

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAS LABORALMENTE ACTIVAS DE LA
EMPRESA VIGILANCIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA, VIDECA LTDA, EN
MEDELLIN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011**

**ALEXANDRA ARRIAGA ROBLEDO
MARIA ANGELICA OSPINA AGUDELO
JENNIFER ALEXANDRA RUBIO LOAIZA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA PSICOLOGIA
MEDELLIN
2011**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAS LABORALMENTE ACTIVAS DE LA
EMPRESA VIGILANCIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA, VIDECA LTDA, EN
MEDELLIN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011**

**ALEXANDRA ARRIAGA ROBLEDO
MARIA ANGELICA OSPINA AGUDELO
JENNIFER ALEXANDRA RUBIO LOAIZA**

Proyecto aplicativo para diplomado en Gerencia Del Talento Humano

**Erika Lucrecia Gonzales Arango
Psicóloga, especialista en alta gerencia**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA PSICOLOGIA
MEDELLIN
2011**

Medellín, 8 de junio de 2011

Doctora

SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

La ciudad

Cordial Saludo,

Yo Erika Lucrecia González Arango, informo que realicé la asesoría y revisión temática del trabajo titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAS LABORALMENTE ACTIVAS DE LA EMPRESA VIGILANCIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA, VIDECA LTDA, EN MEDELLIN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011**. Realizado por los estudiantes: **Alexandra Arriaga Robledo, María Angélica Ospina Agudelo y Jennifer Alexandra Rubio Loaiza**. Correspondiente al Diplomado de Gerencia del Talento Humano.

Cordialmente,

Erika Lucrecia González Arango

Psicóloga –Especialista en Alta Gerencia

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO

TÍTULO. Clima organizacional en personas laboralmente activas de la empresa Vigilancia industrial de Colombia, VIDEDEC LTDA, en Medellín durante el primer semestre del año 2011

AUTORES: Alexandra Arriaga Robledo. María Angélica Ospina Agudelo. Jennifer Alexandra Rubio Loaiza

FECHA DE SUSTENTACIÓN. 20 de Junio de 2011

TIPO DE IMPRENTA. Procesador de palabras Microsoft Word XP, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN. Restringida

ACCESO AL DOCUMENTO. Fundación Universitaria María Cano. Vigilancia Industrial de Colombia- VIDEDEC Ltda

AUTORES. Alexandra Arriaga Robledo. María Angélica Ospina Agudelo. Jennifer Alexandra Rubio Loaiza

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión Humana

SUBLÍNEA: Valoración del Talento Humano

PALABRAS CLAVE. Clima organizacional, salario, recompensas, comunicación, tiempo, satisfacción, formación, bienestar laboral, desempeño, motivación, productividad, estabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO. El actual proyecto aplicativo surgió a partir de las necesidades observadas en una de las empresas con la cual se tiene un vínculo, de acuerdo a esto y a ciertas necesidades mencionadas por los empleados, se crea la idea del proyecto.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO. El contenido del documento comprende catorce capítulos en los cuales se da a conocer que la empresa VIDECA Ltda. Presenta algunas falencias dentro del manejo que se le da a sus empleados, el énfasis se realiza de acuerdo a 6 variables ya identificadas de manera observable dentro de la empresa. Dichas variables son; comunicación, salario, recompensas, tiempo, formación y satisfacción.

METODOLOGÍA. El actual documento se fundamentó en una investigación de tipo exploratorio-descriptivo con método deductivo, por medio de un enfoque cuantitativo y diseño no experimental

CONCLUSIÓN. El presente proyecto aplicativo evalúa el clima organizacional dentro de la empresa Videca Ltda., dichos resultados evidencian procesos con falencias frente al manejo del personal, dicho manejo se refiere a la falta de motivación y retribuciones a los empleados, lo importante es identificar que estos procesos son reversibles de acuerdo a la visión y proyección que se tenga en cuanto al mejoramiento de la motivación y comunicación de los empleados de la empresa.

CONTENIDO

1. CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAS LABORALMENTE ACTIVAS DE LA EMPRESA VIGILANCIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA, VIDECA LTDA, EN MEDELLIN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011	9
2. MARCO CONTEXTUAL	10
2.1 ORGANIGRAMA	11
2.2 VISIÓN.....	11
2.3 MISIÓN	11
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	12
3.2 ANTECEDENTE DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	13
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL	14
5. OBJETIVO.....	15
5.1 OBJETIVO GENERAL	15
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	18
8. MARCO METODOLÓGICO.....	19
8.1 TIPO DE ESTUDIO.....	19
8.2 MÉTODO	19
8.3 ENFOQUE	19
8.4 DISEÑO	19
8.5 FUENTES PRIMARIAS	20
8.6 FUENTES SECUNDARIAS	20
9.1 CRONOGRAMA	21
9.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	21

10. MARCO LEGAL	22
11. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	24
11.1 MOTIVACIÓN	27
11.2 RECOMPENSAS	30
11.3 COMUNICACIÓN	33
11.4 FORMACIÓN	34
12. MARCO CONCEPTUAL	36
13. RESULTADOS	40
13.1 SENSIBILIZACIÓN A LOS EMPLEADOS	40
13.3 ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS	42
14. CONCLUSIONES	78
15. RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
WEBGRAFÍA	81

INTRODUCCIÓN

Según (Sandoval, 2004) “el clima laboral es el ambiente interno en que se encuentra la Organización lo forman las personas que la integran¹” ya que si no hay un buen clima puede conllevar a desmotivación laboral, estrés y retiro del personal. Un mal ambiente laboral genera que no haya productividad y eficiencia en una empresa ;Lo que hace que cada uno de sus integrantes o trabajadores no muestren su interés por la organización , a las personas debe de primarles la armonía , el compromiso ,la comunicación el respeto por sí mismo y por los demás así se verán grandes resultados tanto económico como psicosociales en determinada empresa.

La empresa Vigilancia Industrial de Colombia, VIDECA LTDA, dedicada a la prestación de servicios en seguridad física y electrónica, permite identificar la importancia de medir las condiciones actuales de el clima organizacional con el fin de implementar programas o hacer mejoras en el área de gestión humana mejorando así las condiciones intra laborales y por ende las condiciones para el personal. Por ende, se pretende verificar el conjunto de propiedades medibles del un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en la empresa VIDECA LTDA.

Para la empresa resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Y mejorando el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño y así poder implementar estrategias que Conduzca a un buen clima laboral.

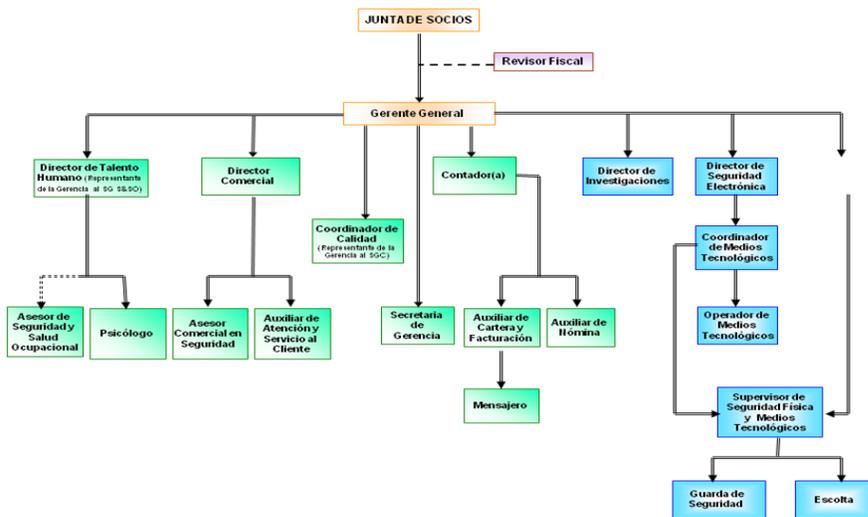
¹ __Clima laboral. Citado el 10 de mayo de 22011. Tomado de: [Tomado de: <http://micuni.pbworks.com/w/page/20872051/NavarroTarea11deMayo>](http://micuni.pbworks.com/w/page/20872051/NavarroTarea11deMayo)

**1. CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAS LABORALMENTE ACTIVAS
DE LA EMPRESA VIGILANCIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA, VIDE
LTDA, EN MEDELLIN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO
2011**

2. MARCO CONTEXTUAL

Los trabajadores administrativos que componen la empresa, son personas entre los 22 a 50 años de edad, con cursos especializados en cada una de sus áreas. Dichas áreas están divididas de la siguiente manera.

2.1 ORGANIGRAMA



2.2 VISIÓN

Para el 2015 ser la organización líder en la prestación de servicios de seguridad física y seguridad electrónica en Medellín y su área metropolitana, lo anterior

reflejado en una alta participación en el mercado y la satisfacción de nuestros usuarios.

2.3 MISIÓN

En vigilancia industrial de Colombia VIDECA LTDA nos dedicamos a la prestación de servicios de seguridad física y electrónica orientados a satisfacer las necesidades relacionadas con la protección de personas, bienes e instalaciones, en los sectores industrial, comercial y residencial. De la misma manera estamos comprometidos en la constante búsqueda del desarrollo integral y bienestar de todos nuestros colaboradores, al tiempo que procuramos satisfacer las expectativas de nuestros accionistas.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La empresa VIDEA LTDA, dedicada a la prestación de servicios en seguridad física y electrónica, se desarrolla en un ámbito que requiere de agilidad y rapidez específicamente en los procesos concernientes a la dirección del talento humano debido a diferentes situaciones vivenciales dentro de la empresa. Dichas situaciones se refieren específicamente a factores como: índice alto de ausentismo laboral, alta rotación de personal, no se evidencian actividades concernientes al bienestar laboral. Esto a su vez implica consecuencias que erradican eficiencia y efectividad en los procesos, es decir, en este caso los altos índices de ausentismo laboral generan la realización constante de procesos de selección, inducción, contratación de personal, costos en los materiales que se deben utilizar para ello, implica información confidencial de la empresa a personas "nuevas" y las personas que desertan se llevan consigo dicha información, implica nuevas relaciones sociales entre compañeros, desempeño de las personas que entran, entre otras consecuencias que finalmente confluyen en la relación de la balanza costo-beneficio, inclinándose ésta en más costos que beneficios.

Los factores anteriormente mencionados, se evidencian de manera visual, es decir por medio de la observación y de acuerdo a diferentes opiniones sugeridas por los empleados, es por ello que en VIDEA Ltda., en la actualidad, no existe un elemento que mida los factores determinantes de dichas dificultades.

De igual manera, se logra deducir que estos elementos (ausentismo, rotación y falta de actividades de bienestar laboral) pueden ser, en muchos casos, causa por falta de motivación, que si bien es un factor intrínseco dentro del bienestar laboral, genera consecuencias ampliamente nocivas para el ausentismo laboral y el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo.

3.2 ANTECEDENTE DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La empresa VIDEDEC Ltda, en la prestación de servicios de seguridad física y electrónica, ha intentado desempeñarse como una de las mejores empresas en Vigilancia del país. Inicialmente fue un sueño de los socios crear una empresa que prestara este servicio, al lograrlo emplearon a un gerente que abrió las puertas del comercio a la empresa y luchó por sacarla adelante, como consecuencia de situaciones que aún no se conocen con certeza, dicho gerente salió de la empresa y una nueva persona que “desde abajo”, pasando por el cargo de guarda de seguridad, se encargó de la nueva gerencia. A partir de ahí, la empresa ha tenido ciertos cambios y como dice uno de los guardas más antiguos: “desde que él llegó la empresa ha bajado mucho frente a la competencia”.

Es precisamente este punto, la administración, la base fundamental por la cual se están presentando adversidades en el clima laboral. Los miedos a delegar completamente los procesos, el pensar en el Talento Humano sólo como un recurso, no invertir adecuadamente los recursos económicos en el mejoramiento del Talento Humano, son algunas de las causas por las cuales se vivencia la falta de comunicación asertiva en la empresa, el trabajo en equipo, las relaciones sociales y todos aquellos aspectos que conlleva la falta de calidad en el clima organizacional. El caso anterior se asemeja a la planta de una empresa norteamericana llamada “Walton Works # 2”, era una empresa que iba a cerrar porque estaba en la quiebra, el Talento humano no era ni planificado ni tenido en cuenta de la manera más adecuada y a las personas prácticamente las tenían como máquinas. El caso fue que llegó una gerente y con ayuda de uno de los trabajadores, lograron sacar adelante la empresa teniendo como pilar fundamental el clima organizacional que conlleva a su vez a que se generen consecuencias, en este caso positivas, sobre la empresa. Finalmente en la actualidad es una de las plantas de la empresa con mayor productividad.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL

Actualmente la empresa VIDECA LTDA, cuenta con un área de gestión humana en la cual se realizan procesos de selección desde un enfoque tradicional, contratación, formaciones, afiliaciones, seguimiento del desempeño entre otras.

Los procesos mencionados anteriormente que se llevan a cabo dentro de esta empresa son de vital importancia ya que al prestar un servicio de seguridad se debe contar con precaución para elegir adecuadamente al personal, además de confiar en la labor que estos ejercerán.

Si bien se parte de una buena contratación no se puede dejar de lado el bienestar laboral no solo hablando a nivel de afiliaciones sociales sino abarcando un poco mas como lo es el ambiente o clima organizacional en el cual intervienen factores tan importantes como la motivación, la cultura, la orientación al logro, la satisfacción con el puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva entre compañeros y superiores, el reconocimiento por el servicio; es el conjunto de estas características las que nos permiten generar un conocimiento más profundo sobre los empleados y sus condiciones de trabajo. Es bien sabido que en cada empresa es de vital importancia esta área, ya que, al mantener al personal con las condiciones adecuadas a nivel físico y mental se logra mejorar la competitividad. Al saber las expectativas del cliente interno y manejando estándares que mejoren los procesos continuamente dentro de la empresa se generara un valor agregado en el cual saldrán beneficiados tanto los empleados como la empresa puesto que en esta medida mermara la rotación por ende bajaran los costos de contratación.

Al evaluar cómo se encuentra el clima, se podrán identificar falencias y así planear actividades futuras que impliquen el desarrollo continuo de la empresa.

5. OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima organizacional en personas laboralmente activas de la empresa Vigilancia Industrial de Colombia, VIDECA LTDA, en Medellín durante el primer semestre del año 2011

- Sensibilizar a los empleados administrativos y operativos de la empresa VIDECA LTDA acerca de la importancia de generar información sobre los componentes de su contexto laboral.
- Realizar análisis y plantear estrategias de mejoramiento según los datos arrojados en la tabulación de las encuestas

6. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto está dirigido a la Empresa Vigilancia Industrial de Colombia; con el fin de analizar-diagnosticar como se encuentra el clima organizacional durante el primer semestre del año 2011. Se medirán una serie de variables a través de una encuesta que se aplicara después de haber realizado una sensibilización previa al personal para que hagan parte y comprendan el objetivo de dicha actividad. El Clima organizacional es producto de percepciones y estas percepciones están compuestas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta importante para el departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

Identificar el clima laboral nos permitirá observar y analizar es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. Conocer las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación de las personas. Y el motivo por el cuál a cualquier empresa debería interesarle que las personas estén motivadas es muy simple: todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre la motivación de los empleados y los resultados de la empresa. "Mientras más felices están los que trabajan en una empresa, generan mayor rentabilidad". David Fischman

Para el buen funcionamiento de una empresa, es fundamental el Recurso Humano poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa. Conocer las condiciones actuales del entorno es un elemento

indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los empleados con el objetivo de conseguir mejores resultados. Gracias a la realización de encuestas y el análisis de resultados, se amplía la visualización por tal motivo se pueden tomar las correcciones pertinentes para una mejor proyección de cada empresa.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

En la empresa Vigilancia industrial de Colombia- VIDECA Ltda., durante el presente proyecto aplicativo, se tomará una muestra de 35 trabajadores de un total de 141 personas, con población mixta (mujeres y hombres), entre los 22 y más de 45 años de edad, entre la parte administrativa y operativa de la empresa. Este rango de muestra, parte de que la empresa tiene varios puestos en diferentes municipios y ciudades del país, por lo que se dificulta escoger a toda la población, además por efectos de tiempo.

8. MARCO METODOLÓGICO

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se utilizará es exploratorio-descriptivo ya que se identificará cómo es el clima organizacional en la empresa Vigilancia Industrial de Colombia VIDEDEC Ltda., Esta información será basada en los resultados que surjan de las encuestas a aplicar y la observación previa que se ha realizado.

8.2 MÉTODO

Para validar el proceso de investigación de este trabajo se seleccionó el método deductivo, el cual según Muñoz (1998) es definido como "el método de razonamiento... a través del cual... se obtienen conclusiones partiendo de lo general, aceptado como válido, hacia aplicaciones particulares".²

8.3 ENFOQUE

La encuesta estructurada permite una evaluación cuantitativa del clima organizacional en la empresa Videc Ltda. Ya que indaga el comportamiento de las variables en un entorno no manipulado.

8.4 DISEÑO

²método. citado el 20 de mayo de 2011. tomado de:
<http://www.monografias.com/trabajos5/culmilitar/culmilitar.shtml>

El diseño a utilizar será de corte no experimental ya que no se manipularán variables independientes ya que se observará el fenómeno como tal y como se desarrolla en su contexto.

8.5 FUENTES PRIMARIAS

Para obtener la información que sustenta este trabajo de investigación, se asistió a bibliotecas y a la empresa VIDEDEC Ltda, a fin de recabar información significativa sobre el tema planteado. Obtenida la información en documentos tales como directivas, instructivos y manuales, se procedió al respectivo análisis de la misma y a discriminar la información que realmente pudiera aportar datos significativos al desarrollo de este estudio.

8.6 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias para la recolección de información, fueron artículos y documentación de internet.

9. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

9.1 CRONOGRAMA

Actividad	1	2	3	4	5	6
Presentación de título	X					
Anteproyecto		X				
Investigación teórica			X			
Organización del trabajo y correcciones				X		
Presentación de segunda parte del trabajo				X		
Sensibilización				X		
Aplicación de encuestas				X		
Tabulación y análisis de resultados				X		
Entrega tercera parte del proyecto					X	
Último envío del trabajo completo						X

9.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

ACTIVIDAD	MATERIALES	PRESUPUESTO
Sensibilización del personal	Papelería, marcadores, impresiones	\$ 5000
Aplicación de encuestas	Papelería, impresiones, fotocopias	\$ 12000
Última entrega del trabajo	Impresiones para entrega del trabajo	\$ 15000

10. MARCO LEGAL

De acuerdo a la normatividad expedida mediante los órganos competentes de las empresas de vigilancia y seguridad privada (Ministerio de Protección social y la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada), se dictaminan los siguientes decretos y leyes pertinentes a dichas empresas. Se resuelve la Ley 356 de 1994 por medio del Ministerio de Defensa Nacional quien rige de manera general las organizaciones que tienen por objeto “la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de cualquiera de los medios establecidos en el artículo 6 de este decreto”³, dicha ley tiene por objeto “establecer el estatuto para la prestación por particulares de servicios de vigilancia y seguridad privada”⁴, la que definen como: “las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transportes con este mismo fin”⁵. De igual forma, estas empresas se rigen por el decreto 3222 de 2002 que trata sobre “la reglamentación parcial del estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el decreto-ley 356 de 1994 y se dictan otras disposiciones”⁶. En dicho decreto tratan sobre las redes de apoyo como un factor fundamental que toda empresa de vigilancia y seguridad privada debe tener.

³ Ministerio De Defensa Nacional. Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Decreto 356 de 1994. Título 1. Artículo 8. www.presidencia.gov.co/.../decretoslinea/1994/.../dec0356111994.doc. 21-05-2011. 10:00 a.m

⁴ Ibíd. Título 1. Artículo 1

⁵ Ibíd. Título 1. artículo 2.

⁶ Ministerio de Defensa Nacional. Decreto 322 de 2002. citado el 22 de mayo de 2011. tomado de: www.privatesecurityregulation.net/files/colombia_2002_decreeregulatingprivateesecurityservices.pdf

De igual forma existe el decreto 2535 de 1993 reglamentado por el Ministerio de Defensa Nacional. El decreto habla sobre el manejo de armas de fuego, municiones y explosivos. Dicho decreto desde el punto de vista del clima organizacional, presenta gran relación al proyecto aplicativo del cual se habla ya que al diagnosticar una empresa con clima laboral inadecuado, donde las variables resulten con indicadores altos, en una empresa de vigilancia, el manejo de armas podría llegar a ser inadecuado, es decir, al no haber una adecuada comunicación ó la falta de motivación, el guarda de seguridad no se va a sentir con el sentido de pertenencia adecuado, se sentirá desmotivado y es precisamente allí donde se debe pensar ¿qué puede hacer una persona así y con un arma en sus manos?.

Por otro lado, para efectos de este proyecto aplicativo, se tendrá como base el Código Laboral, quien dictamina las normas necesarias entre la relación empleado empleador y por ende establece las condiciones contractuales de la organización. Cada uno de estos reglamentos normativos que rigen la empresa a diagnosticar, implican una relación inherente al clima organizacional que en ella se manejan porque el cambio de los contratos, los horarios, las formas de pago, la formación y capacitación, las políticas internas de manejo y en general el marco normativo puede traer como consecuencia en este caso como ejemplo: desmotivación por altos horarios en el puesto de trabajo ó por falta de remuneración adecuada acorde al desempeño. En este caso, es de esperarse que los índices de ausentismo laboral ó rotación de personal sean altos, ya que generalmente son unas de las consecuencias más comunes que se dan en este tipo de empresas.

11. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Para el desarrollo del presente proyecto aplicativo, es indispensable identificar y reconocer a los diferentes enfoques teóricos que a través de la historia han hablado sobre clima organizacional, más aún si se tiene presente que dentro de las organizaciones el entorno psicológico es significativo para cada uno de los miembros y precisamente esto es lo que ha llevado a estudiar cada vez más la relevancia y trascendencia dentro de las empresas sobre el clima organizacional. Sobre el clima organizacional es mucho lo que se ha hablado, pero “desde el punto de vista del sentido común, cabe pensar claramente en su utilidad como un elemento integrador del ambiente subjetivo ó psicológico de una organización”⁷. A nivel investigativo “existe un grado de acuerdo entre los investigadores en que los elementos básicos del constructo “clima organizacional”; son atributos ó conjunto de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, este acuerdo desaparece en cuestiones como la naturaleza de esos atributos, en modo en que se combinen y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional a partir de ellos”⁸. A lo largo de la historia diferentes autores investigadores del tema han dado sus opiniones sobre el concepto que para ellos mismos es tan amplio, es por ello que de manera progresiva, se describirán sus conceptos y percepciones acerca del tema.

A continuación se hablará de los diferentes autores que aportan sus percepciones sobre el significado de clima organizacional.

Según Merton (1957) el concepto de clima lo ha denominado desde el teorema de Tomás “si los hombres definen como real una situación, esta es real en sus consecuencias”. De acuerdo al planteamiento anterior, es identificable que el clima organizacional, está sujeto a las percepciones individuales de cada uno de los

⁷ Peiró, José M. Psicología de la organización. Editorial ucci.2000. España. P. 503

⁸ Ibid,P.503

miembros de la empresa, basados en la estructura y condiciones de esta. Consecutivamente en 1958 Argyris caracterizó el actualmente llamado “clima” “como cultura organizacional, relacionando así aquellos componentes de la cultura que permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización”⁹

Según Schneider (1975) señala que “el nivel fundamental para estudiar el clima, son las atribuciones generalizadas que un individuo hace sobre su entorno. Estas atribuciones son constructos psicológicos que generalmente tienden a incurrir en representaciones antropomórficas (clima amistoso, clima agresivo, etc.)”¹⁰.

Por su parte, Según Pritchard, Naylor e Iglén (1980) llegan a concluir que “el clima organizacional” sirve como “un mecanismo que nos permite comprender mejor los modos en que los individuos organizan los indicios presentes en su ambiente en constructos psicológicamente significativos que les ayuda a describir ese ambiente en términos humanizados”¹¹. Este significado, se muestra relacionado con significados de clima organizacional que aportan otros autores. En la actualidad existen diversos investigadores que de manera más reciente intentan llegar a un consenso sobre el tema del que se habla. Para ello se definirán los siguientes.

Desde un enfoque estructuralista, Forehand y Gilmer definen clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman”¹².

⁹ Ibid. 504

¹⁰ Ibid, P. 515

¹¹ Peiró, José M. Psicología de la organización. Editorial ucci.2000. España. P. 520

¹² Sandoval, Caraveo, María del Carmen. Conceptos y dimensiones del clima organizacional. Citado el 21 de mayo de 2011. Tomado de: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf. P. 83.

De acuerdo a lo anteriormente observado, es importante resaltar la importancia de un clima organizacional adecuado que permita disminuir factores de connotación cognitiva, afectiva y por ende comportamental, evidenciado en características motivacionales, de ausentismo, rotación, constantes quejas y reclamos que confluyen finalmente en consecuencias devastadoras para la organización.

Es claro pues, que la satisfacción ó insatisfacción de un empleado genera consecuencias acorde a las necesidades que se puedan generar de manera individual. Con respecto a ello, Locke (1976) define “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional placentero ó positivos que resulta de la evaluación de su trabajo ó de las experiencias de su trabajo”¹³. De igual existen otros autores como Lawer (1973) quien define a la satisfacción laboral como “un término que describe actitudes u orientaciones afectivas de parte de la persona hacia el trabajo”¹⁴. Evidentemente se deduce que un clima organizacional adecuado se da a causa de las variables satisfacción-insatisfacción acordes a las situaciones vivencias en su puesto de trabajo.

Desde un punto de vista funcional, las retribuciones (de cualquier tipo) que se realicen con los trabajadores, generan consecuencias, en este caso, positivas para la productividad y en general para aquellos procesos concernientes con el mejoramiento y competitividad de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se establece la importancia de la calidad de la vida laboral “referida como la existencia objetiva de condiciones y realidades del trabajo que promueven en las personas bienestar y desarrollo. Son todas aquellas realidades y circunstancias ciertas como el esquema de retribución, las condiciones de salubridad, seguridad e higiene, calidad del ambiente social,

¹³ TORO. Alvarez, Fernando. El clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas. Cincel Ltda. Colombia. 2001. P. 38

¹⁴ *Ibíd.*, P. 38

calidad del liderazgo, calidad del diseño de trabajo, el nivel del empoderamiento, la variedad y atractivo de la tarea, las posibilidades de movilidad en la organización, los beneficios y privilegios de todo tipo de asociados a la realización del trabajo o a la vinculación a la empresa, el trato equitativo y, en general, todas las circunstancias que vive cotidianamente la persona en el trabajo”¹⁵. El clima organizacional como factor fundamental dentro de una empresa debe ser un tema debidamente tenido en cuenta por los empleados y directivas, se hace especial importancia a este último quien finalmente es el direccionamiento el que permite implementar un proceso determinado, es por ello que lo primero que debe tener en cuenta un gerente, es en el mejoramiento de la calidad en los procesos de talento Humano, prestándole especial atención al bienestar laboral antes de pensar en la productividad que debe tener la empresa.

Para efectos del actual proyecto aplicativo, se definieron algunas variables que permitirán medir el clima laboral en la empresa VIDEDEC Ltda de acuerdo a la estructuración de cada una de ellas, a continuación de manera implícita y/o explícita se mencionarán aspectos teóricos que sustentan cada una de ellas.

11.1 MOTIVACIÓN

Los seres humanos llevan consigo sus propias necesidades, es a la empresa a quien corresponde estimularlos mediante el ofrecimiento de condiciones que permitan su satisfacción integral. Se parte de variables tales como: Salario, Comunicación, Recompensas, Satisfacción con el puesto de trabajo, Formación y Tiempo para medir condiciones laborales adecuadas a necesidad social, psicológica y espiritual.

¹⁵ Ibid, P. 41

Desde motivación abarcaremos seis teorías

Teoría X - Y . Duoglas McGregor plantea dos posiciones básicas de la naturaleza del ser humano.

La teoría X presenta a el ser humano en un pobre estado motivacional ocasionado por las condiciones motivacionales que les rodea y lo cual exige una dirección autocrática y aun represiva. La teoría Y describe a la gente altamente motivada, capaz de auto dirigirse en búsqueda de los objetivos de la organización que le ofrece a su vez la posibilidad de desarrollarse íntegramente como ser humano. En estas condiciones la dirección se limita a crear condiciones laborales que incentivan al individuo a utilizar su creatividad e iniciativa dentro de su ambiente laboral.

Mc Gregor concluye que la mayoría de las personas pueden utilizar solo parcialmente su potencial, pues el ambiente no les permite desarrollarse parcialmente

Teoría de la jerarquía de necesidades. Abraham Maslow propone 5 grupos de necesidades:

- Necesidades fisiológicas
- Necesidad de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades psicológicas
- Necesidades de realización plena

Según esta teoría cuando una necesidad inferior es satisfecha, deja de ser motivadora, pero al mismo tiempo fortalece las necesidades de orden superior,

con tal intensidad proporcional al grado de satisfacción de la necesidad de categoría inferior

Aldelfer desarrollo una calcificación triple de las necesidades humanas

- Necesidades de subsistencia (alimentación, remuneración y condiciones físicas de trabajo).
- Necesidades de relación (aceptación , confirmación e influencia)
- Necesidades de desarrollo (impulsan a la persona a realizar acciones creativas y de transcendencia)

Teoría de los dos factores. Frederick Herzberg, establece que las condiciones laborales, pueden dividirse en dos grupos bien diferenciados. En el primero se incluyen factores llamados higiénicos, tales como los beneficios sociales, el salario , la supervisión , las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales, hacen parte del entorno en que trabaja el individuo y producen frustración cuando están ausentes o son desfavorables , pero su presencia no produce satisfacción si no un estado neutro . El según do grupo lo conforman los factores llamados motivacionales, entre los cuales se encuentran el reconocimiento, la responsabilidad, la oportunidad de desarrollo el prestigio y la auto realización; son intrínsecos al trabajo y conducen a la satisfacción de la persona.

Teoría de las tres necesidades. David Mc Clelland plantea tres necesidades:

- Necesidad de logro
- Necesidad de poder o de influencia
- Necesidad de afiliación

Teoría de las expectativas. Victor Vroom, establece que la motivación es el resultante de multiplicar la intensidad con que una persona necesita algo, o valora su satisfacción, por la probabilidad con que dicha persona percibe la satisfacción de sus necesidades a través de su conducta laboral.

M= motivación o fuerza que impulsa al individuo a actuar

V= valencia o sea la intensidad con que una persona necesita algo

E= expectativa o probabilidad percibida por el individuo de satisfacer su necesidad mediante el desempeño.

$M = V \cdot E$

Según este modelo motivacional, el individuo valora sus necesidades en término de la urgencia que tiene de satisfacerlas y analiza la probabilidad de lograr su satisfacción, mediante un determinado curso de acción. si una necesidad es importante y percibe un alta probabilidad de satisfacerla con su conducta , entonces en impulso para actuar o motivación será grande.

Teorías de las metas. Edward Locke dice la fuente principal de motivación para el trabajo es la posibilidad de luchar por alcanzar una meta. Los objetivos o metas específicas producen un nivel más alto de resultado.

11.2 RECOMPENSAS

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo. Hay muchas formas eficaces de reconocimiento constituyen celebraciones únicas de un logro significativo o un acontecimiento importante. Es preciso planear tales actividades

de manera oportuna y pertinente, según la situación y la persona objeto del reconocimiento.

La mayoría de los empleados consideran altamente motivante la utilización de reconocimientos personales y sociales. Y una manera de asegurarse de que las personas están felices en el trabajo es verificar que tienen amigos en la empresa, para el empleado, el reconocimiento significa que le concede importancia. Algunas recompensas no monetarias son:

- Tiempo libre
- Banquetes
- Almuerzos
- Excursiones de compras
- Libros, discos, vídeo casetes
- Asistencias a seminarios o conferencias, etc.

Una de las recompensas más frecuentes en la mayoría de las organizaciones es la del EMPLEADO DEL MES. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales e informales, y pueden otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como por muchas actividades dignas de elogio. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los directivos.

Una bonificación en dinero contante y sonante es un estímulo real y significativo. El único problema con dar dinero es que frecuentemente los empleados se lo gastan en pagar cuentas pendientes y la recompensa se les olvida pronto.

No obstante, el dinero, o los sustitutos del dinero (tales como cupones que pueden ser canjeados por productos), les dan a los empleados flexibilidad para

decidir cómo utilizar la recompensa; esta libertad de elegir aumenta la posibilidad de satisfacción.

- Adquiera para el empleado un bono de regalo.
- Pague los gastos de guardería del niño del empleado.
- Pague el servicio de limpieza de la casa del empleado.
- Pague un mes de la hipoteca del empleado.

Muchas empresas recompensan especialmente las realizaciones que son importantes para toda la organización, tales como las sugerencias para ahorrar costos, el servicio excepcional al cliente y el cumplimiento de las metas de ventas. Las recompensas que se dan por sugerencias que producen beneficios intangibles dependen de factores tales como la gravedad del problema, la creatividad y la eficacia de la solución propuesta.

Satisfacer a los clientes es un objetivo que la mayoría de las empresas desean estimular y reconocer constantemente. Cuesta cinco veces más, según cálculos conocidos, conseguir un cliente nuevo que conservar uno que ya se tiene. He aquí algunas de las formas usuales de ayudar a estimular el buen servicio al cliente.

Para estar seguros de una comunicación eficaz y constante sobre los objetivos y criterios y sobre el progreso realizado, a los trabajadores internos, como secretarías, personal de mantenimiento o contadores, se les recompensa por el servicio que presten a otros empleados.

Cuando un equipo de empleados obtiene un logro, hay que recompensar a todo el equipo. Si sólo se le expresa reconocimiento al líder o al integrante de mejor desempeño, el grupo tiende a perder motivación.

11.3 COMUNICACIÓN

Como variable fundamental, de acuerdo al diagnóstico que se realizó de la empresa, se identifica la comunicación, etimológicamente desde el latín entendido como “communis, común, de aquí se deriva que el comunicador desee establecer una comunidad de información con otro receptor”¹⁶. Existen múltiples definiciones de comunicación, pero de forma sencilla se define como “la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales”. De acuerdo a la anterior definición, se concibe la importancia que dentro de una empresa se dé una comunicación adecuada teniendo en cuenta los siguientes aspectos. La comunicación comprende el siguiente proceso: parte por medio de un Emisor (quién expresa el mensaje)-Mensaje (el comunicado)-Medio (la forma en que lo comunica)-Receptor (quien recibe el mensaje)-Feedback (retroalimentación). Con respecto a esto, en la empresa VIDEDEC Ltda. se logra identificar que existen falencias, específicamente en el mensaje, el medio por el cual lo comunica y el feedback, siendo éste último un punto fundamental para lograr comprender lo que realmente se quiere.

Igualmente existen ciertas formas en que se dirige o direcciona un mensaje determinado, para el caso de las organizaciones se explican de la siguiente manera:

“La comunicación entre individuos de igual estatus (horizontal), entre superiores y subordinados (vertical: ascendente y descendente) y entre personas de distinto estatus ubicados en diferentes líneas de mando (diagonal) constituyen los modos básicos de los flujos de información.

¹⁶ Gonzales, Isabel. Comunicación interpersonal y comunicación organizacional. Citado el 22 de mayo de 2011. Tomado de: <http://www.coninpyme.org/pdf/ComunicacioninterpersonalYComunicacioninterpersonal.pdf>.

La comunicación descendente se utiliza, en general para transmitir indicaciones respecto de la tarea, explicar los propósitos, informar sobre normas y procedimientos, enviar feedback a los subordinados o comentar los objetivos, las metas y la filosofía de la empresa.

La comunicación ascendente, se emplea preferentemente para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias, etc.

La comunicación horizontal permite la coordinación del trabajo, la planificación de actividades y, además de satisfacer las necesidades individuales, es esencial para favorecer la interacción de las personas que se encuentran en un mismo nivel y quienes interactúan con otras áreas y desarrollan trabajos en equipo”¹⁷.

Dentro del diagnóstico de la empresa, se relacionan las tres direcciones de comunicación anteriormente mencionadas, ya que se identificaron falencias en el flujo de dicha comunicación, generando así dificultades permanentes en el clima de la empresa.

11.4 FORMACIÓN

La necesidad formativa siempre ha estado presente, pero se convierte en una herramienta útil para el buen funcionamiento de la organización, es indispensable una buena formación de todos los niveles de la compañía ya que las cualificaciones profesionales han ido aumentando, dado los rápidos cambios que se han producido en los sistemas

¹⁷ LEVIS, Diego. La comunicación en la empresa: apuntes básicos. citado el 22 de mayo de 2011. Tomado de_: www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

La formación de las empresas es el proceso que permite ajustar las cualidades del trabajador a una actividad mejorando y actualizando las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes idóneas para su desempeño. El proceso ha de ser planificado y continuo ya que la formación en la empresa busca la mejora y la actualización, dos conceptos que se caracterizan por su dinamicidad. En su más amplio sentido, incluye conceptos tales como el aprendizaje, la educación, el desarrollo, el entrenamiento y la capacitación, utilizados en el concepto pedagógico.

Al realizar una buena inducción, entrenamiento de los trabajadores, conseguimos mejoras que benefician tanto al empleado como a la empresa, siendo una condición necesaria para alcanzar el máximo rendimiento, a través del desarrollo de capacidad profesional, buen desempeño en el puesto de trabajo, o bien con la finalidad de promoción plan carrera dentro de cada organización.

12. MARCO CONCEPTUAL

Bienestar laboral: conjunto de factores que participa en la calidad de vida de una persona en su entorno de crecimiento profesional.

Capacitación: La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias

Clima organizacional: se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Clima psicológico: es la representación cognitiva, el significado psicológico que tiene para un individuo su realidad de trabajo o empresa. Como tal es una experiencia subjetiva privada y fenomenológico.

Competitividad: se define como generar mayor satisfacción en el ámbito personal.

Compromiso: medida de la buena disposición y lealtad de los empleados hacia el trabajo y la empresa (toro 1.999).

Comunicación: es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

Desarrollo: se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una

determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar. Está orientado fundamentalmente a ejecutivos

Diagnostico: reconocimiento de una enfermedad o un trastorno a partir de la observación de sus signos y síntomas.

Eficiencia: Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de permanencia y estiman que la gente se conserva o despide con criterios justos.

Formación: Es la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados.

Frustración en el trabajo: es la ausencia de logro de algo que se necesita y se busca en el trabajo.

Incentivos laborales: Compensación extra que se paga a un empleado o trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados.

Jefe: Es la máxima autoridad de un Estado.

Motivación en el campo empresarial: proceso mediante el cual cada trabajador cumple su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares

Organización: es un grupo social que está compuesto por personas adecuadas a la naturaleza de cada individuo el cual tiene por función organizarse o administrarse tareas, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno.

Productividad: puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Recompensa: acción y resultado de dar algo a alguien por un servicio o como reconocimiento de un mérito

Salario: el código laboral colombiano establece que constituye salario no solo la remuneración fija u ordinaria si no todo lo que recibe el trabajador en dinero o especie y que implique retribución de servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte,

Satisfacción en el trabajo: es un estado emocional agradable, derivado de los logros que está obteniendo la persona como consecuencia de su trabajo. La satisfacción es un estado de equilibrio, resultante de una acción de logro y como tal no mueve al individuo.

Satisfacción: es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Sentido de pertenencia: Es el sentimiento de aceptación por parte de los demás.

Tiempo: Es la magnitud que permite ordenar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado, un presente y un futuro.

Trabajo: actividad humana y social que ejerce una persona.

Variable: es una función que asocia a cada elemento de la población la medición de una característica, particularmente de la característica que se desea observar.

13. RESULTADOS

13.1 SENSIBILIZACIÓN A LOS EMPLEADOS

De acuerdo al objetivo anteriormente mencionado se toman acciones mediante la creación de un volante que se envía mediante los supervisores, siendo estos previamente sensibilizados con el tema que se trata, a cada uno se le envía y en momentos previos de aplicar las encuestas, nuevamente se les explica el motivo por el cual se empleará y la importancia de que cada uno sea sincero y que no se vulnerará la privacidad de opinión de cada uno de ellos. En cuanto a la parte administrativa, en uno de los comités que se hace semanalmente en la empresa, se les explica el motivo para La aplicación de la encuesta y se determina que al final, se les enviarán los resultados.

13.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Inicialmente se hace un diagnóstico de la empresa y los factores que influyen en ella, el diagnóstico se realiza de manera observable y de acuerdo a comentarios que llegan al área de Talento Humano, de esta manera de identifican las variables a tener en cuenta para medir el clima organizacional de la empresa y se elige un grupo poblacional para aplicarle la encuesta. Este grupo se elige por ser un grupo de personas con más índice de vulnerabilidad dentro de la empresa y cumpliendo uno de los papeles más importantes dentro de ella. Por otro lado, se elige el personal administrativo por ser el punto neurálgico que permite planear y realizar los procesos estratégicos de la empresa Vigilancia Industrial de Colombia- VIDECA Ltda.

Como parte del tercer objetivo, se deben tener en cuenta las variables por medio de las cuales se guiará este proyecto aplicativo. Dichas variables son:

Edad: para efectos de este proyecto, es necesario identificar la edad cronológica de la población beneficiada para identificar la influencia del clima dentro de la empresa

Sexo: variable indispensable utilizada con el fin de reconocer con qué tipo de población se está tratando y así poder estructurar estrategias de mejoramiento.

Tiempo laborado en la empresa: es importante identificar el tiempo que lleva la población beneficiada con el fin de reconocer el impacto del actual clima laboral en cada uno de ellos.

Salario: Es aquella remuneración dada a una persona que cumple determinada tarea para una empresa y/o empleador

Comunicación: capacidad de expresar a una o varias personas un mensaje determinado y recibir retroalimentación de dicha información

Recompensas: incentivo que genera motivación en una persona que realice una tarea determinada.

Satisfacción: Estado emocional agradable derivado de los logros que se está obteniendo la persona como consecuencia de su trabajo.

Formación: programación que realiza una empresa que permite el mejoramiento de sus empleados desde lo conceptual e individual

Tiempo: Permite identificar la utilización y distribución de espacios de acuerdo a la disponibilidad de la persona.

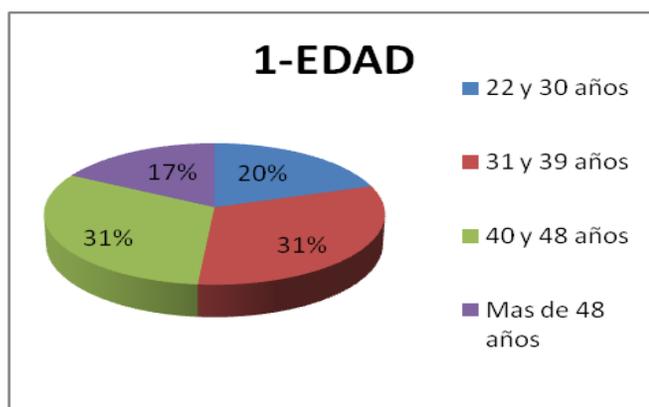
13.3 ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS

El análisis se realiza a partir de la tabulación de las encuestas aplicadas a la población beneficiada, dicha aplicación se da después de el reforzamiento de la sensibilización a cada una de las personas a encuestar.

Pregunta 1. Edad de las personas encuestadas

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1-EDAD	22 y 30 años	7	20%
	31 y 39 años	11	31%
	40 y 48 años	11	31%
	Mas de 48 años	6	17%
	TOTAL	35	100%

Grafica 1. Edad de las personas encuestadas

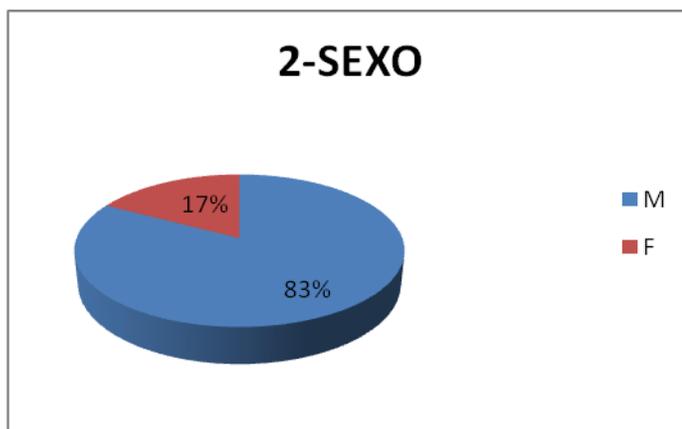


De acuerdo con la tabulación, es evidente que dentro de la población existe una mayoría de personas de sexo masculino, entre los 31 y 48 años de edad.

Pregunta 2. Sexo de las personas encuestadas

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
2-SEXO	M	29	83%
	F	6	17%
	TOTAL	35	100%

Grafica 2. Sexo de las personas encuestadas

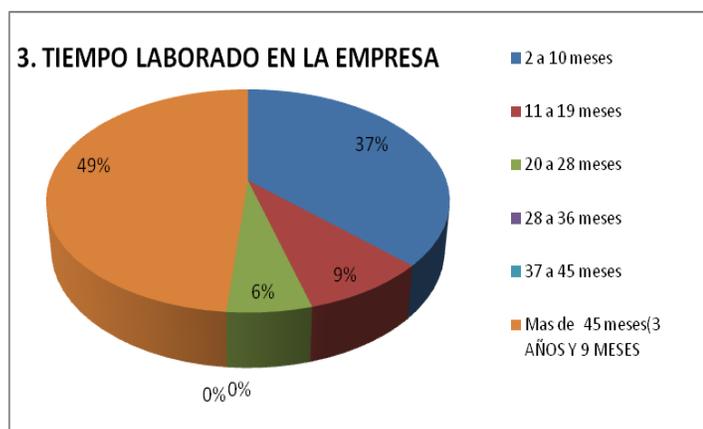


Por el tipo de servicio que se presta en esta empresa se nota una gran diferencia en los porcentajes de sexo, el número de empleados de sexo masculino es significativamente mayor que el de mujeres.

Pregunta 3. Tiempo laborado en la empresa

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
3. TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA	2 a 10 meses	13	37%
	11 a 19 meses	3	9%
	20 a 28 meses	2	6%
	28 a 36 meses	0	0%
	37 a 45 meses	0	0%
	Mas de 45 meses(3 AÑOS Y 9 MESES)	17	49%
	TOTAL	35	100%

Gráfica 3. Tiempo laborado en la empresa



La gran parte del personal lleva varios años en la empresa, con una antigüedad de más de 3 años. De allí le siguen en cantidad personas que llevan aproximadamente un año.

Pregunta 4. Salario. ¿Cree usted que la empresa es puntual con el pago?

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1.Cree usted que la empresa es puntual con el pago	SI	18	51%
	NO	17	49%
	TOTAL	35	100%

Grafica 4. Salario

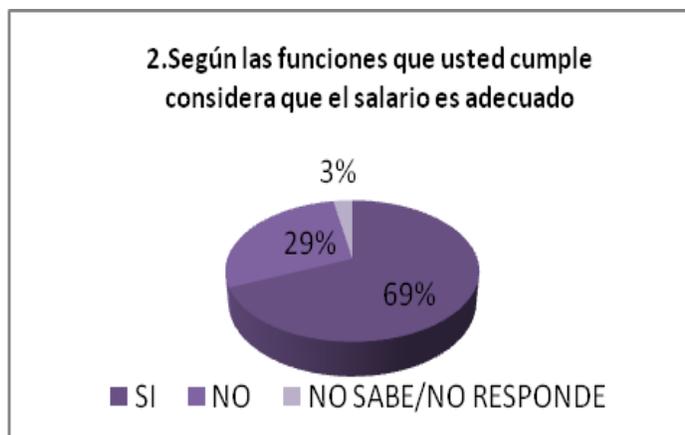


Al mirar la diferencia en el porcentaje obtenido entre las personas que están de acuerdo con la puntualidad en el pago y las que no, por un 2% difieren en opinión, este es un punto en el que se debe poner atención, ya que gran parte del personal le toca comprar el día a día y es con su sueldo con el que se cubren todos los gastos.

Pregunta 5 Según las funciones que usted cumple considera que el salario es adecuado

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
2. Según las funciones que usted cumple considera que el salario es adecuado	SI	24	69%
	NO	10	29%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica. 5 Según las funciones que usted cumple considera que el salario es adecuado



La mayoría considera que recibe un salario justo por su trabajo, en este punto cabe indagar sobre el tiempo laborado.

Pregunta 6. Alcance del salario

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
3.Su salario le alcanza para cubrir los gastos necesarios	SI	24	69%
	NO	10	29%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica 6. Alcance del salario

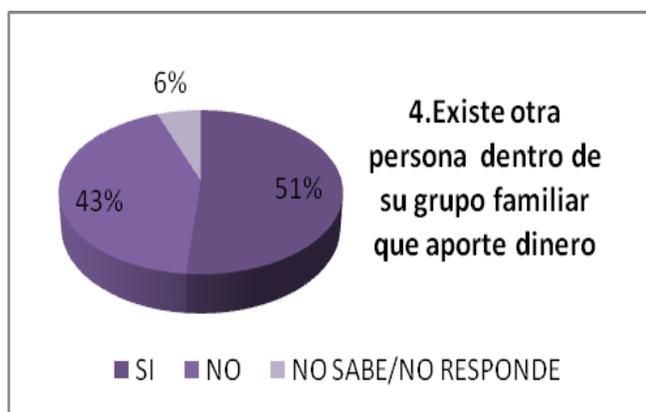


Al ser observada la pregunta anterior y compararla con la obtención del resultado de esta son iguales, muchos de ellos dicen cubrir los gastos básicos. Bajo que criterio tienen lo necesario para sobrevivir o viven cómodamente, puesto que la tranquilidad y la motivación de una persona se refleja en su cotidianidad.

Pregunta 7. existe otra persona dentro de su grupo familiar que aporte dinero

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
4.Existe otra persona dentro de su grupo familiar que aporte dinero	SI	18	51%
	NO	15	43%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 7. existe otra persona dentro de su grupo familiar que aporte dinero

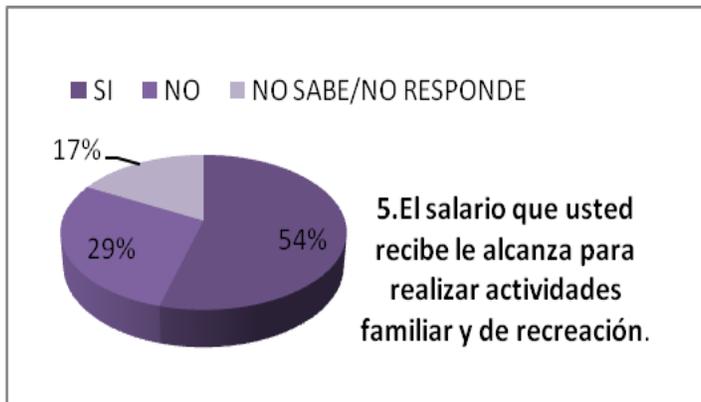


si se tiene en cuenta que se abordo al personal administrativo en el cual es salario estable y por lo general si existe quien aporte dinero a parte de ellos, el resultado da casi 50 - 50 hay muchos hogares de los trabajadores de la empresa VIDEC en los cuales el sustento depende de ellos; nadie mas aporta con los gastos del hogar, el egreso se da de sus largas jornadas laborales, esto es un factor a analizar si se cuenta con que gran parte de los que cubren labores operativas son de estratos bajos.

Pregunta 8. Compensación del salario para otras actividades

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
5.El salario que usted recibe le alcanza para realizar actividades familiar y de recreación.	SI	19	54%
	NO	10	29%
	NO SABE/NO RESPONDE	6	17%
	TOTAL	35	100%

Grafica 8. Compensación del salario para otras actividades

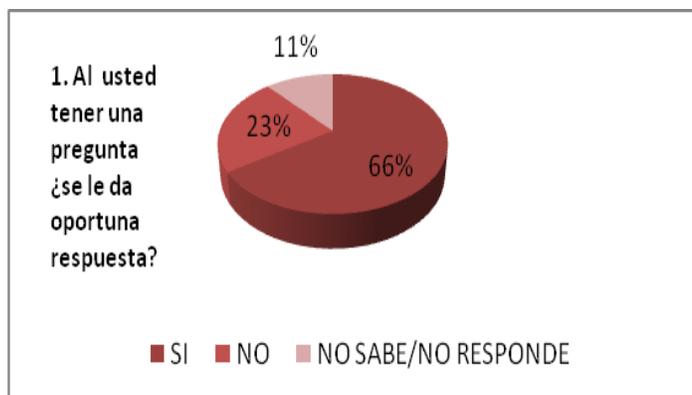


Una gran parte se sesgo o no contaba con la respuesta a dicha pregunta, casi la mitad de los empleados puede realizar actividades con su familia gracias a la remuneración económica que recibe, pero el porcentaje de gente que no lo puede hacer aun que es inferior es significativo, pues se si se altera uno de los entornos y más uno tan importante como lo es el familiar es posible disminución de efectividad laboral.

Pregunta 9. Inmediatez en las respuestas

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1. Al usted tener una pregunta se le da oportuna respuest	SI	23	66%
	NO	8	23%
	NO SABE/NO RESPONDE	4	11%
	TOTAL	35	100%

Grafica 9. Inmediatez en las respuestas



Dentro de la variable observada, se evidencia que la mayoría de la población muestra se siente conforme con la inmediatez que se les da a sus respuestas, sin embargo se puede evidenciar que gran parte de dichas personas se abstienen de contestar y otra cantidad piensa que no se les da respuesta oportuna a sus respuestas, esto evidencia que existen dificultades en la comunicación asertiva, fundamental para cualquier respuesta. Desde este punto de vista es relevante trabajar y capacitar sobre aspectos como el manejo del tiempo, comunicación en la empresa, comunicación asertiva etc.

Pregunta 10.Sugerencias

2. Al realizar una sugerencias se le tiene en cuenta	SI	25	71%
	NO	8	23%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 10.Sugerencias



En este caso, se puede evidenciar que el porcentaje más alto dice ser tenido en cuenta al realizar una sugerencia, sin embargo se sigue observando que un porcentaje relativamente alto indica que no es tenido en cuenta, es por ello que la comunicación sigue siendo un factor a tener en cuenta a la hora de generar estrategias de mejoramiento.

Pregunta 11. Claridad de los roles

3. Tiene claro a quién dirigirse cuando se presente un inconveniente	SI	31	89%
	NO	3	9%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica 11. Claridad de los roles

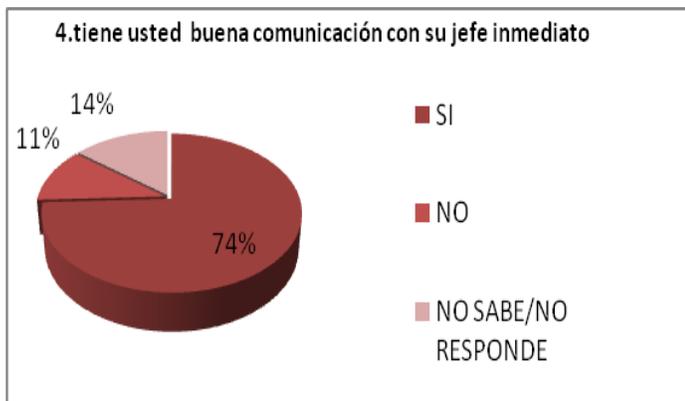


En esta grafica se observa que una gran cantidad de la población muestra, tiene claro los roles desempeñados en la empresa y comprenden las funciones que cumplen ellos y cumplen sus jefes. Es por ello que comprenden a quién deben acudir cuando se presenta algún inconveniente dentro de sus puestos de trabajo. Dicha información es relevante en el caso de las empresas de Vigilancia y seguridad privada por las situaciones que se pueden presentar. Al tener claro esto, no existen confusiones cuando se presente una novedad.

pregunta 12.Comunicación con el jefe inmediato

4.tiene usted buena comunicación con su jefe inmediato	SI	26	74%
	NO	4	11%
	NO SABE/NO RESPONDE	5	14%
	TOTAL	35	100%

Grafica 12.Comunicación con el jefe inmediato

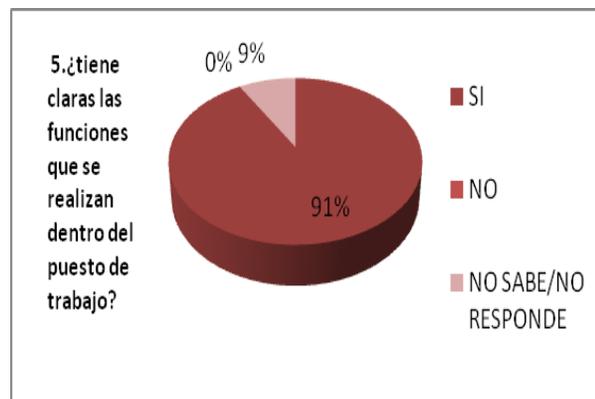


Según los resultados observados en el gráfico anterior, se evidencia que dentro de los roles desempeñados por cada trabajador, la comunicación que se genera con el jefe inmediato es adecuada, sin embargo un alto porcentaje de la población se abstiene de responder esta pregunta, lo que puede indicar que realmente no saben cómo es la comunicación que se genera dentro de la empresa.

Pregunta 13. Claridad en las funciones del trabajo

5. tiene claras las funciones que se realizan dentro del puesto de trabajo	SI	32	91%
	NO	0	0%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Gráfica 13. Claridad en las funciones del trabajo



Según los resultados observados en la gráfica anterior se evidencia que los procesos de conocimiento en cuanto a las funciones por realizar en cada uno de los puestos, son claros, se les expresa adecuadamente las acciones a realizar y los procesos de inducción son adecuados.

Pregunta 14. Comunicación de las decisiones

6.se les comunica las decisiones u/o cambios que se realizan en la empresa	SI	26	74%
	NO	6	17%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 14. Comunicación de las decisiones

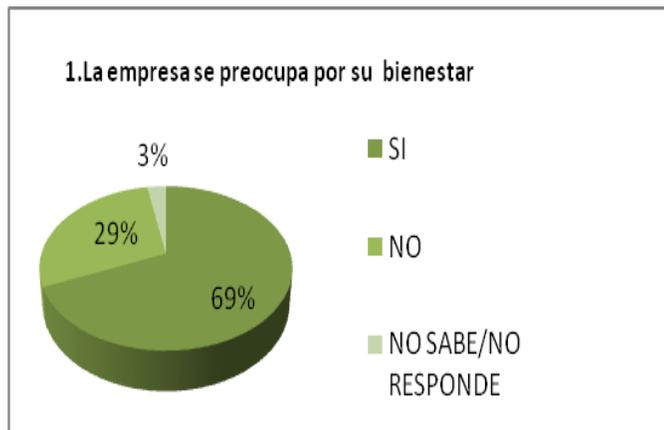


De acuerdo a los resultados observados en la gráfica, es evidente que un gran porcentaje de la población piensa que las decisiones que se toman en la empresa, son comunicadas a cada uno de los trabajadores. Sin embargo es necesario identificar en toda la población este tipo de percepciones ya que un alto porcentaje piensa que no se les comunican las decisiones.

Pregunta 15. Bienestar del trabajador

1.La empresa se preocupa por su bienestar	SI	24	69%
	NO	10	29%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Gráfica 15. Bienestar del trabajador

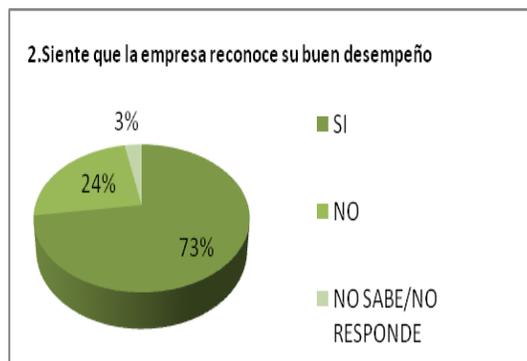


Según la gráfica observada, se evidencia que existe alto porcentaje de trabajadores que piensan que la empresa no se preocupa por su bienestar, lo que implica reconsiderar cómo se encuentra el bienestar laboral de los empleados.

Pregunta 16.Reconocimiento del desempeño

2.Siente que la empresa reconoce su buen desempeño	SI	24	73%
	NO	8	24%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	33	100%

Grafica 16.Reconocimiento del desempeño

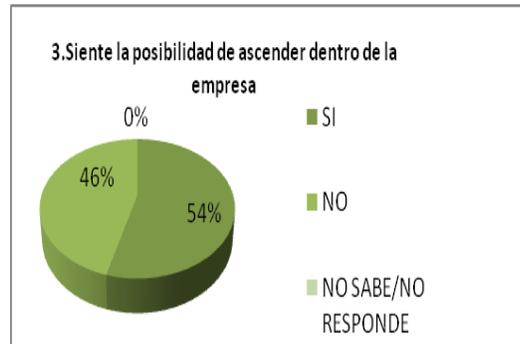


Según los resultados observados en la gráfica, se evidencia que un alto porcentaje de trabajadores consideran que no existe un estímulo adecuado por el buen rendimiento que puedan tener en la realización de las tareas y acciones en el puesto de trabajo.

Pregunta 17. Posibilidad de ascender

3. Siente la posibilidad de ascender dentro de la empresa	SI	19	54%
	NO	16	46%
	NO SABE/NO RESPONDE	0	0%
	TOTAL	35	100%

Grafica 17. Posibilidad de ascender



De acuerdo a los resultados observados en la gráfica, existe un alto porcentaje de trabajadores que piensan que no existe posibilidad de que se de un ascenso, esto de alguna manera puede ser una política creada en la empresa ya que realmente no existen políticas de ascenso.

Pregunta 18. Bonificaciones

4. Ha recibido algún tipo de bonificación dentro de la empresa	SI	6	17%
	NO	26	74%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 18. Bonificaciones

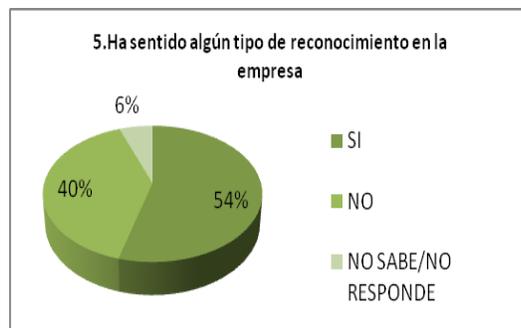


De acuerdo a los resultados observados en la gráfica es evidente y preocupante que el porcentaje más alto indique que son muy pocos los trabajadores “de la muestra poblacional” se sientan bonificados por parte de la empresa. Es muy alto el porcentaje que indica que no se han recibido bonificaciones por el trabajo realizado. Para esto se necesario fortalecer al cien por ciento el bienestar laboral y crear planes de contingencia.

Pregunta 19.Reconocimientos de las empresas

5.Ha sentido algún tipo de reconocimiento en la empresa	SI	19	54%
	NO	14	40%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 19.Reconocimientos de las empresas

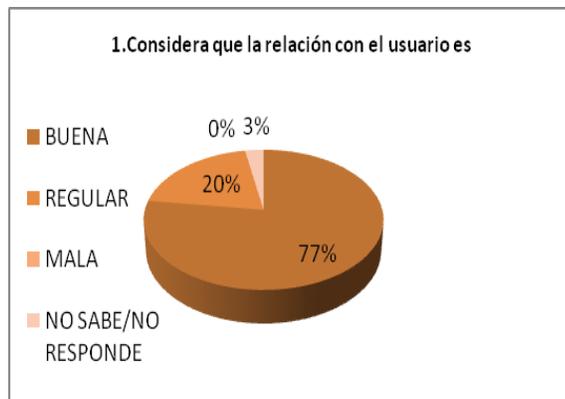


Un alto porcentaje indica que de alguna manera sí se han recibido reconocimientos ó se ha mencionado la buena labor del trabajador, sin embargo también se tiene en cuenta que casi la mitad de las personas de la muestra piensan que no se han realizado reconocimientos.

pregunta 20.Relaciones con el usuario

1.Considera que la relación con el usuario es	BUENA	27	77%
	REGULAR	7	20%
	MALA	0	0%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica 20.Relaciones con el usuario

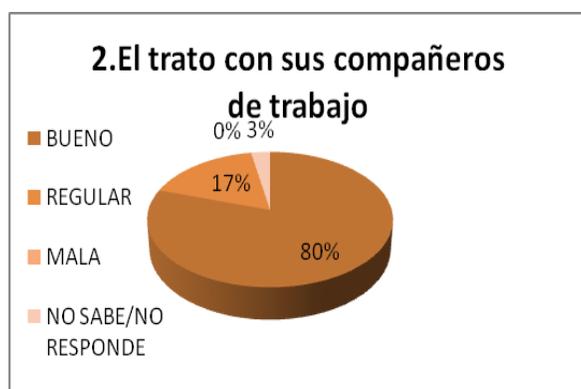


En consideración, la relación con el usuario es satisfactoria la mayoría de los empleados dice que es buena lo cual demuestra que están realizando su labor para ofrecerle buen servicio a los usuarios y que este se sienta satisfecho. De igual forma se debe observar el por qué una gran cantidad de personas considera que no se tiene buena relación con el usuario.

Pregunta 21.Trato con los compañeros

2.El trato con sus compañeros de trabajo	BUENO	28	80%
	REGULAR	6	17%
	MALA	0	0%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica 21.Trato con los compañeros

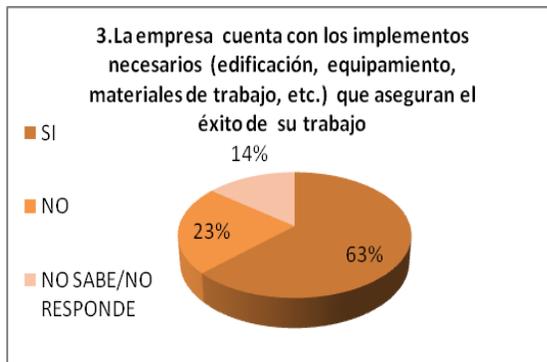


En el trato con los compañeros es notable que la mayoría de los empleados tiene buen trato entre sí, esto podría indicar que hay respeto y tolerancia, algo que hace que la armonía laboral sea de buen agrado para ellos. Cabe resaltar que también sería bueno escrudñar por que el restante de los empleados considera que no hay buena relación entre sí.

Pregunta 22.Implementos requeridos para el trabajo

3.La empresa cuenta con los implementos necesarios (edificación, equipamiento, materiales de trabajo, etc.) que aseguran el éxito de su trabajo	SI	22	63%
	NO	8	23%
	NO SABE/NO RESPONDE	5	14%
	TOTAL	35	100%

Grafica 22.Implementos requeridos para el trabajo

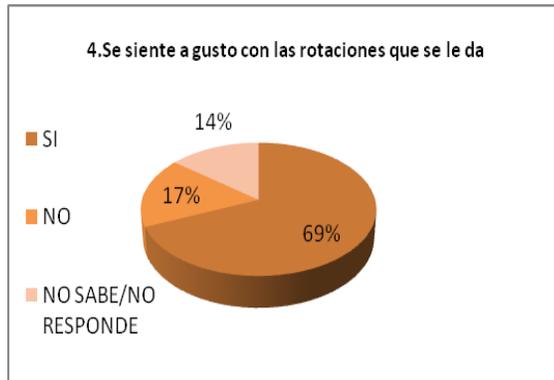


En un 63% de los empleados manifiestan que si tiene todos los recursos e implementos para poder cumplir sus labor lo que podría indicar que la empresa se encuentra al tanto de lo que se debe suministrar para que se pueda brindar un buen servicio a los usuarios y teniendo todos los recursos necesarios se facilitaría la labor de cada uno. Es indispensable indagar las respuestas del 23% de personas restantes, ya que es un porcentaje que indica que no se tienen los implementos adecuados ó necesarios para el cumplimiento de la labor. .

pregunta 23.Rotaciones del puesto

4.Se siente a gusto con las rotaciones que se le da	SI	24	69%
	NO	6	17%
	NO SABE/NO RESPONDE	5	14%
	TOTAL	35	100%

Grafica 23.Rotaciones del puesto



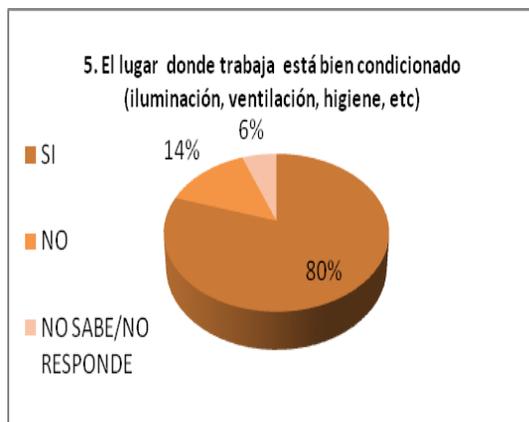
La mayoría de los empleados de la empresa videc afirman que se sienten a gusto con las rotaciones que se les da ya sea por que recibirían mas salario y obtendría mas beneficios para cumplir con su deberes en la familia.

La minoría que no está a gusto deberá ser porque se sienten más cansados y considera que para ellos no será necesario un turno más largo que lo normal.

Pregunta 24. Condiciones del puesto de trabajo

5. El lugar donde trabaja está bien condicionado (iluminación, ventilación, higiene, etc)	SI	28	80%
	NO	5	14%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 24. Condiciones del puesto de trabajo

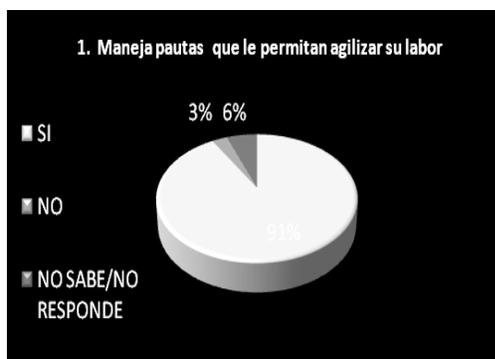


El lugar donde trabaja está bien condicionado (iluminación, ventilación, higiene, etc) la mayoría de los empleados se siente a gusto siendo esta una variable que incide tanto a nivel personal y laboral, ya que su trabajo se mediría de acuerdo a los recursos que se le otorguen a cada uno.

Pregunta 25. Manejo de pautas

1. Maneja pautas que le permitan agilizar su labor	SI	32	91%
	NO	1	3%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 25. Manejo de pautas

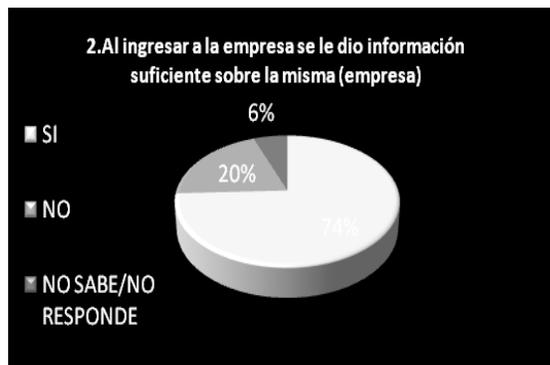


La mayoría del personal coincide con el manejo de pautas a la hora de realizar sus funciones, este es un aspecto importante si lo tomamos como una herramienta que les permite a los empleados lograr mayor efectividad.

Pregunta 26. Información sobre la empresa

2.Al ingresar a la empresa se le dio información suficiente sobre la misma (empresa)	SI	26	74%
	NO	7	20%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 26. Información sobre la empresa

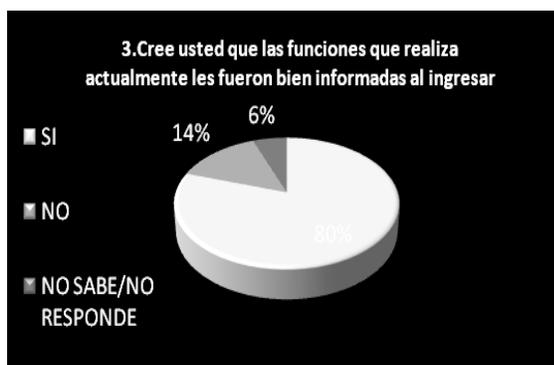


El conocimiento de la empresa le otorga a los empleados mayor sentido de pertenencia y de coherencia con su desempeño laboral, pues el reconocer donde están y hacia donde van, amplía la perspectiva y brinda mayor dirección a la ejecución de las labores, también es importante que conozcan los objetivos que se pretenden alcanzar. Un que gran parte de los encuestados dicen poseer información suficiente y mirando que la mayoría tienen más de 3 años es posible que los que llevan poco tiempo sean los que desconocen la razón de ser de la empresa en la que laboran.

Pregunta 27. Conocimiento de funciones

3.Cree usted que las funciones que realiza actualmente les fueron bien informadas al ingresar	SI	28	80%
	NO	5	14%
	NO SABE/NO RESPONDE	2	6%
	TOTAL	35	100%

Grafica 27. Conocimiento de funciones



El porcentaje que marca positivo es amplio, al cerciorarse y llevar controles internos de la formación o entrenamiento se mermara el margen de error de la ejecución de actividades, según estos datos en la empresa se ha prestado atención en la entrega de cada puesto de trabajo, al 20% restante se le debe reforzar este aspecto.

Pregunta 28. Capacitaciones técnicas

4. Se ha realizado capacitaciones que le permitan conocer más sobre su trabajo	SI	26	74%
	NO	6	17%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 28. Capacitaciones técnicas

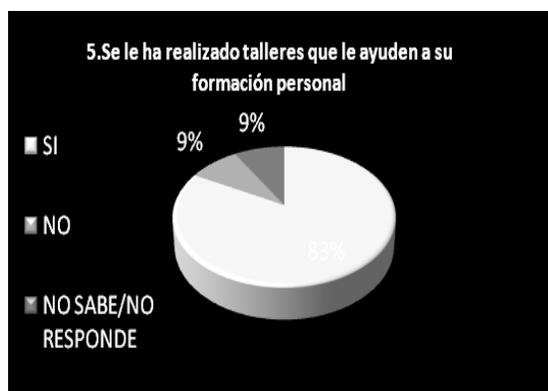


Teniendo en cuenta que las formaciones que se le brindan al personal generaran satisfacción directa en el cliente externo, es importante invertir y capacitar constantemente a los empleados, pues esto, mantiene a la empresa a la vanguardia. Por el momento el personal se siente con conocimiento para ejercer la labor, una parte de ellos no están seguros de haber ampliado sus conocimientos técnicos.

Pregunta 29. Crecimiento personal

5. Se le ha realizado talleres que le ayuden a su formación personal	SI	29	83%
	NO	3	9%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 29. Crecimiento personal

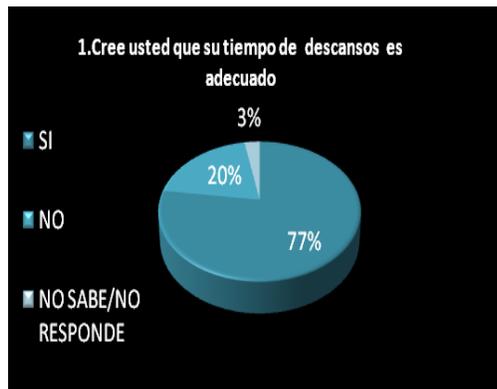


A nivel personal han realizado actividades para fomentar y mejorar su calidad de vida, ya que, las interacciones se tornan gratificantes y según lo que expresan sienten cambios positivos. Un bajo porcentaje no considera haber practicado acciones con las cuales se haya modificado su percepción ante las diferentes situaciones de su cotidianidad.

Pregunta 30. Tiempo de descanso

1. Cree usted que su tiempo de descansos es adecuado	SI	27	77%
	NO	7	20%
	NO SABE/NO RESPONDE	1	3%
	TOTAL	35	100%

Grafica 30. Tiempo de descanso



Según los resultados observados, los empleados consideran que el tiempo de descanso que tienen es el adecuado, sin embargo un alto porcentaje considera que no. Cabe resaltar en una empresa de vigilancia y seguridad privada, los tiempos de descanso son relativos y dependen de los turnos de trabajo.

Figura 31. Cumplimiento de la jornada laboral

2. Se siente a gusto en cumplir jornada laboral más de 8 horas	SI	27	77%
	NO	5	14%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 31. Cumplimiento de la jornada laboral

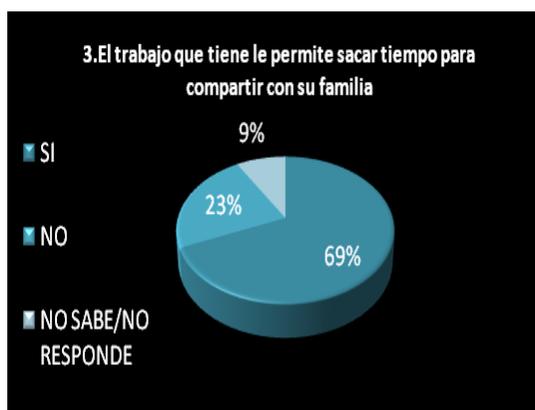


La gran mayoría de las personas se sienten a gusto por el horario laboral que cumplen, es importante resaltar que dentro del campo de la vigilancia y la seguridad privada, los horarios de doce horas implican que la remuneración salarial sea mayor, tal vez esto incide en las respuestas.

Figura 32. Tiempo con la familia

3.El trabajo que tiene le permite sacar tiempo para compartir con su familia	SI	24	69%
	NO	8	23%
	NO SABE/NO RESPONDE	3	9%
	TOTAL	35	100%

Grafica 32. Tiempo con la familia



De acuerdo a los resultados observados en la gráfica, se evidencia un porcentaje relativamente alto de personas que consideran que el tiempo que le dedican a su familia no es suficiente ó que simplemente no les da tiempo, para ello se hace importante realizar capacitaciones sobre el manejo y la distribución del tiempo, para crear estrategias donde se logren identificar espacios para la familia.

Figura 33. Tiempo adicional

4.Debo quedarme tiempo adicional realizando mi trabajo	SI	9	26%
	NO	22	63%
	NO SABE/NO RESPONDE	4	11%
	TOTAL	35	100%

Grafica 33. Tiempo adicional



Dentro de la muestra, se concluye que un gran porcentaje debe quedarse tiempo adicional realizando su trabajo, esto implica que a su vez, la distribución del tiempo para sí mismos y para la familia se reduzca, por lo cual es indispensable identificar aquellos aspectos que permiten que ellos se queden más tiempo trabajando con el fin de generar estrategias para confrontarlo.

Dentro de la variable “salario” se evidencia que en la mayoría, las respuestas son positivas frente a ciertos aspectos como entrega y alcance. Sin embargo, una gran cantidad de personas consideran que en el caso de la entrega a tiempo del dinero, existe gran demora, lo cual puede conllevar a que se presente desmotivación en los empleados. Igualmente se logra observar que a un gran número de personas dentro de la población a la cual se les aplicó la encuesta no tienen más ingresos en sus casas, sólo el salario de su trabajo.

En la variable de comunicación, según los resultados observados en la tabulación de las encuestas, se evidencia que dentro de la muestra poblacional, las funciones e indicaciones que se da entre personal operativo y jefe inmediato suelen ser claras.

Se evidencia también que entre la muestra existe un porcentaje relativamente alto a evitar responder ó responder (voluntariamente) de forma equívoca sobre el tema de comunicación.

En la variable de recompensas se evidencian dos situaciones, la primera es que la población escogida como muestra siente que en la empresa se dan cuenta del desempeño de cada uno y de alguna manera lo identifican pero (segunda situación) no se sienten realmente recompensados por las acciones que se realizan para la compensación de la tarea. La tabulación indica que los empleados no sienten compensación ni recompensa por el trabajo que ellos cumplen en la empresa. Este puede ser un indicador desmotivación para las personas que están empleadas en VIDEC Ltda.

Dentro de la variable de satisfacción, los empleados de la empresa VIDEC Ltda Considera que la relación con el usuario es buena en un 77%. El 20% considera que es regular, esto puede indicar inconformidad por parte de los empleados

En el trato con sus compañeros de trabajo los empleados manifiestan en un 80% que es bueno. Y el 17% considera que es regular, evidentemente otro punto de inconformidad que se debe resolver

El 63% de los empleados manifiestan que los implementos que les da la empresa son necesarios, ya que por x o y motivo le ha servido de herramienta para poder desempeñar sus labores.

El 69% de los empleados están a gusto con sus rotaciones, el cual hay que mirar el 17% porque no les gustan sus rotaciones. Un 14% no sabe si está a gusto o no.

De los empleados de la empresa la mayoría (80%) manifiesta estar a gusto con el acondicionamiento de la empresa Videc.

Dentro de la variable de formación, en el manejo de pautas que le permiten agilizar su labor el 90% de los empleados manifiesta que es buena, lo cual dice que se manejan pautas para este tipo de labores.

Un 20% de los empleados no se le dio la suficiente información para ingresar a la empresa, donde el 74 % si se le dio la información adecuada.

A un 80% les informaron bien las funciones que realizaría en su trabajo. Mientras que a un 14% no les fueron informadas.

En la grafica se puede ver que a un 74 % se le han realizado capacitaciones para conocer más acerca de su trabajo y aun 17% no se le ha dado la capacitación necesaria lo cual hay que mira el porque, si no asistieron o nunca se le ha brindado esta oportunidad.

De los empleados a un 83% se le ha realizado talleres el cual le ayudan a su formación personal, el cual se verá reflejado en la formación de cada uno.

Finalmente la última el 77% de los empleados dicen que su tiempo de descanso es adecuado el , 20% de los empleados manifiesta que no es adecuado ya sea porque no les alcanza el tiempo o porque no lo saben emplear.

El 77% de los empleados manifiesta que si le gusta cumplir la jornada laboral de más de 8 horas.

El 69% manifiesta que el tiempo que se le da le permite compartir en familia. El 23% dice que no ya sea por cumplir las horas laborales más largas o porque tienen otras ocupaciones.

El 26% de los empleados debe quedarse tiempo adicional para realizar sus labores debido a que el tiempo o le alcanza, lo cual está también puede ser una variable que incida en tener más tiempo con su familia.

14. CONCLUSIONES

Partiendo de las variables medidas a través de la encuesta y según el análisis realizado, un gran porcentaje del personal que allí labora se encuentra satisfecho con las diferentes condiciones y factores de su entorno, sin embargo cabe anotar que, de la muestra que se tomo para realizar dicha aplicación una gran parte fue del personal administrativo el cual posee mejor solvencia económicas y manejan de manera directa la comunicación dentro del departamento, cosa que cambia con el personal operativo el cual rota constantemente de ubicación y su labor se da fuera de la organización. Al mirar el resultado porcentual es mínima la diferencia en algunas de las variable y por lo general se encuentran respuestas como no sabe no responde entre los encuestados.

Los resultados arrojados por este instrumento de medición nos permitieron visualizar fortalezas y debilidades del clima organizacional entre este un aspecto tan relevante como lo es la motivación se puede ver directamente afectado y esto a su vez afecta a nivel de costo la empresa puesto que de allí se derivan temas tan significativos como lo son la rotación de personal, el ausentismo laboral entre otros; el estimular el buen desempeño de la labor asignada puede incrementar la eficacia y productividad en la empresa. Conforme a los resultados se puede concluir que la empresa VIDEDEC de Medellín, otorga a los empleados información importante en cuanto a la labor, aun que la tendencia de formación marca positiva en su mayoría y el porcentaje que marca la variable de forma negativa es bajo es una señal de alerta puesto que al ser una empresa de seguridad debe brindar alta calidad y confiabilidad a los usuarios que acuden a esta, ya que, cualquier error que se cometa puede ser irremediable, por lo tanto consideramos pertinente el realizar cursos de capacitación oportuna manejando dentro de esta temas adecuados, realizar seguimientos y retroalimentación por parte de cada empleado, para evitar equivocaciones por falta de comunicación y claridad relacionada al servicio.

15. RECOMENDACIONES

Manejar ecuanimidad con respecto a los horarios laborales otorgándole a diferentes personas la posibilidad de trabajar y ganar dinero extra y no siempre programar a los mismos, es importante conciliar con el empleado que le gusta extenderse y al que no; es importante al realizar esta planeación de jornadas el verificar que la persona físicamente esté en condiciones adecuadas, es decir, que no vea limitada la labor, en este caso hablando específicamente del cansancio que se puede generar en el transcurso del día que los puede llevar a desconcentrarse, ponerse de mal humor o fatigarse y por ende no ser eficiente o confiable.

Para los guardas se deben realizar chequeos constantes que garanticen que se encuentran integralmente estables (emocional, psicológicamente) ya que ellos tienen una gran responsabilidad, y puede que en el momento del ingreso a la empresa estén bien pero que por algún motivo situacional se vean alterados, esta retroalimentación minimiza errores.

Se deben implementar estrategias en el mejoramiento del bienestar laboral, estrategias direccionadas hacia la motivación de cada uno de los empleados de la empresa.

Se debe realizar un plan de formación enfocado en talleres que permitan fomentar y desarrollar habilidades individuales, autoconocimiento y autoesquemas.

BIBLIOGRAFÍA

TORO. Alvarez, Fernando. El clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas. Cincel Ltda. Colombia. 2001. P. 38

PEIRÓ, José M. Psicología de la organización. Editorial ucci.2000. España.

CASTILLO,Aponte, José. Administración de personal. Editorial ECOE. Colombia. 2007

WEBGRAFÍA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Decreto 356 de 1994. Título 1. Artículo 8. Citado el 21 de mayo de 2011. Tomado de: www.presidencia.gov.co/.../decretoslinea/1994/.../dec0356111994.doc.

LEVIS, Diego. La comunicación en la empresa: apuntes básicos. Citado el 22 de mayo de 2011. Tomado de: www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf.

Sandoval, Caraveo, María del Carmen. Conceptos y dimensiones del clima organizacional. Citado el 21 de mayo de 2011. Tomado de: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf.

Gonzales, Isabel. Comunicación interpersonal y comunicación organizacional. Citado el 22 de mayo de 2011. Tomado de: <http://www.coninpyme.org/pdf/ComunicacioninterpersonalyComunicacioninterpersonal.pdf>.

Pymes. Citado 22 de mayo de 2011. Tomado de: <http://www.pymesyautonomos.com/recursos/la-importancia-de-la-formacion-en-la-empresa>

Recursos humanos. Citado el 22 de mayo de 2011. Tomado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2051-la-formacion-en-la-empresa.html>

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Sin subrayado, Color de fuente: Negro, Español (México)

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Negro, Español (México)

ANEXO A.

VOLANTE DE SENSIBILIZACIÓN

Clima Organizacional

¿Qué es? Conjunto de actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los empleados. Se habla de ambiente de trabajo, de cultura, condiciones físicas y psicológicas.

- Identificar el clima laboral nos permitirá conocer las condiciones con las cuales se sienten más o menos motivadas al ejercer sus funciones. la intención es saber cómo se sienten ustedes según el entorno de trabajo de la empresa.
- Con su colaboración realizaremos una encuesta, es importante que participen respondiendo todas las preguntas. Es de carácter anónimo, sus respuestas serán confidenciales, y que estas no pueden ser asociadas con su identidad, se hablara de manera global y no de alguien en particular.
- La empresa trata de establecer mejoras con los datos obtenidos de dicha actividad

ANEXO B.

FORMATO DE ENCUESTA

A continuación aparecen una serie de preguntas de cosas comunes dentro del centro de trabajo. Su colaboración consiste en responder cada una de las preguntas con sinceridad. Sus respuestas son estrictamente confidenciales.

Sexo _____ **Edad** _____ **Escolaridad** _____

Tiempo laborado en la empresa _____ **Estrato** _____

Responda con una X la opción que considere correcta

Se tuvieron en cuenta 6 variables: Salario, Comunicación, Recompensas, Satisfacción con el puesto de trabajo, Formación y Tiempo.

1. Cree usted que la empresa es puntual con el pago.

Si _____ NO _____

2. Al usted tener una pregunta se le da oportuna respuesta

Si_ No__

2. La empresa se preocupa por su bienestar

Si_ NO_

4. Considera que la relación con el usuario es

buena__ regular__ mala __

5. Maneja pautas que le permitan agilizar su labor:

si__ No__

6. Cree usted que su tiempo de descansos es adecuado

Si___ No_ __

7. Según las funciones que usted cumple considera que el salario es adecuado:

Si _ no __

8. Al realizar sugerencias se le tiene en cuenta

Si_ No

9. Siente que la empresa reconoce su buen desempeño

Si_ no_

10. El trato con sus compañeros de trabajo es

Bueno _ regular__ Mala ____

11. Al ingresar a la empresa se le dio información suficiente sobre la misma (empresa)

Si __ No__

12. Se siente a gusto en cumplir jornada laboral más de 8 horas:

Si_ __ No__

13. Su salario le alcanza para cubrir los gastos necesarios:

Si___ No___

14. Tiene claro a quién dirigirse cuando se presente un inconveniente:

Si __ No

15. Siente la posibilidad de ascender dentro de la empresa:

Si_ NO_

16. La empresa cuenta con los implementos necesarios (edificación, equipamiento, materiales de trabajo, etc.) Que aseguran el éxito de su trabajo.

Si__ NO__

17. Cree usted que las funciones que realiza actualmente les fueron bien informadas al ingresar

Si__ No__

18. El trabajo que tiene le permite sacar tiempo para compartir con su familia

SI_ No_

19. Existe otra persona dentro de su grupo familiar que aporte dinero

Si__ No__

20. Tiene usted buena comunicación con su jefe inmediato

Si_ No-

21. Ha recibido algún tipo de bonificación dentro de la empresa por su trabajo

SI_ No__

22. Se siente a gusto con los cambios de puesto que se le pueden dar

Si_ No

23. Se han realizado capacitaciones que le permitan conocer más sobre su trabajo

Si_ No

24. El salario que usted recibe le alcanza para realizar actividades familiar y de recreación Si __ No __

25 Tiene claras las funciones que se realizan dentro del puesto de trabajo

Si ___ No ___

26. Ha sentido algún tipo de reconocimiento en la empresa

SI _ No ___

27. El lugar donde trabaja está bien condicionado (iluminación, ventilación, higiene, etc.)

Si_ No___

28. Se le ha realizado talleres que le ayuden a su formación personal.

Si___ NO___

29. Debe quedarse tiempo adicional realizando su trabajo

Si ___ NO___

30. Se les comunica las decisiones u/o cambios que se realizan en la empresa

Si___ No___