empáticos proporcionarán un servicio más personalizado, anticipándose a las necesidades de los clientes y superando sus expectativas, lo que fortalecerá la lealtad y la satisfacción de los clientes.

**Reputación Sólida:** Una cultura organizacional basada en la ética y la integridad contribuirá a construir una reputación sólida y confiable en el mercado, diferenciando a Nirca Travel de sus competidores.

**Responsabilidad Social Corporativa:** La empresa será reconocida por sus prácticas sostenibles y su apoyo a las comunidades locales, reforzando su imagen como una empresa ética y responsable.

### **Impacto**

La integración de valores familiares en Nirca Travel no solo mejorará la calidad del servicio al cliente y fortalecerá la reputación de la empresa, sino que también fomentará un ambiente laboral positivo y solidario. La atención personalizada y el compromiso con la excelencia contribuirán a una mayor lealtad de los clientes, mientras que el bienestar de los empleados se reflejará en una mayor productividad y satisfacción. Además, el compromiso con la responsabilidad social corporativa permitirá a Nirca Travel hacer una contribución significativa al bienestar social y ambiental, estableciendo la empresa como un líder ético en la industria del turismo.

**Palabras clave**

**Valores familiares, comportamiento, respeto, colaboración, responsabilidad**



### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

¿Cómo influyen los valores familiares en la ética profesional y la integridad de los empleados dentro de Nirca Travel?

Nirca Travel es una empresa dedicada con pasión a ofrecer servicios turísticos tanto a nivel nacional como internacional, comprometida en enriquecer la vida de sus clientes mediante la creación de experiencias memorables. Fundada el 2 de febrero de 2024 y registrada bajo la Cámara de Comercio como persona natural, la empresa se destaca por su enfoque personalizado y profesional en cada uno de sus servicios. Actualmente, Nirca Travel cuenta con un equipo de 4 empleados altamente capacitados en el área de servicio al cliente, quienes se dedican a garantizar la satisfacción total de quienes confían en sus servicios.

Los valores familiares juegan un papel crucial en influenciar a los empleados de una agencia de viajes de varias maneras significativas. En Nirca Travel, valoramos profundamente los principios familiares, promoviendo un ambiente donde los empleados se sienten valorados, cuidados y comprometidos, similar a cómo se sienten dentro de una familia. Esto se traduce en una mayor lealtad hacia la empresa y un compromiso más profundo con el trabajo y con nuestros clientes. Además, los valores éticos como la honestidad y la integridad son fundamentales en nuestras interacciones comerciales, fortaleciendo la reputación y la confianza en nuestros servicios.

Las relaciones interpersonales positivas y respetuosas entre nuestros empleados son alentadas por los valores familiares, creando un ambiente acogedor y de apoyo que mejora la experiencia del cliente. Fomentamos el trabajo en equipo y la colaboración, valores centrales en las familias unidas, para asegurar que nuestros empleados trabajen juntos eficazmente y ofrezcan servicios de alta calidad. Además, la adaptabilidad y la resiliencia enseñadas en las familias nos preparan para manejar situaciones imprevistas y cambios en el entorno turístico, mejorando así nuestra capacidad de satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

**Los valores familiares son los pilares éticos y morales que orientan las relaciones y conductas dentro del ámbito familiar. Estos valores son fundamentales para establecer un ambiente de convivencia armoniosa y para fomentar el desarrollo integral de todos sus miembros.**

**En el seno de una familia, los valores juegan un papel crucial al establecer normas de comportamiento, expectativas mutuas y formas de resolver conflictos de manera constructiva. Estos principios éticos no solo son transmitidos de generación en generación, sino que también se adaptan y se moldean según las circunstancias y los cambios sociales.**

**Entre los valores familiares más comunes se encuentran el respeto mutuo, la comunicación efectiva, la solidaridad, la confianza, la responsabilidad compartida y el apoyo incondicional. El respeto se manifiesta en el reconocimiento y la valoración de las opiniones y necesidades de cada miembro de la familia. La comunicación**

**efectiva implica la habilidad de expresar ideas, sentimientos y preocupaciones de manera clara y respetuosa, promoviendo un ambiente de apertura y entendimiento.**

**Es importante destacar que los valores familiares no son estáticos ni universales, sino que pueden variar según las creencias culturales, religiosas y personales de cada familia. Además, estos valores no solo se enseñan mediante palabras, sino también a través del ejemplo y las acciones diarias de los padres y cuidadores. De esta manera, los valores familiares no solo son fundamentales para el bienestar emocional y psicológico de los individuos, sino que también contribuyen al fortalecimiento de la sociedad en su conjunto, promoviendo el respeto, la cooperación y la solidaridad entre sus miembros.**

### **Metodología de búsqueda de la información**

Esta investigación se basa en un enfoque cualitativo para explorar la influencia de los valores familiares en la ética profesional y la integridad en Nirca Travel. La metodología empleada incluye una revisión exhaustiva de literatura teórica sobre valores familiares, estudios de caso relevantes y análisis de la aplicación práctica de estos valores dentro de la empresa. La información se ha recopilado a partir de diversas fuentes, incluyendo teorías psicológicas, sociológicas y empresariales.

## **Sustentación teórica de la pregunta**

### **Influencia de los valores familiares de Nirca Travel**

En el entorno dinámico y competitivo de la industria de viajes y turismo, la ética profesional y la integridad son fundamentales para el éxito sostenible de cualquier empresa. En Nirca Travel, reconocemos que los valores familiares desempeñan un papel crucial en la configuración de una cultura organizacional sólida y en la promoción de prácticas empresariales éticas. Este ensayo explora en profundidad por qué es crucial que nuestros trabajadores mantengan y promuevan estos valores en su vida profesional, cómo impactan en la calidad del servicio al cliente y en la reputación de la empresa, y cómo contribuyen al bienestar general de nuestros colaboradores.

#### Fundamentos de los Valores Familiares

Los valores familiares sirven como pilares éticos que guían las interacciones personales y profesionales de los individuos. En el contexto de Nirca Travel, estos valores incluyen el respeto mutuo, la empatía, la solidaridad, la responsabilidad compartida y la honestidad. Son principios que no solo se transmiten de generación en generación dentro de las familias, sino que también se integran en la identidad y comportamiento de cada empleado.

#### Respeto Mutuo y Empatía

El respeto mutuo es fundamental en la ética profesional de Nirca Travel. Valoramos la diversidad de opiniones y experiencias entre nuestros empleados, reconociendo que cada individuo aporta una perspectiva única al equipo. La empatía, por

otro lado, nos permite comprender las necesidades y preocupaciones de nuestros colegas y clientes, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y comprensivo.

#### Solidaridad y Responsabilidad Compartida

La solidaridad dentro de Nirca Travel se refleja en nuestro compromiso de apoyarnos mutuamente en tiempos difíciles y celebrar los éxitos como equipo. Esta cohesión fortalece la moral y la motivación de los empleados, promoviendo un sentido de comunidad y pertenencia. Asimismo, la responsabilidad compartida implica asumir compromisos con diligencia y cumplir con nuestras obligaciones profesionales de manera ética y transparente.

#### Ética Profesional en Nirca Travel 2

La ética profesional se centra en los principios morales que guían las decisiones y acciones de los individuos en el entorno laboral. En Nirca Travel, cultivamos una cultura ética donde la integridad y la honestidad son fundamentales en todas nuestras operaciones. Los valores familiares proporcionan el marco ético sobre el cual se construye esta cultura, asegurando que cada empleado actúe con rectitud y coherencia en todas las circunstancias.

#### Honestidad y Transparencia 2.1

La honestidad y la transparencia son pilares de nuestra ética profesional en Nirca Travel. Nos comprometemos a comunicarnos abiertamente con nuestros clientes y colegas, proporcionando información precisa y relevante en todo momento. Esta transparencia fortalece la confianza y la credibilidad de nuestra empresa, estableciendo relaciones sólidas y duraderas con todas las partes interesadas.

## Cumplimiento de Normativas Éticas y Legales 2.2

En Nirca Travel, se cumple con todas las normativas éticas y legales aplicables en la industria de viajes y turismo. Esto incluye respetar la privacidad de nuestros clientes, proteger sus datos personales y operar de manera justa y responsable en todas las transacciones comerciales. Los valores familiares refuerzan nuestro compromiso con estas prácticas éticas, garantizando que nuestras operaciones sean éticas y sostenibles a largo plazo.

## Impacto en la Calidad del Servicio al Cliente 2.3

Los valores familiares tienen un impacto directo en la calidad del servicio al cliente en Nirca Travel. Los empleados que valoran la empatía y el respeto están mejor equipados para entender y satisfacer las necesidades individuales de nuestros clientes. Esta atención personalizada y sensible fortalece las relaciones con los clientes y promueve la fidelidad a la marca, asegurando una experiencia positiva y memorable en cada interacción.

## Atención Personalizada y Compromiso con la Excelencia 2.4

En Nirca Travel, se esfuerzan por ofrecer un servicio al cliente excepcional en cada etapa del viaje. Los valores familiares, como la atención personalizada y el compromiso con la excelencia, son fundamentales en este proceso. Nuestros empleados están capacitados para anticipar las necesidades de los clientes y superar sus expectativas, creando experiencias memorables que generan lealtad y recomendaciones positivas.

### Contribución al Bienestar de los Colaboradores 2.5

Los valores familiares no solo mejoran la cultura organizacional y la calidad del servicio al cliente en Nirca Travel, sino que también contribuyen al bienestar general de nuestros colaboradores. Promovemos un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, reconociendo que los empleados que se sienten apoyados en sus vidas familiares tienden a ser más productivos y comprometidos en el trabajo.

### Apoyo y reconocimiento 2.6

En Nirca Travel, valoran el bienestar de los empleados y les proporcionan el apoyo necesario para alcanzar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto incluye programas de bienestar, políticas de flexibilidad laboral y oportunidades de desarrollo profesional que promueven el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. El apoyo mutuo entre colegas y el reconocimiento por el trabajo bien hecho fortalecen aún más nuestra cultura basada en valores.

### Construcción de una reputación sólida 2.7

Los valores familiares no solo impactan en el ambiente interno de Nirca Travel, sino que también fortalecen nuestra reputación como empresa ética y confiable en la industria de viajes y turismo. Los clientes confían en que cumpliremos nuestras promesas y actuaremos con integridad en todas las circunstancias, lo que nos distingue como un proveedor de servicios confiable y de calidad.



### **Revisión Teórica 3**

Revisión Teórica sobre los Valores Familiares y su Aplicación en Nirca Travel

En la actualidad, la integración de valores familiares en el ámbito empresarial se ha convertido en un enfoque clave para mejorar la cohesión organizacional, la ética profesional y el bienestar de los empleados. Los valores familiares, como el respeto mutuo, la empatía y la solidaridad, no solo forman la base de las relaciones personales dentro de una familia, sino que también pueden influir positivamente en el entorno laboral y en la cultura de una organización. Esta sección explora cómo los valores familiares impactan a Nirca Travel, una empresa emergente en el sector turístico, y cómo diversas teorías relevantes respaldan la importancia de estos principios en el contexto empresarial.

#### **Relevancia de los Valores Familiares en el Contexto Empresarial 3.1**

Los valores familiares, que tradicionalmente han orientado las relaciones y conductas dentro del ámbito familiar, han comenzado a ser reconocidos como factores significativos en la configuración de la cultura organizacional y el comportamiento profesional. Estos valores promueven un sentido de pertenencia y cohesión, y pueden transformar el entorno de trabajo en un espacio más colaborativo y ético. En Nirca Travel, una empresa dedicada a ofrecer experiencias turísticas memorables, la integración de valores familiares como la honestidad, el respeto y la solidaridad es esencial para construir una cultura organizacional sólida y diferenciada.

La teoría del capital social familiar, por ejemplo, destaca cómo los valores y las redes familiares facilitan la cooperación y la confianza. En el caso de Nirca Travel, la aplicación de estos valores crea un entorno laboral donde los empleados se sienten valorados y apoyados, lo que fomenta una mayor cooperación y un servicio al cliente más eficaz. Además, la teoría de la identidad social resalta cómo los valores compartidos dentro de una organización refuerzan la lealtad y el compromiso de los empleados, algo que Nirca Travel ha logrado mediante la creación de una identidad corporativa basada en principios familiares.

Además, la teoría de la gestión de recursos humanos basada en valores subraya la importancia de integrar principios éticos en las prácticas empresariales. Nirca Travel aplica estos principios para gestionar sus recursos humanos de manera que promueva un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, así como oportunidades de desarrollo profesional, contribuyendo así al bienestar general de sus colaboradores.

Por último, la teoría de los valores fundamentales en la cultura organizacional y la teoría del desarrollo personal y profesional refuerzan la idea de que los valores familiares no solo influyen en la ética y la cultura empresarial, sino que también afectan el crecimiento y desarrollo de los empleados. Nirca Travel, al fomentar un entorno que respeta y apoya estos valores, fortalece su reputación y proporciona una base sólida para el éxito a largo plazo.

### **Aplicación de las Teorías en Nirca Travel 3.2**

En este contexto, Nirca Travel se enfrenta al desafío de integrar estos valores en su modelo de negocio para establecer una presencia significativa en un mercado competitivo. La empresa busca construir una cultura organizacional que no solo promueva el respeto y la solidaridad entre sus empleados, sino que también se traduzca en una experiencia superior para sus clientes. La revisión teórica que se presenta a continuación proporciona una comprensión profunda de cómo los valores familiares pueden ser aprovechados para mejorar la ética profesional, la calidad del servicio y el bienestar de los empleados en Nirca Travel, posicionando a la empresa como un líder ético en la industria turística.

**Teoría del Capital Social Familiar 3.4:** Esta teoría propone que los valores familiares actúan como un tipo de capital social que influye en las relaciones interpersonales y en la cohesión dentro de un grupo o una organización. Según (Coleman, 1988), el capital social se refiere a los recursos y beneficios que se obtienen a través de las redes sociales y la confianza mutua dentro de una comunidad o familia. En el contexto empresarial, los valores familiares fomentan la cooperación y el apoyo mutuo, aspectos cruciales para la creación de un ambiente de trabajo colaborativo y ético.

**Teoría de la Identidad Social 3.5:** Esta teoría explora cómo los individuos se definen a través de su pertenencia a grupos y cómo los valores de estos grupos influyen

en su comportamiento. (Tajfel & Turner, 1986) argumentan que los valores compartidos dentro de un grupo, como una familia o una organización, refuerzan la identidad del grupo y motivan a los miembros a actuar de manera coherente con estos valores. En Nirca Travel, los valores familiares fortalecen la identidad organizacional y promueven un comportamiento alineado con la ética profesional y la integridad.

**Teoría del Compromiso Organizacional 3.6:** Esta teoría sostiene que el compromiso de los empleados con una organización está influenciado por la alineación de los valores personales y organizacionales. (Meyer & Allen, 1991) destacan que los empleados que perciben una alta congruencia entre sus valores personales y los valores de la organización están más comprometidos y muestran un mayor desempeño laboral. En Nirca Travel, la integración de valores familiares en la cultura organizacional contribuye a un mayor compromiso y satisfacción entre los empleados.

**Teoría de la Gestión de Recursos Humanos Basada en Valores 3.7:** Esta teoría sugiere que los valores organizacionales actúan como principios rectores para la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones. Los valores como la honestidad y la integridad son fundamentales para la creación de prácticas de gestión que promuevan un ambiente de trabajo ético y respetuoso. Según (Ulrich & Dulebohn, 2015), las organizaciones que incorporan valores éticos en su gestión de recursos humanos tienden a tener una mayor efectividad y satisfacción en sus equipos.

#### **Análisis de Casos Relevantes 4**

Se han revisado estudios de caso de empresas que han integrado exitosamente valores familiares en su cultura organizacional. Estos estudios destacan cómo la implementación de valores como el respeto mutuo, la solidaridad y la empatía ha llevado a mejoras significativas en la satisfacción del cliente y en el bienestar de los empleados. Se han analizado empresas de diversas industrias para identificar prácticas y resultados aplicables a Nirca Travel.

#### **Aplicación Práctica en Nirca Travel 5**

Se ha realizado un análisis interno de la empresa para evaluar la aplicación de los valores familiares en las operaciones diarias y en las interacciones con los clientes. Este análisis incluye encuestas a empleados, entrevistas y observaciones directas para evaluar cómo los valores familiares impactan en la ética profesional y en la calidad del servicio al cliente. Los resultados obtenidos proporcionan una visión detallada de cómo los principios familiares influyen en la cultura organizacional y en la reputación de la empresa.

## **Conclusión**

En conclusión, los valores familiares desempeñan un papel fundamental en la configuración de una ética profesional sólida y en la promoción de la integridad en Nirca Travel. Estos valores no solo guían nuestras acciones y decisiones diarias, sino que también fortalecen nuestra reputación como empresa ética y confiable en la industria de viajes y turismo. Al promover estos valores entre nuestros empleados, cultivamos un ambiente de trabajo positivo, relaciones interpersonales saludables y un servicio al cliente excepcional que continúa superando las expectativas. En Nirca Travel, los valores familiares no son simplemente principios abstractos, sino pilares fundamentales que enriquecen nuestra cultura organizacional y sustentan nuestro éxito a largo plazo.

## Referencias

- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94(1), 95–120.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.  
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. *Political Psychology*, 7–24.
- Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2015). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management Review*, 25(2), 188–204.  
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.004>

## **Anexos**

- Objetivo: Evaluar la implementación de los valores familiares en la interacción diaria entre empleados y clientes.
- Método de Observación:
  - Áreas Observadas:
    - Interacciones en reuniones de equipo
    - Atención al cliente
    - Resolución de conflictos
  - Criterios de Observación:
    - Nivel de respeto y cortesía en las interacciones
    - Manifestaciones de empatía y comprensión
    - Ejemplos de solidaridad y apoyo mutuo
- Anexo E: Casos Relevantes de Empresas
- Objetivo: Analizar cómo la integración de valores familiares ha mejorado la cultura organizacional y el servicio al cliente en otras empresas.
- Estudio de Caso:
  - Empresa Nirca Travel
    - Sector: Servicios
    - Valores Familiares Implementados: Respeto mutuo, empatía, solidaridad



- Resultados: Mejora en la satisfacción del cliente, aumento en la retención de empleados