



Descripción Del Clima Organizacional En La Empresa Privada De Seguridad Timanco

Ltda

Oscar A. Claros,

Giovanni Narváez

Leidy C. Bautista

Proyecto de Grado Para la Especialización en Gerencia Financiera

Asesor Oscar Jaramillo Castaño

Corporación Universitaria Minuto De Dios “Uniminuto”

Facultad de Ciencias Económicas

Especialización en Gerencia Financiera

Neiva, 2020

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, 03 de diciembre de 2020

Dedicatoria

A Dios nuestro Señor quien nos otorgó el don de la vida; a mi madre, esposa e hijos, quienes me apoyaron día a día durante este proceso de aprendizaje.

Giovanni Narvárez Rodríguez

A Dios el dueño de mi Vida; a mis padres y mi querida esposa, quienes me han apoyado y acompañado día tras día, gracias por su paciencia, amor, por sus palabras de aliento que fueron inspiración para culminar con éxito otra etapa de mi vida.

Oscar Alirio Claros Fierro

A Dios que me dio la Vida y ha derramado grandes bendiciones sobre mí; a mi madre por ser mi fuente de inspiración, por forjar en mí una excelente persona, por motivarme a cumplir mis metas, por brindarme su amor sincero y por apoyarme incondicionalmente en mi proceso de formación.

Leidy Constanza Bautista Moreno

Agradecimientos

A la Universidad Corporación Universitaria Minutos de Dios, especialmente al director de la tesis Oscar Jaramillo Castaño.

A la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda por la información suministrada para el desarrollo de este proceso de investigación.

A los Profesores que nos hicieron aportes y sugerencias de gran importancia para nuestro crecimiento personal y profesional.

Y a todos los que nos han apoyado en este proyecto, especialmente a nuestras familias.

Tabla de contenido

Lista de Gráfica..... 7

Lista de Apéndice..... 8

Resumen..... 9

Abstract..... 10

Introducción 11

CAPITULO I: FORMULACION Y DIRECCIONAMIENTO..... 12

 Tema: 12

 Planteamiento del problema 12

 Enunciado del problema. 12

 Formulación. 13

 Delimitación y alcance. 13

 Objetivos 14

 Objetivo General 14

 Objetivos Específicos..... 14

 Justificación..... 14

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL 16

 Antecedentes:..... 16

 Fundamentos filosóficos y/o antropológicos: 17

 Fundamentos Teóricos:..... 18

 Clima organizacional 18

 Variables del Instrumento Great Place to Work 21

 Instrumentos de medición del clima organizacional 22

 Referente Contextual:..... 24

CAPITULO III. METODOLOGÍA Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN. 25

 Metodología..... 25

 Tipo de Investigación. 25

 Proceso metodológico. 25

 Población y muestra. 26

Hipótesis	27
Identificación de variables.....	27
Técnicas de indagación e instrumentos:.....	28
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES	29
RESULTADOS	29
Conclusiones	34
Recomendaciones.....	36
Glosario	37
Webgrafía	38
Apéndice.....	41

Lista de Gráfica

Ilustración 1 Porcentaje de la dimensión credibilidad	29
Ilustración 2 Porcentaje de la dimensión de respeto	30
Ilustración 3 Porcentaje de la dimensión de imparcialidad	30
Ilustración 4 Porcentaje de la dimensión de orgullo	31
Ilustración 5 Porcentaje de la dimensión de camaradería	31
Ilustración 6 Dimensión de camaradería vs sexo femenino	32
Ilustración 7 Dimensión de camaradería vs sexo masculino	32
Ilustración 8 Dimensión de camaradería vs sexo	33
Ilustración 9 Dimensión de camaradería vs rango de edades	33

Lista de Apéndice

Apéndice A: Modelo de encuesta Aplicada41
Apéndice B: TablaA1 general de tabulación44

Resumen

Toda organización está conformada principalmente por personas que desarrollan diferentes roles en su día a día. Conocer y entender el impacto que tienen las personas sobre la organización con su comportamiento, permite alcanzar eficiencia a todo nivel y hace más fácil el logro de los objetivos trazados.

Un buen clima organizacional en una organización es de vital importancia porque permite generar lazos de amistad, compañerismo, sana convivencia, respeto, compromiso, trabajo en equipo y al final esto se traduce en grandes resultados para la organización.

En Neiva Huila está domiciliada la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda; es una empresa importante, con gran participación de mercado en el sector de servicios de vigilancia privada. Tiene una amplia planta de personal operativo y personal administrativo.

Como consecuencia del incremento de incidentes y/o anomalías que afectan directamente el normal desarrollo de actividades, surgió la necesidad de llevar a cabo una investigación que permitiera describir el clima organizacional de Timanco Ltda.

Apoyados en la técnica de dimensiones de Great Place to Work se desarrolló una encuesta que fue presentada al personal del área operativa para sus respectivas respuestas.

Una vez recopilada la información, esta fue organizada y tabulada; con base en ella se sacaron conclusiones y se presentaron recomendaciones a la directiva de Timanco Ltda, conclusiones y recomendaciones que se dejarán plasmadas más adelante en el desarrollo de la presente tesis.

Palabras Claves: Organización, Clima organizacional, Great Place to Work, Imparcialidad, Camaradería.

Abstract

Every organization is made up mainly of people who develop different roles in their day to day. Knowing and understanding the impact that people have on the organization with their behavior, allows achieving efficiency at all levels and makes it easier to achieve the objectives set.

A good organizational climate in an organization is of vital importance because it allows to generate bonds of friendship, camaraderie, healthy coexistence, respect, commitment, teamwork and in the end this translates into great results for the organization.

In Neiva Huila the Private Vigilance Company Timanco Ltda is domiciled; is an important company with a large market share in the private security services sector. It has a large plant of operational personnel and administrative personnel.

As a consequence of the increase in incidents and / or anomalies that directly affect the normal development of activities, the need arose to carry out an investigation that would allow describing the organizational climate of Timanco Ltda.

Supported by the Great Place to Work dimension technique, a survey was developed and presented to the personnel of the operational area for their respective responses.

Once the information was collected, it was organized and tabulated; Based on it, conclusions were drawn and recommendations were presented to the board of Timanco Ltda, conclusions and recommendations that will be reflected later in the development of this thesis.

Keywords: Organization, organizational climate, Great Place to Work, impartiality, camaraderia

Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolló para describir el Clima Organizacional de la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda.

El clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los empleados y su disposición para ejecutar sus labores asignadas, así como también, es esencial para alcanzar un desarrollo personal, profesional y emocional sobresalientes.

Toda empresa busca permanentemente ser cada día más competitiva; para ello necesita de la sumatoria de habilidades de cada uno de los integrantes de la organización, pero les compete a las organizaciones propiciar un clima laboral en el que todos los talentos vinculados apuesten por sumar al logro de resultados propuestos.

Ante una situación de incremento de eventos negativos que se vive desde hace seis meses atrás en la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda, se hizo necesario llevar a cabo esta investigación para conocer y entender las causales de dicha situación. Es así como a través de preguntas sencillas pero contundentes, se encuestó a todo el personal operativo mediante la técnica de Great Place to Work. Las respuestas obtenidas permitieron identificar falencias y fortalezas al interior de la Empresa.

Las conclusiones a las que se llegó con esta información, y las recomendaciones entregadas a la empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda, se relacionarán capítulos más adelante en el presente trabajo de investigación.

CAPITULO I: FORMULACION Y DIRECCIONAMIENTO

Tema:

La presente investigación se origina a partir de la propuesta de uno de los miembros del grupo de trabajo del proyecto, partiendo de varios incidentes de mal ambiente laboral identificado en el área operativa (guardas de seguridad) de la empresa de Seguridad Privada Timanco Ltda, desencadenando la necesidad de investigar cuáles son las causas que estarían generando este tipo de situaciones y/o efectos negativos que no contribuyen al sano desarrollo de los servicios prestados por la empresa.

Este concepto de clima organizacional, nace de la necesidad de enfocar a las organizaciones a estudiar el recurso humano como individuo que posee comportamientos, caracteres, sentimientos y emociones diversos, que constituyen el medio interno de la institución, al igual que construyen cultura organizacional.

Se tomó como línea de investigación el clima organizacional, basados en el ambiente generado por las emociones de los miembros de la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda, el cual está relacionado con la motivación de los empleados, las relaciones con sus compañeros de trabajo y el vínculo con sus superiores.

Planteamiento del problema

Descripción del clima organizacional de la empresa Seguridad Privada Timando Ltda.

Enunciado del problema.

La empresa Seguridad Privada Timanco Ltda, es una empresa Huilense dedicada a la prestación del servicio de vigilancia del sector privado, con arma letal y no letal. El área operativa,

es decir, los guardas de seguridad, está compuesta por 118 trabajadores distribuidos en, conjuntos residenciales, condominios, obras civiles y empresas.

Se ha detectado que en los últimos 6 meses se incrementaron diferentes situaciones y/o conflictos que afectan el ambiente laboral del área operativa. Dentro del reporte que realizó el departamento de talento humano a la alta dirección, se definieron posibles causas como ausencia de espacios de comunicación abierta, no consolidación de equipos de trabajo, liderazgo autoritario, entre otros, que han generado efectos negativos como el aumento de llamados de atención, memorandos y sanciones, persecución entre mismos compañeros, incumplimiento de las directrices y bajo rendimiento operacional, que involucra directamente a la empresa en todo su entorno (clientes y proveedores).

El propósito de describir el clima organizacional en la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda es, ofrecer a sus empleados un óptimo ambiente laboral, propiciando espacios de participación activa, crecimiento personal y profesional.

Formulación.

¿Cuál es el estado del clima organizacional del área operativa de la Empresa Seguridad Privada Timanco Ltda.?

¿Cuáles son las dimensiones del instrumento de clima organizacional que se va a aplicar, evaluar y analizar?

Delimitación y alcance.

Este proyecto de investigación tendrá su campo de acción en el área operativa de la Empresa Seguridad Privada Timanco Ltda, que se encuentra ubicada en el Departamento del Huila,

municipio de Neiva. El área operativa está compuesta por 118 guardas de seguridad distribuidos en conjuntos residenciales, condominios, obras civiles y empresas.

Objetivos

Objetivo General

Describir el clima organizacional del área operativa de la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda.

Objetivos Específicos

-Caracterizar las condiciones del clima organizacional de la empresa Timanco Ltda por dimensiones, sexo, puesto de trabajo y edades.

-Realizar un análisis de los resultados obtenidos de las dimensiones y características de la población por sexo, puesto de trabajo y edades.

Justificación.

El presente estudio se aplicó al clima organizacional de la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda. Como se ha mencionado anteriormente, el clima laboral en el cual interactúa el talento humano, es clave en su comportamiento y en su desempeño laboral, razón por la cual se puede afirmar que estudiar y comprender las dificultades que se presentan en una organización, es el inicio de su mejoramiento.

El área operativa de la Empresa de Vigilancia Privada Timanco Ltda está compuesta por ciento diez y ocho (118) personas con el cargo de Guardas de Seguridad. Estas personas prestan su servicio de vigilancia en diferentes puntos de atención y están día a día en contacto con clientes que contratan los servicios de Timanco Ltda, y con usuarios de las empresas en las que prestan sus

servicios. De esta forma se convierten en la cara más visible de Timanco Ltda, por lo que es de vital importancia que la empresa logre que se sientan motivados, valorados e importantes para la organización. Lograr lo anterior repercute directamente en la productividad de la empresa.

Muchas organizaciones a lo largo de la historia han visto comprometido su crecimiento por la ausencia de un clima organizacional adecuado. Esta investigación trata de buscar las estrategias y/o soluciones para contribuir a dicho crecimiento, partiendo del conocimiento de cada uno de los integrantes del área operativa de Timanco Ltda, de su punto de vista, de su sentir, de sus estados de ánimo, sus aspiraciones, sus motivaciones, entre otra información, que una vez recogida, tabulada y analizada, le permitirá a la empresa Timanco Ltda tomar decisiones tendientes a mejorar su clima organizacional.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

Antecedentes:

Título: Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago

Autores: Quintero Niria; Africano Nelly Africano; Faría Elsis

Año: 2008

Resumen: Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fu de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores; se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral. (Quintero, Africano, & Faría, 2008)

Título: Clima organizacional y desempeño de los docentes en el aula: estudio de un caso.

Autores : Coligiore Corrales Irene; Díaz Sosa Juan Arturo.

Año: 2003

Resumen: Este trabajo es el resultado de un diagnóstico al clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela. La investigación se enmarca en

la modalidad de proyecto factible, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas. Se realizó el Análisis de la Varianza y la Desviación Estándar de los datos, que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2.96 en un rango del 1 al 5, ubicándose esto en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por ser mecánica e ineficiente. No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones. (Sosa & Corrales, 2003)

Fundamentos filosóficos y/o antropológicos:

El hombre como ser social promueve acciones encaminadas a un desarrollo responsable, igualitario y equitativo, aplicables en la sociedad y al hombre en general, basando sus principios en una cultura que promueve valores universales como el respeto a la diferencia y la búsqueda de Dios.

Se puede considerar valores universales del ser humano:

- Libertad
- Igualdad
- Dignidad
- Justicia
- Respeto
- Tolerancia

- Compromiso
- Honradez
- Confianza

Este conjunto de características propias del hombre le ayuda a formar un campo importante de su vida personal, y es como responde en un contexto laboral que propende cualificar sus relaciones personales hacia una convivencia pacífica, y la construcción de un mundo cada vez más humano y justo, en el que se interactúa con sus semejantes.

Fundamentos Teóricos:

Clima organizacional

Según Chiavenato el clima organización hace alusión al ambiente que se genera entre los integrantes de la organización, es decir el ambiente en el que viven y que se relaciona en gran proporción con la motivación que presentan los miembros de esta. Este clima se dice que es favorable cuando satisface necesidades personales y eleva la moral de los miembros de la organización y desfavorable cuando no se logra esta satisfacción, corriendo el riesgo de presentar atrasos en tareas que se realicen o resultados que no cumplen con lo propuesto (Chiavenato, 2011)

Cuando hablamos de clima organizacional nos encontramos muchos tipos de climas que generan en caso de ser llevados oportunamente impactos positivos en la organizaciones: uno de ellos es el **clima de innovación y de creatividad**, el cual señala que esos dos factores incrementan la competitividad y la efectividad de los procesos a través del invento de nuevas ideas; se considera que el clima de innovación es importante para que las organizaciones vivan en el largo plazo (Schneider & Bartlett, 1968), este clima cuenta con dos factores uno es el liderazgo y el otro la

creatividad individual (Quinn & Rohrbaugh, 1983); este clima influye en la toma de decisiones, la motivación y el compromiso.

El éxito del **clima de seguridad** se relaciona con la no ocurrencia de incidentes, este clima se relaciona con la percepción de las prácticas de seguridad que se tiene en el ambiente de trabajo, con la seguridad en la información, con los procedimientos y políticas de estos (Díaz & Cabrera, 1997).

El **clima ético**, incluye prácticas empresariales éticas que nace cuando los miembros de una organización perciben que cualquier situación de diferencia o problemas éticos se deben abordar de acuerdo a normas o comportamientos éticos, la percepción de lo que es un comportamiento correcto se convierte en la herramienta para las personas actuar (Oncer & Yıldız, 2012).

Clima de alta efectividad, se relaciona con: el clima humanitario, este les brinda confianza a las personas, se les escucha, se les da libertad, se coopera en equipo y se aprovechan las experiencias desfavorables como motor de aprendizaje; el clima de equidad, donde se ponen en marcha procesos de tomas de decisiones basados en reglas con poca creatividad; el que se orienta a la productividad y al rendimiento que busca la optimización de procesos y se basa en la comunicación de arriba hacia abajo y el clima que se fundamenta en la colaboración de equipo conocido como el del desafío en este se ultimó clima se busca lograr equilibrio entre persona-trabajo (Reddin, 2004).

Clima de baja efectividad, tiene relación con el clima de sumisión, en este clima se generan pocas iniciativas, los resultados no importan en gran proporción, se tratan de omitir y suavizar las diferencias que se pueden presentar haciendo uso de un tono amable, siendo esta cualidad una característica del gerente; el clima estancado, se hace uso de reglas estrictas, se evade

responsabilidades, de manera voluntaria se generan escasas opiniones, los gerentes se resisten al cambio y no se preocupan por errores que se puedan cometer ni la calidad de los resultados, el gerente tiene bajo nivel de cooperación; el clima ambiguo, las estrategias que surgen en este tipo de clima no son claras. Se percibe un ambiente amenazante por parte de los superiores y su enfoque es la productividad en el largo plazo (Reddin, 2004).

Clima favorable y desfavorable, tomando como referencia le teoría de Likert de 1967 se analizan los climas organizacionales desde causa-efecto, la cual señala que las personas presentan un comportamiento que se fundamentan en la percepción que se tiene de la realidad que viven en la organización y señala que el comportamiento de los empleados tiene una relación directa con el comportamiento administrativo. Se menciona que hay tres tipos de variables que indica la características de la organización, éstas son: Las causales, se relaciona con la forma en la que la organización evoluciona y tiene resultados (decisiones, estructura organizativa y administrativa y las actitudes); Intermedias, miden el estado interno de la organización (motivación, rendimiento, toma de decisiones, comunicación) y Finales, son el resultado de las causales e intermedias se orienta a establecer los resultados que se obtienen (ganancia, pérdida y productividad) (Likert, 1967).

Clima de comunicación, este clima a diferencia del organizacional tiene en cuenta solo elementos comunicacionales, incluye dimensiones como la confianza en la comunicación, la participación que se aprecia en la toma de decisiones y la percepción de ser tomado en cuenta; es imprescindible para la identificación del empleado con la empresa (Objetivos, Valores), mediante este clima se puede fomentar la participación (Falcione & lierden, 1987).

VARIABLES DEL INSTRUMENTO GREAT PLACE TO WORK

Credibilidad: Al hablar de credibilidad se refiere a la comunicación, a la competencia y a la integridad que son imprescindibles para generar confianza en el lugar de trabajo. Se debe tener claro que la confianza no es simpatía, la confianza va más relacionada con la habilidad que tienen los miembros de la organización para comunicarse (Uribe, 2013)

Respeto: Se genera como resultado de un trabajo continuo, un ambiente de respeto y confianza se forja a través del apoyo y de la colaboración que se genera entre los miembros de la organización y entre colaboradores y jefes. Refleja como los miembros de una organización se sienten frente a sus superiores.

Imparcialidad: Al hablar de imparcialidad se refiere a la equidad no tan solo en remuneración sino también en trato, esto es necesario a la hora de percibir confianza en una organización. Es vital tener canales abiertos que permita expresar las injusticias que se puedan percibir (Rodríguez, 2011). Se fundamenta en dar reconocimientos para quienes lo merecen, ser imparcial en cuanto al ascenso e impartir justicia evitando la discriminación.

Orgullo: Se relaciona con el hecho de que los miembros de una organización estén satisfechos con las labores que realiza, con las personas que trabaja y con la reputación que tiene cada uno dentro de la organización; cuando se tiene alto nivel de orgullo en estos puntos se logran mayor fidelización con la organización.

Camaradería: También conocido como compañerismo, se refiere a las relaciones que surgen con el equipo de trabajo, el compañerismo es el reflejo de un buen ambiente laboral, con esta dimensión se hace referencia al sentido en equipo, la familiaridad y la hospitalidad. Las personas se pueden mostrar tal cual son, hay involucramiento con los demás, se genera sentido de

pertenencia por el equipo de trabajo, de manera general se genera ambiente amigable donde los miembros de la organización se sienten como estar en casa (PARQUE & DIAZ, 2019)

Instrumentos de medición del clima organizacional

Instrumento multidimensional de CO propuesto por Patterson: Puede ser aplicado en cualquier nivel jerárquico; propone que los criterios que se tienen en cuenta para la efectividad de la organización se pueden comprender de una mejor manera si se organiza en la dimensión de la flexibilidad con el medio ambiente versus control estricto y la orientación externa versus la interna. El modelo habla de 4 enfoques, el de las relaciones humanas que se relaciona con la orientación interna y flexibilidad, recalca el bienestar y el compromiso de los miembros de la organización; el de procesos internos, relacionado con orientación interna y control estricto para lograr eficiencia; el de sistemas abiertos, relacionado con la orientación externa y flexibilidad, se basa en la interacción que tiene la organización con el entorno y a la innovación ante el mercado y por último el enfoque de meta racional, que se fundamenta en la orientación externa y el control estricto, se enfoca en lograr productividad y alcanzar objetivos; Patterson Indica que no habrá evidencia de un clima fuerte en un cuadrante en específico dentro de la organización (Patterson, y otros, 2015)

Instrumento de CO propuesto por Furnham y Goodstein: contiene 14 dimensiones, los resultados del instrumentos se catalogan en cuatro: alto desempeño - baja importancia, se observan las cosas que se hacen bien pero no son valoradas, sirve para aprovechar bien los recursos; alto desempeño - alta importancia, es decir los recursos se han asignado eficientemente con los temas de mayor importancia dando excelentes resultados; bajo desempeño – baja importancia, son cosas que se deben ignorar porque son cosas que no va bien y tienen baja valoración; por último, se cuenta con bajo desempeño – alta importancia, en esta se incluye una estrategia de arreglo puesto

que se tiene una importancia alta pero que se debe mejorar el desempeño (Furnham & Goodstein, 1997).

Instrumento de CO de Great Place to Work 1986: Hace referencia a una encuesta que la realiza el instituto GPW, que se inició a aplicar en 1998, este instituto tiene como objetivo elaborar un ranking donde señala teniendo en cuenta todos los países, cual es el mejor lugar para trabajar. Consta de 5 dimensiones como la credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y mercadería que abarca 55 preguntas. El ambiente de trabajo que se tiene en la organización se mide en tres niveles, estos son: la relación entre empleados y gerencias, la relación entre los empleados y la organización y la relación entre empleados u otros (Jáuregui & Louffat, 2019)

Instrumento de CO de Litwin y Stringer: Las dimensiones que maneja este instrumento son nueve, éstas son: la estructura, para el cual utiliza ocho elementos de medición; la responsabilidad, utiliza seis elementos; la recompensa utiliza seis elementos y el apoyo cinco elementos. A nivel general este instrumento ha presentado problemas de confiabilidad (Litwin & Stringer, 1968).

Instrumento de clima Ético: Es propuesto por Oncer, cuenta con 27 ítems dividido en 5 factores; este clima tiene repercusión en la reputación organizacional que se percibe, esto genera un mayor grado de identificación de los miembros de la organización hacia esta misma (A & Yildiz, 2012).

Instrumento de clima de Innovación: Fue propuesto por Jaiswal consta de 39 ítems y cuatro dimensiones que son: liderazgo transformacional, clima de la innovación, autoeficiencia creativa y creatividad del empleado; este clima influye en la atención que tienen los empleados con los clientes (Jaiswal & Dhar, 2015).

Instrumento de clima de seguridad: Propuesto por Zohar, consta de 23 ítems que se divide en dos factores que son, el primero relacionado con la reacción que tiene el supervisor frente a la conducta que presentan los subalternos y el segundo factor se relaciona con expectativa de supervisión. Se relaciona con 5 variables que son el riesgo laboral, acción, lesiones, sobrecarga y expectativa (Zohar, 2000).

Instrumento de medición de satisfacción laboral: Planteado por Smith, Kendall y Hulin, esta medición se hace a través de un instrumento denominado JDI (Job Descriptive Index); incluye las dimensiones de satisfacción con el trabajo, oportunidades de promoción, pago, compañeros de trabajo y supervisión

Referente Contextual:

La Empresa de Seguridad Privada Timanco Ltda fue constituida mediante escritura pública número 1808 del 29 de agosto de 2013; se registró en Cámara de Comercio de Neiva con la matrícula número 0248022. Cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada número 85037 en la modalidad de vigilancia fija con arma y sin arma.

Su domicilio principal está en la ciudad de Neiva Huila en Carrera 6 número 10 31 Barrio El Centro. El Representante Legal es el Doctor Rubén Guzmán Barrios.

CAPITULO III. METODOLOGÍA Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

Metodología.

Tipo de Investigación.

Este estudio se enmarca en la modalidad de proyecto de investigación descriptivo, pues describe de manera detallada una situación observada, de modo que sea viable dar solución y satisfacer un requerimiento o necesidad de una organización, resaltando allí variables de estudio como credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería, teniendo como objeto de estudio el clima organizacional.

Proceso metodológico.

La investigación se realizó mediante la aplicación de uno de los muchos instrumentos de medición de clima organizacional propuestos por diversos autores como Patterson, Furnham, Goodstein, Litwin, Stringer, entre otros.

El instrumento al que se le dio aplicación fue el Instrumento de CO de Great Place to Work, diseñado por el Great Place to Work Institute, compuesto por cinco dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería, los cuales miden los niveles de relación entre los trabajadores y la gerencia (sus jefes), relación entre trabajadores y la organización, y la relación entre trabajadores y otros (compañeros), dando así, un enfoque y análisis más profundo para determinar el diagnóstico de las causas de la problemática de ambiente laboral en la organización.

Para el cuestionario se utilizó una escala de likert, donde las variables se evalúan del 1 al 5 expresada de menos a mayor desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Los niveles de la escala de likert aplicados en la presente investigación se especifican en la siguiente tabla.

Puntaje	Criterio
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Población y muestra.

Para nuestro proyecto de investigación se tomó como población objeto el total del área operativa que, en la actualidad cuenta con 118 guardas de seguridad activos adscritos a la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda, con las siguientes especificaciones:

- Género: 13 mujeres; 105 hombres
- Edades: entre los 20 años y 58 años
- Nivel de escolaridad: bachilleres con curso obligatorio de vigilancia y manejo de armas
- Modalidades: fijo y relevantes
- Tipos de contrato: Fijo inferior a 1 año, fijo por 4 meses y labor contratada.
-

Hipótesis.

En la empresa de Seguridad Privada Timanco Ltda tiene un mal clima organizacional

Identificación de variables.

Variables	Indicadores	Tipo de variable
CREDIBILIDAD	-Comunicación -Competencia -Integridad	Cualitativo
RESPECTO	-Apoyo -Desarrollo -Colaboración -Reconocimiento	Cualitativo
IMPARCIALIDAD	-Equidad en la remuneración -Equidad en el trato	Cualitativo
ORGULLO	-Satisfacción de labores -Satisfacción del equipo -Reputación dentro de la organización	Cualitativo
CAMARADERIA	-Familiaridad -Hospitalidad -Sentido de equipo	Cualitativo

Técnicas de indagación e instrumentos:

Fuente de recolección de datos.

Fuentes	Técnicas
Fuentes primarias	
Se encuestaron a los 118 guardas de seguridad de la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda	Encuesta
Fuentes secundarias	
Información de la empresa	Entrevista
Revisiones bibliográficas	
Fuentes de Internet	

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

RESULTADOS

Los resultados se presentaron en tablas donde se contemplan el valor de la escala de 1 a 5, siendo el criterio de cada una de ellas: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo. Así mismo, se obtiene un total que es el resultado de tomar el número de respuestas obtenidas por cada criterio. En el caso práctico se tomó como referencia de análisis de resultados por dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería, al igual que la clasificación por sexo, puesto de trabajo y por último la edad, y se procedió a realizar las gráficas correspondientes de cada tabulación.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación: Inicialmente, se graficaron de los resultados de las respuestas obtenidas de los 118 guardas por las cinco dimensiones del instrumento Great Place to Work.

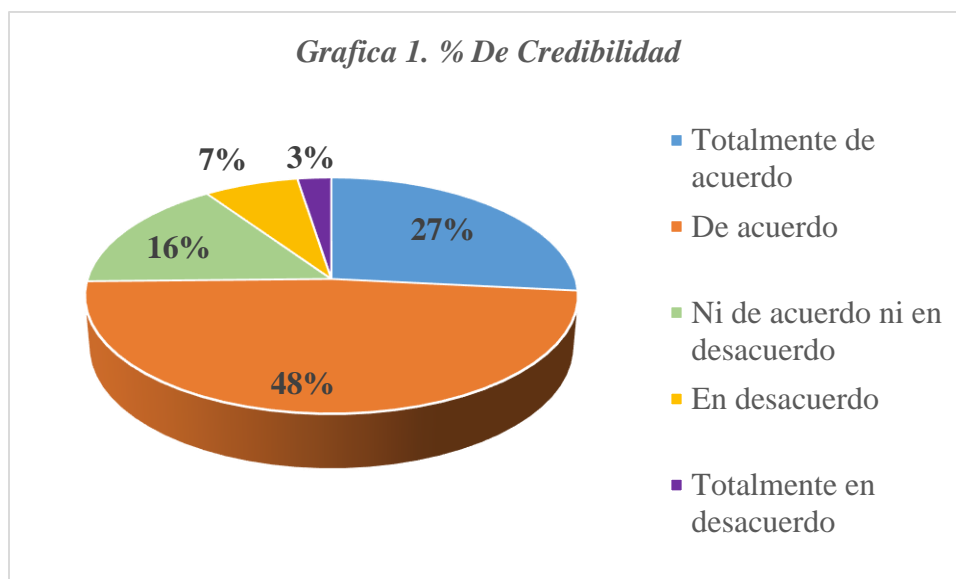


Ilustración 1 Porcentaje de la dimensión credibilidad

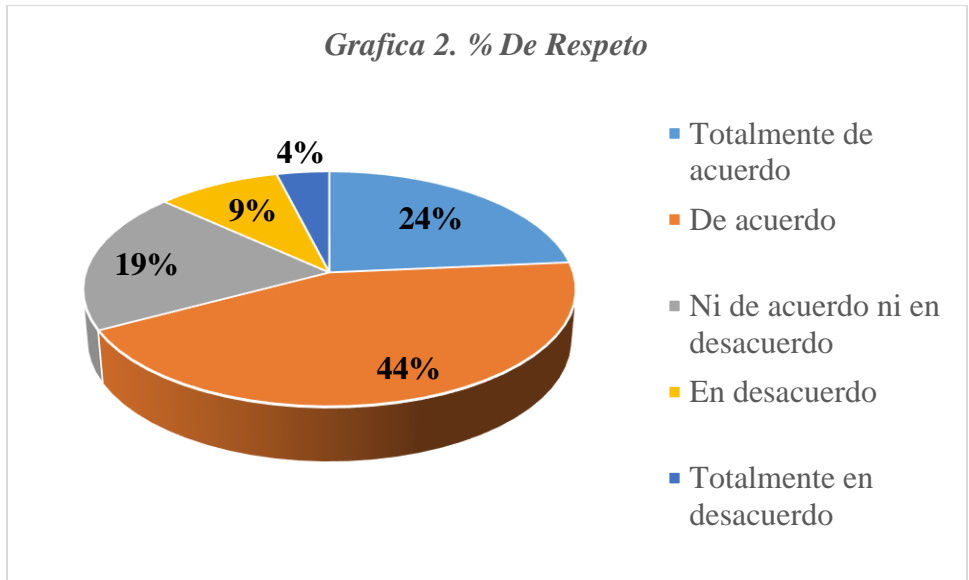


Ilustración 2 Porcentaje de la dimensión de respeto

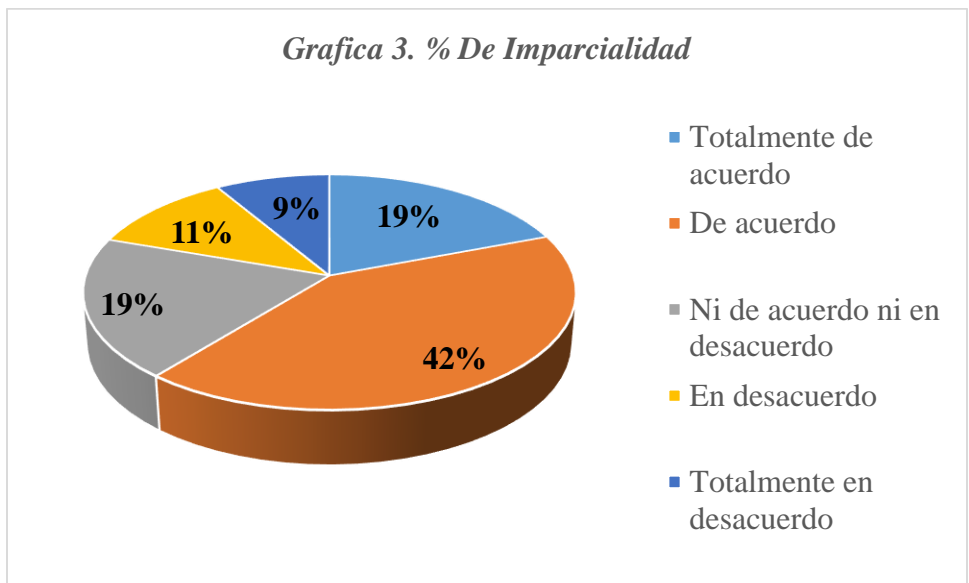


Ilustración 3 Porcentaje de la dimensión de imparcialidad

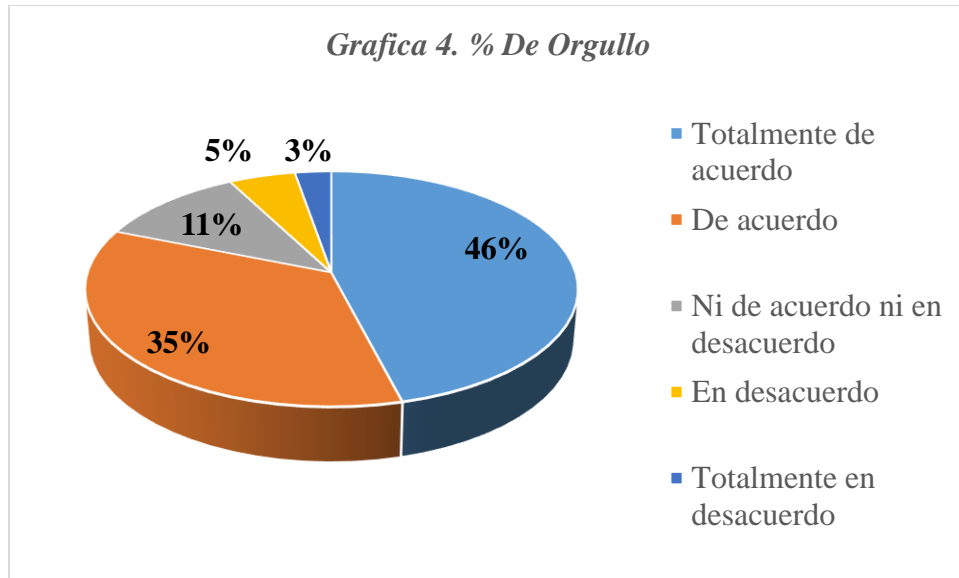


Ilustración 4 Porcentaje de la dimensión de orgullo

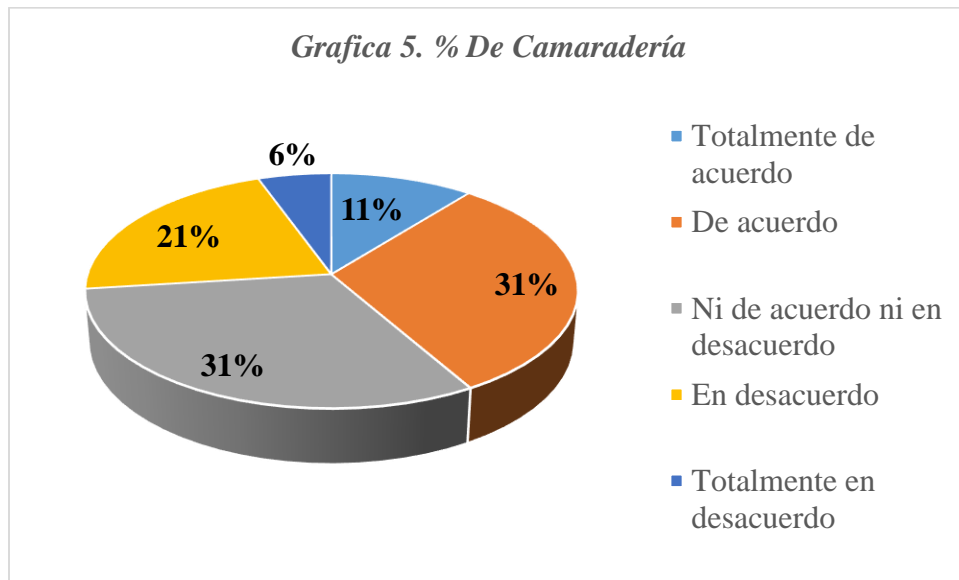


Ilustración 5 Porcentaje de la dimensión de camaradería

Posteriormente, se graficó filtrando por sexo: femenino y masculino, los resultados obtenidos de los 118 guardas de seguridad, versus la dimensión de camaradería.

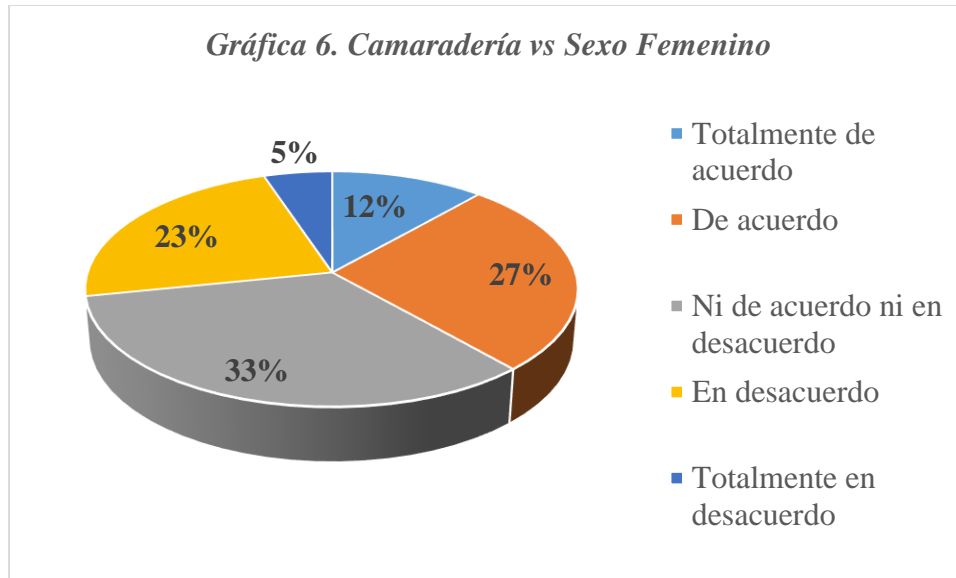


Ilustración 6 Dimensión de camaradería vs sexo femenino

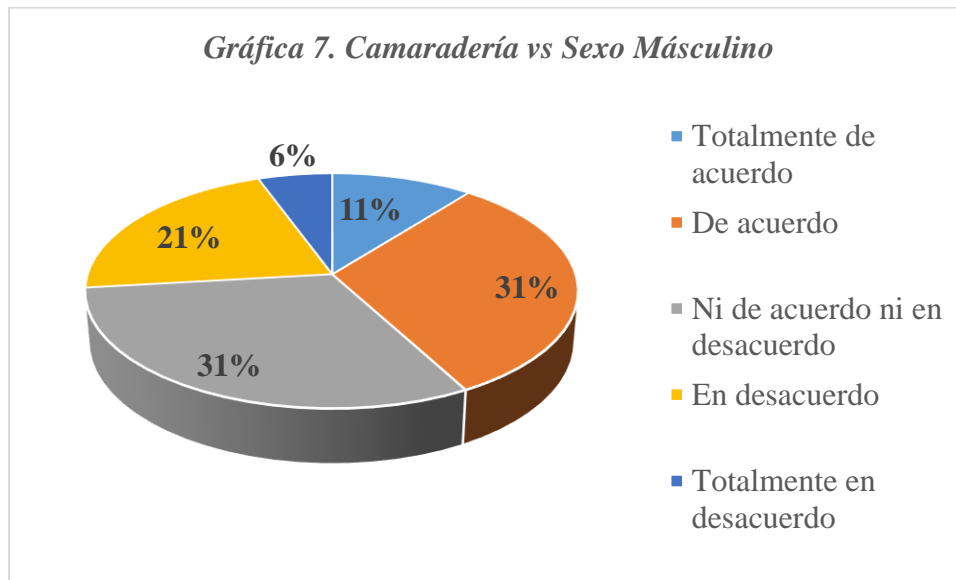


Ilustración 7 Dimensión de camaradería vs sexo masculino

Igualmente, se realizó una gráfica de barras haciendo el comparativo de los sexos masculino y femenino de los resultados obtenidos de la dimensión Camaradería.

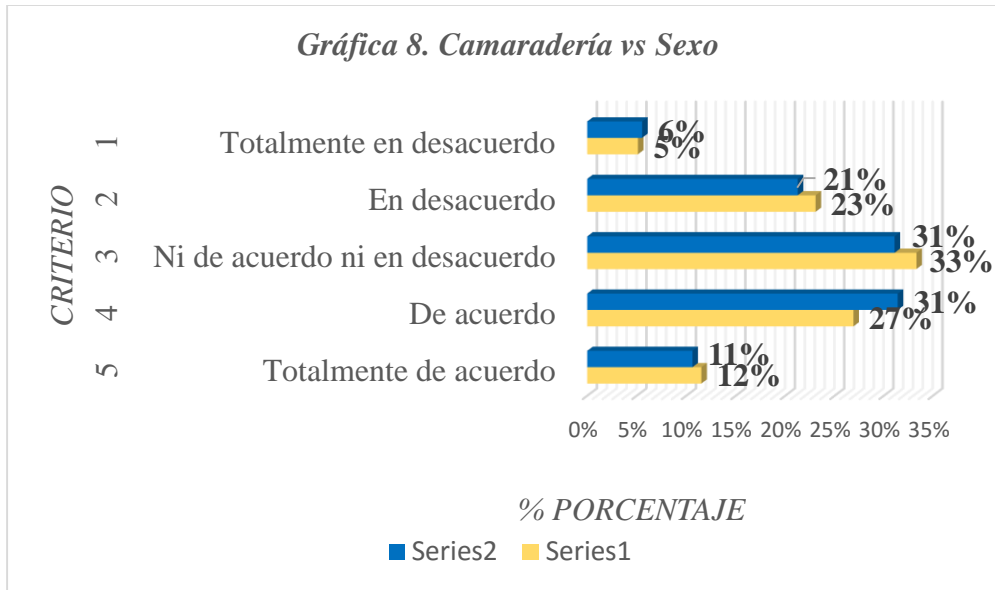


Ilustración 8 Dimensión de camaradería vs sexo

Por último, se realizó una gráfica de barras, donde se hizo el comparativo de los resultados obtenidos de la dimensión Camaradería vs los rangos de edades establecidos a continuación:

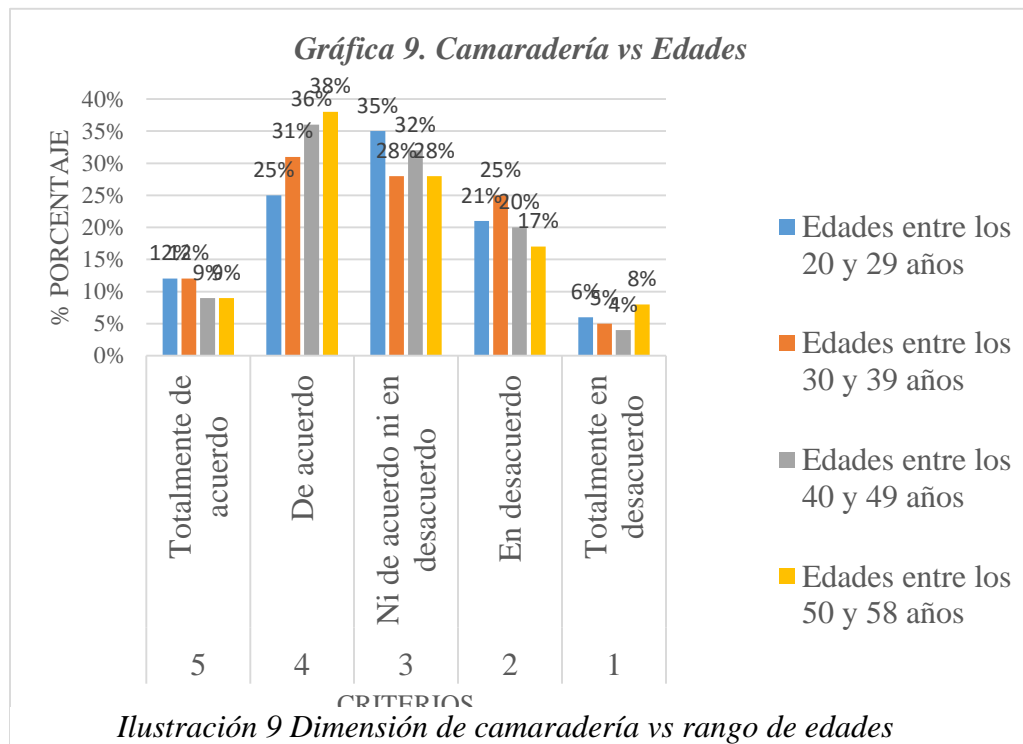


Ilustración 9 Dimensión de camaradería vs rango de edades

Conclusiones

Las características que definen un buen o mal clima organizacional expuestas anteriormente en el referente teórico son aplicables a cualquier tipo de organización, puesto que ayudan a identificar las condiciones en las que se encuentra dicha organización, y a su vez establecer planes de mejora y/o estrategias y recomendaciones que den solución a las problemáticas evidenciadas.

Después de haber realizado, analizado y procesado la información de los resultados de la investigación sobre la descripción del clima organizacional del área operativa de la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda en la ciudad de Neiva, podemos concluir que, dentro de la escala establecida para identificar el estado de clima organizacional en la empresa, hay un alto nivel de aceptación en las dimensiones credibilidad , respeto, imparcialidad y orgullo, puesto que en promedio el criterio “*de acuerdo*” obtuvo un total 42,25% y “*totalmente de acuerdo*” de un 29% sobre un 100%.

Por el contrario la dimensión Camaradería, que refiere e interpreta lo relacionado con familiaridad entre compañeros, hospitalidad y sentido del equipo; se identificó un valor de alarma en los criterios “*en desacuerdo*” con un 21% , “*totalmente en desacuerdo*” con un 11% y aún más preocupante un 31% del criterio “*ni de acuerdo ni en desacuerdo*” equivalente al 31% del criterio “*de acuerdo*”, lo que refleja que los guardas de seguridad de la empresa Timanco Ltda en cuanto a equipo de trabajo son indiferentes a lo que suceda con sus compañeros y/o con su entorno laboral.

Este resultado se puede contrastar con las causas señaladas en el enunciado del problema donde se mencionaba la no consolidación de los equipos de trabajo y ausencia de espacios de comunicación abierta que están generando dichas diferencias y persecuciones entre los mismos en los puestos de trabajo.

Recomendaciones

Es importante prestar atención a las características que pueden estar generando un mal clima laboral, puesto que de ello depende que la empresa tenga un rendimiento eficiente; en este caso es de vital importancia enfocar miras a la dimensión de camaradería, pues el indicador muestra que existen bajos niveles de familiaridad, compañerismo y trabajo en equipo, poniendo en riesgo la misión de la empresa.

Se recomienda que la empresa disponga de espacios para la integración del personal del área operativa con el fin de crear lazos de unión, trabajo en equipo y convivencia, mediante actividades lúdicas que pongan a prueba estas variables.

Es importante igualmente trasladar este tipo de herramienta y aplicarla a el área administrativa, pues como área a cargo del funcionamiento de la empresa, es necesario conocer las condiciones de ambiente laboral de sus colaboradores para obtener mayor eficiencia sumado a la de las demás áreas.

Por último, se propone como medida de seguimiento, control y mejora, realizar esta encuesta de clima organizacional como herramienta para conocer las condiciones en las que se encuentra el ambiente laboral periódicamente; es aconsejable realizarlo cada 6 meses o mínimo una vez cada año.

Glosario

-**Clima Organizacional:** se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

-**Compromiso organizacional:** es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular.

-**Emociones:** sentimientos muy intensos de alegría o tristeza producido por un hecho, una idea, un recuerdo, etc.

-**Organización:** estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos con el apoyo del talento humano y de maquinaria y tecnología a su disposición.

-**Satisfacción laboral:** es el nivel de conformidad del empleado con relación a su entorno y condiciones de trabajo. Está directamente relacionado con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

-**Valores humanos:** conjunto de virtudes de una persona en cuanto a su actuación, interacción y relación con su entorno.

Webgrafía

- A, O., & Yildiz, M. (2012). El impacto del clima ético en la relación entre la reputación corporativa y la identificación organizacional. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*.
- Díaz, R. I., & Cabrera, D. D. (1997). Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accident Analysis & Prevention*.
- Falcione, S., & Iierden. (1987). *Communication climate organizations*.
- Furnham, A., & Goodstein, L. (1997). *he Organizational Climate Questionnaire*.
- Jaiswal, N. K., & Dhar, R. L. (2015). *Transformational leadership, innovation climate, creative self-efficacy and employee creativity: A multilevel study*.
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y Clima Organizacional. Fundamentos e Instrumentos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=10382>
- Likert, R. (1967). The human organization: its management and values.
- Litwin, G. H., & Stringer. (1968). *Motivation and organizational Boston: I Harvard University, Graduate School of Business*.
- LTDA, T. (s.f.). *Empresa De Vigilancia Timanco LTDA*. Obtenido de <https://www.vigilanciatimanco.com/>
- Oncer, A. Z., & Yildiz, M. L. (2012). The impact of ethical climate on relationship between corporate reputation and organizational identification. *Procedia-Social and Behavioral*.
- PARQUE, D. K., & DIAZ, L. A. (2019). *RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ANDES YARN S.A.C., AREQUIPA 2019*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/286342815.pdf>

- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., . . . Wallace, A. M. (14 de Abril de 2015). Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/job.312>
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management science*.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Reddin, W. J. (Noviembre de 2004). Gestión del Clima Organizacional En La Mejora de La Efectividad. *Cuadernos de Management*. Obtenido de https://www.gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf
- Rodríguez, J. A. (2011). *COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA: Nuevos horizontes de estudio*. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/Comunicacion%20estrategica.pdf#page=137>
- Schneider, B., & Bartlett, C. J. (1968). Individual differences and organizational climate: I. The research plan and questionnaire. *Personnel psychology*. Obtenido de Individual differences and organizational climate: I. The research plan and questionnaire development
- Sosa, J. A., & Corrales, I. C. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en el aula: estudio de un caso. *Revista Venezolana de gerencia*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59756247/articulo_redalyc_2900240820190616-38684-lbs3f2.pdf?1560707537=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DRevista_Venezolana_de_Gerencia.pdf&Expires=1604541300&Signature=X0BrG6MYsdBAFefjrgBqryUK4CtO1IW
- Uribe, R. P. (2013). *Correlación entre la credibilidad en la alta gerencia y la camaradería con la formación de un ambiente de respeto en las Great Place to Work en Colombia*. Obtenido de <https://publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/7/8>

Zohar, D. (2000). Un modelo de clima de seguridad a nivel de grupo que prueba el efecto del clima de grupo en los microaccidentes en los trabajos de fabricación. . *Revista de Psicología Aplicada*.

Apéndice

Apéndice A: Modelo de encuesta Aplicada

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL			
Nombre:		Fecha:	
Sexo:		Edad:	
Puesto de trabajo:		Tipo de contrato:	

A continuación, usted encontrará preguntas relacionadas a Clima Organizacional. Deberá marcar con una (X) en la escala valorativa de 1 a 5, calificando de la siguiente manera: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo?					
2	¿Mi jefe inmediato me comunica de forma clara y oportuna lo que espera de mi trabajo?					
3	¿Mi jefe realiza su trabajo y gestiona nuestra área de forma honesta y ética?					
4	¿La empresa incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias e ideas?					
5	¿Mi jefe es accesible y es fácil hablar con él?					
6	¿Mi jefe hace lo que dice o cumple lo que promete?					

7	¿Las decisiones de mis superiores son coherentes con las acciones que realizan?					
8	¿Mi jefe nos involucra en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo?					
9	¿La empresa respeta las diferencias de género, raza y religión de los empleados?					
10	¿Considera usted que la empresa tiene en cuenta sus opiniones?					
11	¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?					
12	¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas?					
13	¿Mi jefe/supervisor es justo en sus decisiones?					
14	¿Otorga la empresa incentivos que puedan fomentar el interés de cumplir objetivos y metas?					
15	¿Cree usted que la empresa ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?					
16	¿Cree usted que la empresa además de un sueldo justo, les ofrece otras facilidades como flexibilidad horaria, equilibrio entre su vida personal y profesional?					
17	¿Siente usted que todos los guardas de seguridad tienen las mismas oportunidades de recibir un reconocimiento especial?					
18	¿Mis superiores evitan el favoritismo?					
19	¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud para usted y su familia?					
20	¿Mis jefes reconocen el esfuerzo y trabajo adicional que yo realizo?					
21	¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?					
22	¿Me siento feliz de trabajar en la empresa Seguridad Privada Timanco Ltda?					
23	¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo?					

24	¿Me siento orgulloso de decir que trabajo aquí?					
25	¿Estoy satisfecho con las prestaciones adicionales que me ofrece la empresa?					
26	¿Me siento seguro y estable en mi empleo?					
27	¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?					
28	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
29	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?					
30	¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?					
31	¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?					
32	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?					
33	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?					
34	¿Se siente parte de su equipo de trabajo?					
35	¿Le resulta fácil expresar opiniones o ideas en su equipo de trabajo?					
36	¿Cree usted que las cargas laborales están bien repartidas?					

