

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Seccional Bello



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Importancia de la administración del recurso humano y clima organizacional como estrategia gerencial en la organización Paradizia S.A.S de la ciudad de Medellín.

Proyecto para obtener el grado de:

Administrador de Empresas

Presenta
Esteban Usma Gutiérrez
ID: 000156743

Asesora Metodológica

Ing. Eliana M. Villa E. MSc. (c) Ingeniería Administrativa

Asesora Temática

Ing. Estéfany Garcés A. Msc. (c) Ingeniería Industrial

Bello, Colombia

2015

AGRADECIMIENTOS

Como primero agradecer a Dios por darme la vida, por darme la fuerza y la perseverancia para nunca desfallecer o dudar de mi carrera. Por la salud que me regaló estos 5 años y por todo lo que me sigue regalando día a día y a la virgencita también agradecerle por haberme guiado siempre y no dejar que perdiera el horizonte de lo importante.

Agradezco a mis padres, a mi madre por ser siempre la persona que me enseñó a luchar y a nunca darme por vencido sin importar cuantas pruebas se me dieran en el camino, a ser honesto, sincero, paciente y a dar siempre lo mejor de mí. A mi padre por ser el hombre que me enseñó a ser fuerte, que nada llega solo y que en la única parte donde Éxito esta antes que Trabajo es en el diccionario.

También mis más grandes agradecimientos a María Helena Sánchez, persona por la cual todos estos sueños ya no son solo sueños sino una realidad, quien me dio la mano cuando más lo necesitaba y este triunfo que estoy a punto de conseguir también es de ella.

Finalmente agradezco a los docentes y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios la cual me ha formado como un profesional integro, dándome las bases y las herramientas adecuadas para mi estudio.

Resumen

Este proyecto está enfocado en realizar una investigación la cual permita identificar la importancia de la administración de los recursos humanos en la empresa Paradizia S.A.S, donde por medio de la metodología adoptada, se aplicó un Test de Clima Organizacional para de esta manera obtener la información necesaria, que ayude a responder e identificar los resultados de la investigación.

Dentro de los resultados obtenidos dentro de la investigación, se pudo identificar que la relación entre Colaboradores y trabajo, colaboradores y jefe, colaboradores entre si y el clima organizacional es bueno, pero se realizaron recomendaciones y sugerencias para mejorar las relaciones antes mencionadas e igualmente el clima organizacional basados en los resultados obtenidos por el Test aplicado.

A partir de la investigación, se puede concluir que la administración de los recursos humanos es de vital importancia en cualquier empresa, ya que contribuye a alcanzar objetivos, metas, oportunidades mediante la adecuada contratación de los colaboradores buscada por la empresa potencializando las habilidades de cada cual de forma que ayuden a la empresa y a ellos mismos. La administración de recursos humanos también ayuda a tener un clima organizacional que permita a los colaboradores trabajar en un ambiente en el cual se sientan a gusto donde puedan explotar todas sus capacidades ya que son ellos el motor y capital intelectual que potencializa la empresa a llegar al lugar que quiere.

Palabras clave: Gestión humana, Administración, Bienestar, Clima organizacional, Encuesta, Recurso humano, Colaboradores.

Índice de Contenido

Introducción	7
Capítulo I. Planteamiento del Problema	9
Antecedentes del problema	9
Pregunta de investigación.....	12
Justificación.....	14
Limitaciones:.....	15
Delimitación.....	16
Espacial:	16
Temporal:	16
Alcance.....	16
Capítulo II.Marco Teórico.....	17
2.1 Teoría General.....	17
2.2 Teoría específica	32
Grafico 1.....	32
Grafico 2.....	36
Capítulo III.Marco Metodológico	37
3.1 Metodología utilizada.....	37
3.2 Rol del investigador	37
3.3 Consideraciones éticas	38
3.4 Recolección de datos.....	39
3.5 Muestra Poblacional.....	40
Población:.....	40
Por ser una población pequeña, se toma toda la población como muestra para un total de 15 colaboradores a los cuales se les aplico el Test de clima organizacional.....	40

Muestra:.....	40
3.6 Diseño de instrumentos y recolección de datos.....	41
3.7 Diseño de instrumentos	44
3.8 Análisis de los datos.....	44
3.9 Transcripción de los datos.....	45
3.10 Registro de los datos	45
3.11 Análisis de las categorías	45
Capítulo IV. Análisis de los resultados	47
4.1 Descripción del proceso de la recolección de la información	47
4.2 Análisis de los resultados	47
4.2.1 Identificación de las categorías	63
Capítulo V. Discusión y Conclusiones.....	64
5.1 Descripción a los hallazgos respondiendo a las preguntas de investigación.....	64
5.2 Descripción de los hallazgos alineados a los objetivos específicos	65
5.3 Conclusiones	68
Síntesis	70
Bibliografía	71
Anexos.....	74

Índice de Gráficos

Gráfico 1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.....	48
Gráfico 2. Me siento identificado con mi trabajo.....	49
Gráfico 3. Mi trabajo tiene frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.....	50
Gráfico 4. Mi jefe me apoya en las decisiones que tomo.....	51
Gráfico 5. Mi trabajo actual carece de interés.....	52
Gráfico 6. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor	53
Gráfico 7. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.....	54
Gráfico 8. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.....	55
Gráfico 9. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.....	56
Gráfico 10. ¿Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?	57
Gráfico 11. Mi trabajo es repetitivo	58
Gráfico 12. Estoy quemado en mi trabajo.....	59
Gráfico 13. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.....	60
Gráfico 14. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.....	61
Gráfico 15. Mi trabajo me resulta muy aburrido.....	62

Introducción

La administración de recursos humanos es la encargada de seleccionar, contratar, evaluar, motivar, capacitar, y despedir a los colaboradores de la empresa, por ella pasa decisiones que son de relevancia para la empresa como la de reclutamiento del personal idóneo para el puesto que se está necesitando, contribuir al éxito de la empresa, apoyar las aspiraciones que tengan los colaboradores al interior de la empresa, y crear un buen clima laboral para que el trabajo no se vuelva cuestión de tener sino de querer.

De acuerdo con Dessler y Varela (2004)

La administración de recursos humanos (RH) se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía. (P.2)

La administración de recursos humanos está orientada hacia la coordinación, desarrollo, organización y planeación de cómo promover la eficacia y la eficiencia de los colaboradores lo cual permita lograr un mejor desempeño laboral y de esta manera poder alcanzar los objetivos individuales y colectivos de la empresa.

La administración de recursos humanos es un proceso administrativo encaminado y aplicado a ayudar a los colaboradores a que se sientan a gusto con lo que hacen, que tengan sentido de pertenencia por la empresa, fidelidad, compromiso, respeto por ellos mismos y por los compañeros, jefes, directivos y personal externo de la empresa ya que son ellos la cara visible de la empresa hacia los demás.

La administración de recursos humanos busca una combinación entre el recurso humano de la empresa con los procesos que se estén llevando a sea de producción, de servicios, comercial, haciendo que este sea más eficaz como un buen resultado del reclutamiento y selección del mejor personal disponible en el mercado, necesario para desarrollar la función que se necesita en el momento.

El presente trabajo de investigación está conformado por 5 capítulos, de la siguiente manera: En el capítulo 1 se muestra una introducción a los recursos humanos, la pregunta de investigación, se justifica, se realiza la delimitación y se muestra el alcance, en el capítulo 2 se describe las teorías generales y específicas, en el capítulo 3 se describe la metodología utilizada en el trabajo de investigación, el rol del investigador recolección de los datos y se describe la población y la muestra tomada para realizar la metodología aplicada, en el capítulo 4 se describe el proceso de la recolección de la información, el análisis de los resultados y la identificación de las categorías, y finalmente en el capítulo 5, la descripción de los hallazgos respondiendo a la pregunta de investigación, la descripción de los hallazgos alineados a los objetivos específicos y general y se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Importancia de la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la globalización del sector servicios en la ciudad de Medellín.

Capítulo I. Planteamiento del Problema.

Antecedentes del problema

De acuerdo con lo que plantea José Castillo Aponte, aun no se ha logrado recompensar adecuadamente a los colaboradores de las empresas por diferentes motivos de planeación que se hayan establecido desde su creación, esto genera en los colaboradores un malestar o una inconformidad cuando reciben estas recompensas por parte de la empresa al realizar su trabajo con excelencia, lo cual lleva a planteamientos en los cuales se debe tener en cuenta: ¿Era lo que esperaba el colaborador?, ¿En la actualidad que recompensa valora más el colaborador?, ¿Qué métodos se utilizan para medir la satisfacción de los colaboradores al recibir las recompensas dadas por la empresa?.

Según Castillo (2006):

Muchos de los problemas originales que surgen como resultado de las relaciones de trabajo subsisten en nuestra época; por ejemplo, todavía se tiene la dificultad de seleccionar y recompensar adecuadamente, como también se busca la solución correcta para capacitar el personal requerido por los permanentes cambios tecnológicos que deben enfrentar las organizaciones.(P.19)

Planteamiento del problema

Las empresas cada vez utilizan más todos los recursos que tienen tanto externos como internos para tener una ventaja frente a la competencia. Las funciones que cumplen recursos humanos al interior de cualquier empresa son de diferentes caracteres como personales, grupales, y sociales lo que le ayuda a la empresa a cumplir con objetivos y contribuye a alcanzar unos mejores resultados y a la posibilidad de generar una ventaja competitiva frente a las demás empresas.

Una de las partes más importantes en la empresa es el capital intelectual el cual es intangible pero se puede decir que es uno de los factores que marca la diferencia dentro y entre las empresas que existen en el mercado, ya que tiene muchos factores importantes como lo son un conjunto de destrezas, conocimientos, habilidades y actitudes que pueden ser de gran ayuda para la empresa.

Uno de los puntos a los cuales se le está apostando más en la actualidad y a futuro no es a la compra de edificios lujosos, remodelaciones ostentosas, computadores de última tecnología sino en contar con personal calificado y el cual contribuya a la empresa a lograr los objetivos y metas planteadas.

Pero esto no se lograría sin una buena administración de los recursos humanos ya que son ellos los encargados del reclutamiento de personal, la contratación, capacitación,

acompañamiento, lograr un buen clima laboral al interior de la empresa y la remuneración de los colaboradores en los procesos que realizan al interior de la empresa. Lo que se pretende realizar en esta investigación es evaluar las condiciones de clima laboral en la empresa Paradizia S.A.S mediante un test de clima laboral (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo) el cual será realizado por los colaboradores, lo que nos permitirá conocer, evaluar y dar recomendaciones pertinentes las cuales contribuyan a tener una mejor administración de los recursos humanos y mantener o mejorar el clima organizacional dentro de la empresa Paradizia S.A.S.

Pregunta de investigación

La administración del recurso humano tiene como objetivo principal tratar de generar un buen clima organizacional al interior de las empresas, para que de esta manera los colaboradores se sientan a gusto al realizar sus labores diarias y aporten al crecimiento continuo de la misma por lo cual se genera la siguiente pregunta:

¿Qué tan importante es la administración del recurso humano y el clima organizacional en la empresa de textiles y bienes Paradizia S.A.S?

Objetivos

Objetivo General

- Determinar el estado del clima laboral, en la empresa Paradizia S.A.S de la ciudad de Medellín, a través del test (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por: Aniceto Elías Aguilar Polo) para proponer recomendaciones que fortalezcan la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la organización.

Objetivos Específicos

- Aplicar el test (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo.), analizando los resultados del mismo para identificar el estado del clima laboral en la empresa Paradizia S.A.S de la ciudad de Medellín.
- Divulgar los resultados del test en la gerencia de la empresa para fortalecer el proceso de toma de decisiones en el área de gestión del talento humano.

Justificación

La administración del recurso humano afecta directa o indirectamente los procesos realizados al interior de la empresa, pues es la que se encarga de ayudar y desarrollar estrategias por las cuales los colaboradores se sientan a gusto en la empresa y de esta manera con su trabajo aporten al crecimiento continuo de la misma.

En la actualidad tener una buena administración del recurso humano no es fácil, ya que todas las empresas buscan la manera de fortalecer sus estrategias de motivación y recompensa hacia sus colaboradores para que se sientan a gusto con lo que hacen diariamente, no busquen otra empresa en la cual le ofrezcan mejores condiciones de trabajo y poder tener la fidelidad de sus colaboradores hacia la empresa.

Es por esto que se realizara esta investigación para dar a conocer la importancia de la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la globalización del sector servicios en la ciudad de Medellín donde quede demostrado cuán importante es y cómo podemos hacer un buen desarrollo al interior de cualquier empresa ya sea de producción, de servicios, o de ventas.

Limitaciones:

- La realización del Test de Clima Organizacional (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo.) se tuvo que realizar en dos sesiones, una primera sesión se le aplicó el Test a ocho (8) colaboradores dado que los siete (7) restantes estaban en un viaje de negocios de la empresa y una segunda sesión donde se aplicó el Test a los restantes siete (7) colaboradores, factor que influyó para tener que volver a calcular los datos que se tenían y organizarlos nuevamente con el total de los Test aplicados.
- Las múltiples ocupaciones (Estudio, trabajo, entre otras) lo cual es un factor que no ayuda a la investigación constante.

Delimitación

Espacial:

La investigación se realizara en la ciudad de Medellín en la empresa Paradizia S.A.S

Temporal:

La investigación tendrá un tiempo de duración de un semestre académico en el cual se puedan llevar a cabo a cabalidad tanto su objetivo general como los específicos.

Alcance

La investigación se llevara a cabo hasta lograr determinar la importancia del clima organizacional y la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la organización de la empresa Paradizia S.A.S

Capítulo II.Marco Teórico

2.1 Teoría General

Recursos Humanos:

La administración de recursos humanos ayuda y se encarga de mejorar constantemente la productividad y el clima laboral de cualquier empresa en general mediante la capacitación y la motivación constante a sus colaboradores por medio de remuneraciones que estén contempladas en las diferentes empresas.

Según Aponte (2007)

A medida que se abre paso las estrategias empresariales inspiradas en la concepción del ser humano como principio y fin de las organizaciones, se fortalece los servicios al personal para procurar la satisfacción de las necesidades del *cliente interno* (trabajadores) con la creencia de que solo mejorando la calidad de la fuerza laboral, a través de su desarrollo integral, se pueden cumplir las exigencias del cliente externo, a base de productividad. (P.251)

También busca la parte de recursos humanos es lograr tener un buen clima laboral al interior de la empresa y solucionar los roces o problemas que puedan tener unos colaboradores con otros ya que son los ellos el motor para que la empresa logre los objetivos y metas que se plantea, ya que a través de ellas es que la empresa logra salir adelante y posicionarse de una manera estratégica frente a la competencia.

Otra parte importante que se plantea recursos humanos es lograr que a través de los incentivos o remuneración dados a los colaboradores por su buen desempeño o por lograr las metas u objetivos sean del agrado y queden satisfechos con ellos, ya que por medio de ellos se les premia la buena labor y su esfuerzo que trajo beneficios tanto para la empresa como para el mismo colaborador.

Según Aponte (2007)

La función de remuneración aparece en los orígenes mismos de la administración de personal, al punto que junto con el reclutamiento y control de la fuerza laboral son las actividades primarias de la incipiente gestión de personal. (P.223)

Todo esto hace parte fundamental de una buena organización al interior de la empresa ya que no hay nada más peligroso para una empresa que un colaborador que no se sienta a gusto con lo que hace porque puede generar: falta de lealtad, falta de compromiso, falta de cuidado en la maquinaria y equipo, rumores o chismes los cuales puedan afectar el clima laboral, filtrar información privilegiada de la empresa, baja productividad, entre otras.

Por estos motivos se hace fundamental la parte de recursos humanos y la buena administración de la misma en cualquier empresa sea cual sea su actividad, permite ayudar no solo en la parte de clima laboral e incentivos para los colaboradores sino también en la parte psicológica, bienestar laboral y salud ocupacional lo que lo hace aún más importante en la empresa.

La administración de los recursos humanos es de gran importancia ya que por medio de este se presentan diversas situaciones como la cultura de la empresa, la estructura organizacional que está planteada, las características del contexto donde esté ubicada y cuál sea su sector, la tecnología que utilicen y sobretodo el estilo que tengan definido para administrar la empresa.

Objetivos de la administración de recursos humanos:

Anteriormente no se le prestaba mucha atención al factor humano al interior de la empresa, lo único que era prioridad era generar ingresos los cuales dieran para sostener la empresa y dejar unas ganancias para ir expandiendo su mercado o invertirlos en diferentes procesos al interior de la empresa, pero al paso de los años se evidencio que el factor humano al interior de la empresa era realmente importante y que cada uno por sencilla que fuera su función era importante al interior de la empresa, que tener al colaborador a gusto y feliz al interior de la empresa era parte fundamental porque contribuía al desarrollo constante y a la innovación permanente lo cual era parte fundamental a la hora de ser competitivos y estar a la cabeza de las demás empresas.

De acuerdo con Chiavenato (2009):

Las personas aumentan o reducen la fortaleza y las debilidades de una organización, a partir de como sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también fuente de problemas. Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización. (P.11)

¿Qué quiere decir administración de recursos humanos?

El administrador está en la capacidad de seleccionar los colaboradores que el crea idóneos para que lo acompañen a cumplir las metas y objetivos propuestos pero además de esto responde por cada uno de ellos y evalúa el desempeño de cada uno para saber qué tan productivos y eficientes están siendo y si alguno no está rindiendo como el esperaba es su decisión incorporar nuevos talentos a la organización o al área que tenga a cargo, ser líder y dejar que sus colaboradores también tomen iniciativas, diseñar las estrategias para llevar a cabo los objetivos y metas de la mejor manera posible, recompensar los buenos resultados obtenidos por su equipo de trabajo, tener una comunicación asertiva con su grupo de trabajo sin dar lugar a equivocaciones, tener una buena relación personal con sus colaboradores y saber manejar las distancias, incentivar a sus colaboradores en todo momento para generar una sana competencia.

Según Chiavenato (2009):

En su trabajo cada administrador, sea director, gerente, jefe o supervisor, desempeña cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. La Administración de recursos humanos busca ayudar al administrador a desempeñar todas sus funciones, porque este no realiza su trabajo solo, sino a través de las personas que forman su equipo. Junto a su grupo de colaboradores, el administrador realiza las tareas y alcanza sus metas y objetivos.

(P.14)

Planificación de Recursos Humanos

De nuevo podemos ver que la parte de recursos humanos al interior de cualquier empresa es realmente importante porque es la que se encarga de seleccionar a los nuevos aspirantes que quieren hacer parte de la empresa, se debe de tener mucho cuidado al momento de realizar las pruebas básicas (casi siempre son de conocimiento y psicotécnicas) ya que a través de estas se mide la capacidad de que tiene el colaborador de adaptarse a la empresa rápidamente y como está su nivel de conocimientos básicos sobre lo que se realiza en la empresa sea cual sea su razón económica.

Recursos humanos también está en la capacidad de evaluar si la empresa necesita más o menos colaboradores en algunas áreas de la empresa para que de esta manera se proceda a tomar la decisión pertinente.

Según Dolan, Cabrera, Jackson, y Schuler (2007):

La planificación de los recursos humanos trata de determinar, por una parte, las necesidades, tanto cuantitativas como cualitativas, del personal partiendo de los objetivos y la estrategia que tiene establecida la organización para un determinado horizonte temporal y, por otra, conocer si las disponibilidades de los recursos humanos se ajustan, en cada momento, a dichas necesidades.

(P. 5)

Dirección Estratégica De Recursos Humanos Gestión Por Competencias

¿Qué es administración de recursos humanos?

Alles (2000)

Usamos aquí la palabra administración en el sentido amplio del término. No nos estamos refiriendo a los aspectos administrativos del área sino a “la acción de administrar” y administrar en su primera acepción: “gobernar, regir, aplicar. Administración de recursos humanos hace el manejo integral del capital humano, a su gobierno

Implica diferentes funciones, desde el inicio hasta el fin de una relación laboral:

- Reclutar y seleccionar empleados
- Mantener la relación legal/ contractual: pagar los salarios, Etc.
- Capacitar, entrenar y desarrollar competencias o capacidades.
- Desarrollar sus carreras/evaluar su desempeño.
- Vigilar que las compensaciones (pagos) sean correctos.
- Controlar la higiene y seguridad del empleado.
- Despedir empleados. (P.19)

La Dirección Estratégica De Recursos Humanos Gestión Por Competencias se basa en estos 7 puntos para explicar de qué manera se debe de llevar una buena administración de los recursos humanos, dando por primer punto reclutar y seleccionar colaboradores competentes y con el perfil adecuado para el cargo que está libre, cuando se realice la

entrevista se tienen que tener muy buenas bases y seguridad de lo que se está preguntando, también no dejarse llevar por las emociones y contratar a alguien por pesar ya que más adelante puede traer problemas no solo para la empresa sino para usted como administrador y jefe de esa o ese colaborador.

Capacitar constantemente a los colaboradores los hace más competentes en su campo o en sus actividades diarias, desarrollar competencias o capacidades en los colaboradores mediante nuevas metas, nuevos objetivos en los cuales ellos sean de gran participación y por medio de ellos observar que tan capaces o recursivos son para gestionar lo necesario para llevar a cabo lo que se les ha designado.

También se tiene la potestad de despedir empleados, pero se debe de tener mucho cuidado al momento de hacerlo, se debe dar el despido por causa justa no dejándose llevar por sentimentalismos ni rabias del momento o simplemente porque no me cae bien el colaborador, ya que si no lo es puede traer muchos problemas para la empresa como un reingreso por despido injustificado, indemnizaciones, entre otras.

Alles(2000)

¿Por qué es importante la administración de recursos humanos?

La administración de recursos humanos es de suma importancia para todos los gerentes, para todas las áreas. Es importante conocer las herramientas de recursos humanos porque no es bueno:

- Tomar a la persona equivocada
- Tener alta rotación de personal- o una rotación diferente a la deseada- o personal insatisfecho;
- Que la gente no esté comprometida
- Que sus empleados piensen que su salario es injusto
- Que el personal no esté capacitado, o que estándolo en el momento de la incorporación, pierda luego su nivel. (P.19)

Así como hay que tener en cuenta algunos puntos para tener una buena administración de recursos humanos, también hay que tener en cuenta que:

Tomar a la persona equivocada para un puesto o para realizar alguna labor dentro de la empresa o del grupo de colaboradores que se esté liderando puede ser peligroso, ya que esa persona puede no ayudar a cumplir las metas, los objetivos y retrase lo que en un principio se creyó que llegaba a ayudar o a aportar.

La rotación de personal en parte puede ser buena, ya que por medio de esta se involucra a todos los colaboradores en los procesos que se están llevando a cabo en cierta parte de la empresa, pero cuando la rotación se da demasiado rápida o los colaboradores no se adhieren rápido al proceso puede ser peligroso ya que puede generar retrasos, pérdidas, tiempo muerto, baja productividad.

El salario juega parte fundamental en la vida cotidiana del colaborador, si el colaborador siente que está siendo bien remunerado por su trabajo lo seguirá haciendo de la misma manera y colaborando con el crecimiento de la empresa, si por el contrario siente que lo que está recibiendo no es suficiente hará su trabajo solo porque le toca, no irá más allá de lo que hace normalmente pudiendo ser más proactivo.

Contratar o tener colaboradores los cuales no estén capacitados es un grave problema porque en vez de llegar a aportar con lo que ya saben, llegan a atrasar el proceso ya que hay que capacitarlos en lo que se supone tenían cierta experiencia.

Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos se encarga de explotar las capacidades de los colaboradores al máximo para lograr los objetivos y metas que se quieran alcanzar en cierto periodo de tiempo.

La administración de recursos humanos debe ser eficaz en cuanto a la obtención de resultados, poner un tiempo límite, y tratar de que lo que se quiera alcanzar este en ese tiempo límite.

Wayne y Noe (2005)

La administración de recursos humanos (ARH) es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una ARH eficaz.

Las personas que manejan asuntos de recursos humanos enfrentan diversos retos, que van desde la fuerza laboral constante mente variable, hasta regulaciones gubernamentales siempre presentes. (P.4)

Las personas que están encargadas de manejar todo el tema de recursos humanos al interior de la empresa están envueltas en miles de situaciones constantemente que van desde variaciones en el temperamento de los colaboradores por diferentes motivos, discusiones entre colaboradores que puede hacer que el clima laboral varíe y se ponga tenso. También

deben de estar pendientes de las leyes que promueve el gobierno para que no por no saberla pueden llegar a demandar a la empresa.

Información de la empresa PARADIZIA S.A.S donde se llevó a cabo la aplicación del Test de clima organizacional (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo).

PARADIZIA S.A.S.

NIT: 900343937 -2

Empresa de trajes de baño y accesorios de playa

Sector: textil – confección

Filosofía

Las tres palabras que mejor describen a PARADIZIA SWIMWEAR son

Juventud, actitud y glamur.

Por ello, nuestra filosofía evoca el ideal que sentirse joven, bella y sexy no depende de la edad, sino en lo que una mujer refleja. El traje de baño no es lo que hace a una mujer sexy sino la confianza que irradia cuando los usa. Por ende, el traje de baño solo es la herramienta que mejor enaltece los atributos de una mujer y no la razón de su sensualidad.

VISION:

Nuestra visión es convertirnos en una empresa de trajes de baño de clase mundial altamente respetada con una fuerte identidad global y una base sólida de clientes.

MISION

Nuestra misión es ofrecer un estilo de vida diferenciado a mujeres de espíritu joven con prendas creadas bajo los más altos estándares de calidad, donde la innovación y el diseño son el factor diferenciador de nuestra marca.

VALORES

CALIDAD:

Entregar prendas con la más alta calidad es una prioridad de PARADIZIA SWIMWEAR. Cada detalle de nuestros productos refleja este compromiso desde nuestra imagen y empaque hasta nuestras etiquetas. Por tal razón, nuestra empresa invierte en gran medida a su laboratorio de control de calidad. Nuestras prendas son cuidadosamente seleccionadas y probadas con el fin de ofrecer a nuestros clientes un producto realmente 'premium'.

INNOVACION:

La tecnología invertida en cada prenda permite que se vean impecables tanto en su interior como exterior con diseños innovadores, paletas de colores variadas y siluetas diferenciadoras.

CREATIVIDAD:

Nuestro equipo de diseño crea cuentos de fantasía a partir de paraísos exóticos que define la inspiración detrás de cada una de nuestras colecciones. La mezcla perfecta de materiales es fundamental y el uso de materiales poco convencionales marca nuestra diferencia. Texturas inusuales, micro-fibras y aplique exquisitos elevan a nuestras prendas a una categoría de alta costura.

SERVICIO:

Nuestro compromiso es ofrecer un servicio al cliente excepcional con eficiencia y Efectividad. El trabajo duro es prioritario para la creación de relaciones comerciales sólidas.

NUESTROS PRODUCTOS:

Ofrecemos a nuestros clientes una amplia variedad de líneas de producto: Adultos, Kids, Dreamwear, Resortwear, y Accesorios. El factor diferenciador de nuestra marca es ofrecer trajes de baño con el fit perfecto y siluetas que se pueden usar de maneras poco convencionales: halter, bandeau, triángulo ajustable, Por eso nuestras siluetas se crean bajo

rigurosa evaluación con el objetivo que cada pieza sea única, cómoda y lo más versátil posible. Nuestras líneas de productos se complementan con Beachwear y Resortwear que permiten a nuestros clientes seguir el estilo de vida *PARADIZIA* incluso fuera de la playa. Algunos de los productos son vestidos, pareos, túnicas, pantalones cortos, zapatos y bolsos. Asimétricos, hipster, monokini, entre otros, son algunos ejemplos de nuestros productos.

NUESTRO VALOR AGREGADO:

De mucho diseño, calidad y versatilidad. Nuestros paisajes están llenos de policromías y el color y el brillo rompen con los esquemas convencionales de la industria internacional de trajes de baño. Cada detalle de nuestras prendas refleja la inspiración detrás de los cuentos mágicos inspirados por los destinos más exóticos y paradisíacos del mundo. Por esto, nuestra propuesta es considerada poco convencional, innovadora y fresca. Nuestras siluetas y paletas de color son nuestra contra-marca. La calidad de los productos se refleja en cada detalle y la tecnología invertido en cada una de nuestras prendas permite ofrecer productos incomparables. Nuestros clientes son gratamente sorprendidos cuando reciben su prenda *PARADIZIA* por los detalles, colores, telas y diseños exóticos contenidos en cada una de nuestras piezas.

NUESTROS CLIENTES:

Colecciones que ofrecemos en una gran variedad de siluetas, texturas y colores con el fin de satisfacer necesidades y gustos específicos. Nuestra estrategia se basa en dirigirnos a mercados acordes con la esencia que refleja el estilo de vida

PARADIZIA. A la mujer PARADIZIA le encanta recibir atención y es una fashionista de corazón. Se identifica con el color, los detalles y no tiene miedo de sobresalir o vivir intensamente. Cualquier mujer que quiera sentirse joven y sexy solo necesita utilizar un diseño PARADIZIA para brillar en su propia luz y tener una actitud confiada y sensual. Iconos de moda como Brooklin Decker (EE.UU. Modelo –Sports Illustrated), Jessica White (modelo EE.UU.), Tereza Fajksová (Miss República Checa y Miss Tierra 2012) y Maritza Rodríguez (Actriz América –Best Female Actriz Miami Life Awards 2012) son algunos ejemplos de las mujeres que se identifican con *nuestra marca*.

FUNDADORES:

JACKELINE RENGIFO GARZON

DAVID MORENO REY

AMBOS DE MEDELLIN

Fuente: colaborador de Paradizia S.A.S

2.2 Teoría específica

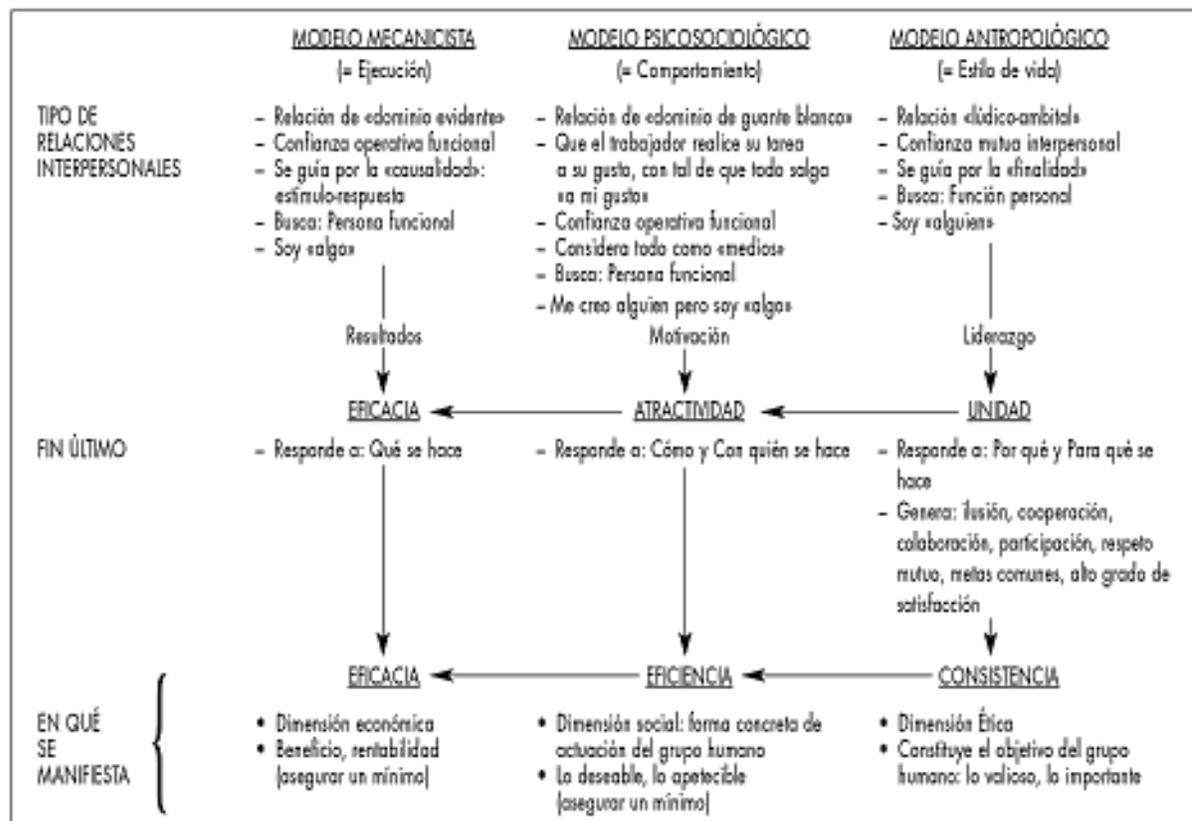
Recursos humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la Empresa.

Según Gómez(1999)

Para el recurso humano es muy importante conocer los tipos de relaciones interpersonales que se pueden dar al interior de cualquier empresa por eso acá se presenta un cuadro que ilustrara de una forma más precisa cuáles son esos tipos de relaciones interpersonales y también que se desencadena de ellos:

Imagen extraída del libro Recursos humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la Empresa, Gráfico 39, Escrito por José Manuel Gómez Fernández.1999

Grafico 1



Gómez (1999)

Los tres modelos o paradigmas de gestión empresarial:

1- Modelo Mecanicista:

En el modelo mecanicista lo que prima es la ejecución de las acciones que se encomiendan, siendo la relación jerárquica que se establece de dominio evidente. Por ello el tipo de confianza que puede desarrollarse entre las partes es una confianza operática funcional: se confía en las personas como se confía en las máquinas porque, en el último extremo, su presencia en la empresa se considera como un apéndice de las máquinas. (P.60)

En este primer modelo lo que prima son las ordenes sin discusión, llevar a cabo una tarea sea cual sea. La jerarquía pesa sobre cualquier otra cosa, en la empresa solamente se cuenta para hacer las labores cotidianas, no para opinar solo para cumplir.

El hecho de este primer modelo es encontrar una persona que se adecue a su puesto de trabajo y haga lo que se le demanda, saque lo mejor de él y cumpla con los objetivos y metas planteadas.

Gómez (1999)

2- Modelo psicosociológico

En el modelo psicosociológico lo que prima es conseguir de las personas un comportamiento que se considera deseable. Por ello, la relación que se establece es de un dominio guante blanco, disimulado, que aparentemente no se nota, porque se

intenta que, mediante una especial habilidad de presentar las cosas, los objetivos, las metas de la empresa, el trabajador realice con gusto su tarea pero con tal de que todo salga a mi gusto. (P.61)

En este segundo modelo se le brinda al colaborador la capacidad de hacer su trabajo como más lo crea conveniente de manera que se sienta cómodo con lo que hace y de esta manera los objetivos y metas que se le hayan encomendado alcanzar no sean una carga sino una motivación para él. De igual forma no se deja al colaborador a la deriva, aunque él no lo note ni sienta que lo están observando y vigilando si lo están haciendo porque él hace parte del proceso de la empresa.

Gómez (1999)

3- Modelo antropológico

El modelo antropológico es el único que ofrece una explicación global y plena de la empresa, en sus aspectos técnicos, psicológicos, y éticos, de forma que valora a la persona por lo que es y no por lo que pueda llegar a ser, porque lo que una persona hace es consecuencia de lo que es. (P.62)

Lo que busca este tercer modelo es que al interior de la empresa se formen verdaderas relaciones interpersonales con confianza, respeto, tolerancia, seriedad, igualdad; que se valore más al colaborador, que los aspectos éticos sean cada vez más importantes, y de esta

manera lograr un compromiso cada vez más alto de los colaboradores al interior de la empresa.

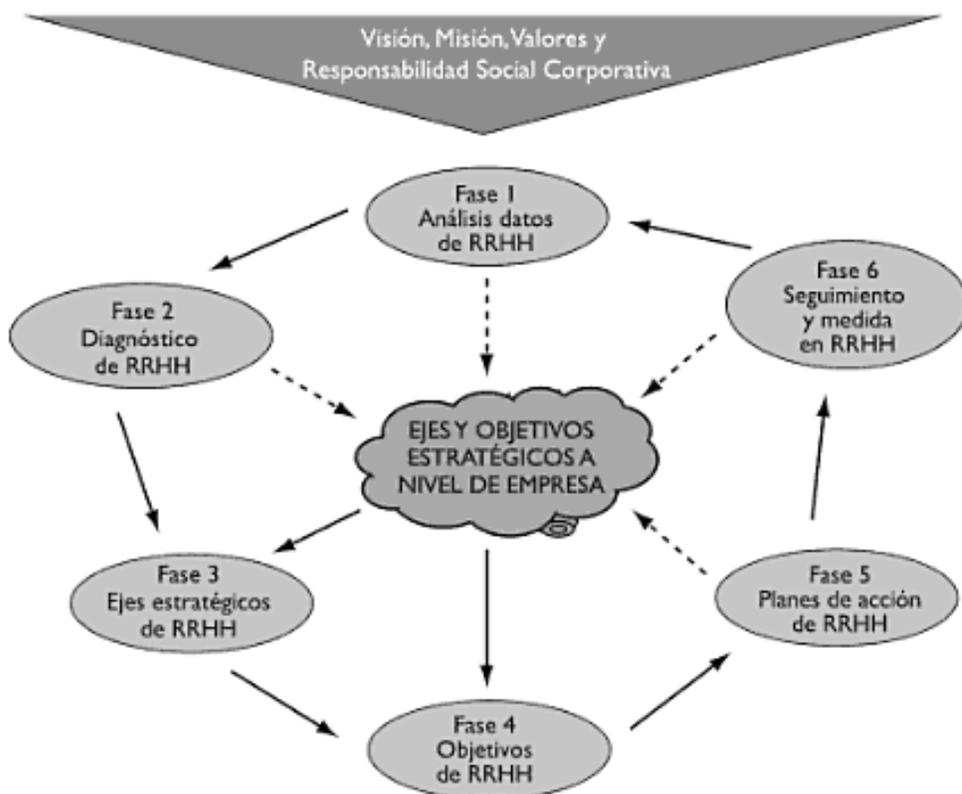
Como Hacer Un Plan Estratégico De Recursos Humanos

Según Granjo (2008)

Fases de trabajo del plan estratégico de Recursos Humanos subordinado a los ejes y objetivos estratégicos definidos para el conjunto de la empresa.

Imagen extraída del libro Como Hacer Un Plan Estratégico De Recursos Humanos, Figura 3.5, Pagina 36, Escrito por: Jesús Granjo Águila. 2008

Grafico 2



Capítulo III. Marco Metodológico

3.1 Metodología utilizada

Experimental

Se utilizó este tipo de investigación ya que es un tema nuevo para muchas empresas lograr que el colaborador este satisfecho y a gusto con todo lo que realiza en la empresa, de igual manera mediante los recursos humanos lograr fidelidad del colaborador con la empresa.

Exploratoria

Se utilizó este tipo de investigación ya que tiene por objetivo familiarizarse con el problema de estudio que se va a seleccionar y da las bases y los procedimientos para una investigación que se quiera realizar más adelante sobre el mismo tema o afín con el que se está desarrollando en el momento.

3.2 Rol del investigador

Investigador.

El estudiante será el encargado directamente del proyecto, puesto que es la persona que va a llevar a cabo la aplicación del Test de Clima organizacional, llevando a cabo cada uno de los objetivos planteados en el proyecto.

3.3 Consideraciones éticas

Para este trabajo de investigación se quiere resaltar 7 tipos de consideraciones éticas a tener en cuenta:

- Valor: la investigación debe buscar en la mayoría de los casos el bienestar del colaborador al interior de la empresa.
- Validez científica: la investigación debe ser coherente, que no dé pie a confusiones en la información que ya se tiene registrada para que de esta manera la investigación no pierda su tiempo con cosas que deben repetirse por pequeñas que sean.
- Proporción de riesgo/beneficio: los riesgos de los participantes de la investigación que se lleva a cabo deben ser nulos o mínimos y los beneficios que puedan recibir por la investigación deben ser altos y los beneficios en conocimientos deben superar los riesgos en la búsqueda de la información.
- Consentimiento informado: los participantes de la investigación deben estar al tanto de cómo se va a llevar a cabo la investigación y de qué manera se llevará a cabo la recolección de datos, información y de esta manera decidir si quieren hacer parte de ella o no.

- Respeto: los participantes de la investigación deben tener respeto por igual, el derecho a opinar y proponer ideas para llevar a cabo la investigación nunca deben de ser rechazadas ni desechadas ya que por tonta o ilusa que suene una propuesta puede ser el comienzo o el fin de algo aún más grande.
- La confianza: la confianza entre los participantes y la información dada por ellos debe ser total, ya que por un dato o por no creer en un participante de la investigación se puede ver afectada en un futuro.
- Responsabilidad: los participantes de la investigación deben ser responsables con su trabajo asignado por un líder o vocero de la investigación que se está llevando a cabo, por un dato o un estudio que no se haga responsablemente puede traer problemas a la investigación, se pueden presentar retrasos en el tiempo establecido o pasar por alto esa parte y verse afectada la investigación si por ese dato no se llega a un buen fin.

3.4 Recolección de datos

- Se realizara mediante un test que nos permita medir el clima organizacional (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo.)

(Ver en los anexos)

3.5 Muestra Poblacional

Población:

Por ser una población pequeña, se toma toda la población como muestra para un total de 15 colaboradores a los cuales se les aplico el Test de clima organizacional.

Muestra:

Se tomaron 15 colaboradores que son en totalidad.

3.6 Diseño de instrumentos y recolección de datos.

TEST PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B))

Estimado colaborador de la empresa Paradizia S.A.S este TEST tiene como objetivo conocer el clima organizacional que actualmente se presenta en la empresa, para proponer recomendaciones que fortalezcan la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la organización.

De esta manera solicito a ustedes que lean detenidamente las preguntas y contesten con la mayor sinceridad posible ya que es completamente confidencial y nadie tendrá acceso a ellos.

Conteste las siguientes preguntas, circulando una opción, en una escala de 1 a 5. Dónde:

1- “En ninguna ocasión” o “Nada”

2- “Raramente” o “Poco”

3- “Algunas Veces” o “Algo”

4- “Frecuentemente” o “Bastante”

5- “Siempre” o “Mucho”

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

2. Me siento identificado con mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

3. Mi trabajo tiene frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

4. Mi jefe me apoya en las decisiones que tomo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

5. Mi trabajo actual carece de interés.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

6. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

7. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

8. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

9. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

10. ¿Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

11. Mi trabajo es repetitivo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

12. Estoy quemado en mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

13. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

14. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

15. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

3.7 Diseño de instrumentos

El test consta de una serie de preguntas que permitirán recolectar información por parte de los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S, donde se dará a conocer, si están a gusto en la empresa, están identificados con las labores que cumplen al interior de la empresa, se siente a gusto con los compañeros que tiene en la empresa, les gusta el ambiente y el clima del trabajo. Se anexara el test realizado a los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S

3.8 Análisis de los datos

Después de realizar el test a los colaboradores, se procedió al análisis de los datos, organizando la información para poder proseguir con la interpretación del instrumento.

Para el test, una vez la información estaba tabulada se procedió a realizar las gráficas con su respectiva descripción a cada una de las respuestas dadas por los colaboradores.

3.9 Transcripción de los datos

Para obtener la información de los test realizados a los 8 colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S, se realizará la tabulación de cada una de las respuestas dadas por los colaboradores en Excel.

3.10 Registro de los datos

Los datos recolectados mediante el test fueron registrados en Excel mediante la tabulación de los mismos, donde se tomaron los 15 test respondidos por los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S, los datos quedaron guardados en el archivo TABULACIÓN DE LOS TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

3.11 Análisis de las categorías

Las categorías que se identificaron en el proyecto y el test que se realizó teniendo en cuenta las respuestas dadas por los colaboradores fueron 4:

- Clima organizacional
- Relación entre los colaboradores
- Relación Jefe(s) – Colaboradores
- Relación Colaborador – Trabajo

Categoría Clima Organizacional: en esta categoría se podrá identificar cómo puede estar el clima organizacional al interior de la empresa Paradizia S.A.S en relación entre los colaboradores y entre Jefe(s) – Colaborador. Esta categoría es de suma importancia ya que en ella se basa el trabajo de investigación que actualmente se lleva a cabo.

Relación entre los colaboradores: para esta categoría se espera encontrar cómo está el clima entre los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S la cual es de mucha relevancia ya que son ellos parte fundamental para llevar a cabo las metas y objetivos de la empresa.

Relación Jefe(s) – Colaboradores: En esta categoría se podrá identificar cómo está la relación entre el o los jefes con los colaboradores, que tal se la llevan entre sí, si están de acuerdo con las decisiones que toma el jefe o si los hacen parte de esas decisiones que se toman al interior de la empresa.

Relación Colaborador – trabajo: para esta categoría se espera encontrar y dar a conocer cómo es la relación del colaborador con el trabajo que desarrolla en la empresa, si se siente a gusto con él, le gusta hacerlo, o simplemente lo hace porque le toca y no ha encontrado algo más que en verdad le guste.

Capítulo IV. Análisis de los resultados

4.1 Descripción del proceso de la recolección de la información

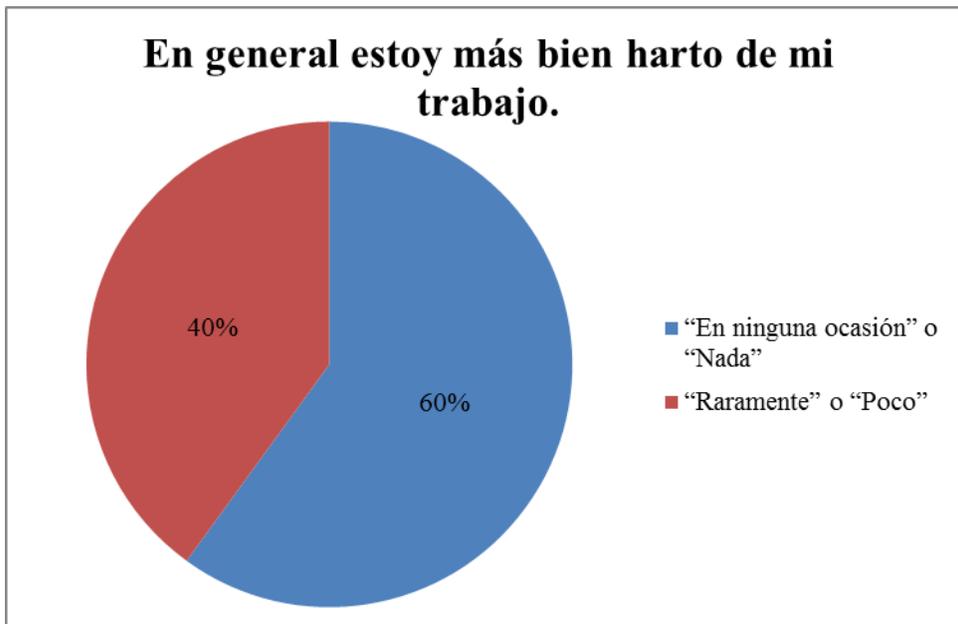
Una vez identificado el tema a tratar en la empresa Paradizia S.A.S se dio paso a realizar el diseño para la recolección de los datos de fuentes primarias como el Test de clima organizacional. Para la aplicación del Test de clima organizacional, se tomó como población los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S ubicada en Medellín.

Las preguntas del test fueron tomadas de (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar Polo) en el cual se identificó que era un Test de clima organizacional confiable el cual me podría llevar a identificar lo que la investigación requiere. Se tomaron 15 preguntas del anterior Test mencionado donde el colaborador que lo realizara tendría la opción de elegir la respuesta con la que más se identificara.

4.2 Análisis de los resultados

A continuación se mostraran las gráficas de los resultados arrojados por el Test de clima organizacional, los cuales fueron analizados con gráficas las cuales pueden dar una visión más amplia de las respuestas de los colaboradores.

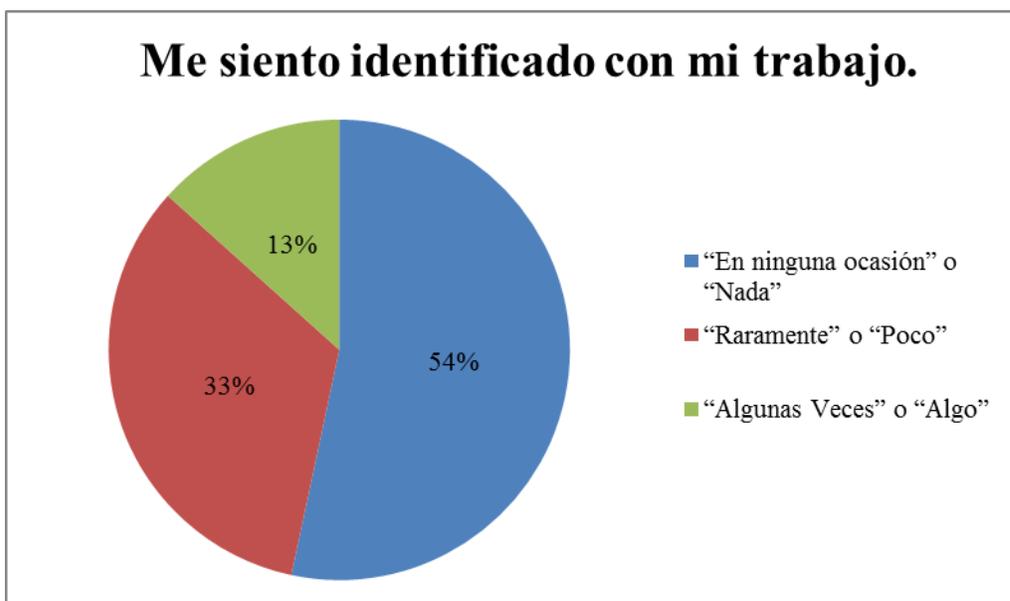
Gráfico 1. En general estoy más bien harto de mi trabajo



En el Gráfico 1. En general estoy más bien harto de mi trabajo, muestra que 9 colaboradores que corresponden al 60% de los 15 colaboradores que realizaron el Test en la empresa Paradizia S.A.S respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, y el 40% restante que corresponde a 6 colaboradores respondió “raramente” o “poco”.

Conclusión general del gráfico 1: Dichos resultados permiten apreciar que el personal de Paradizia S.A.S en gran mayoría se encuentra a gusto con el trabajo realizado en la empresa.

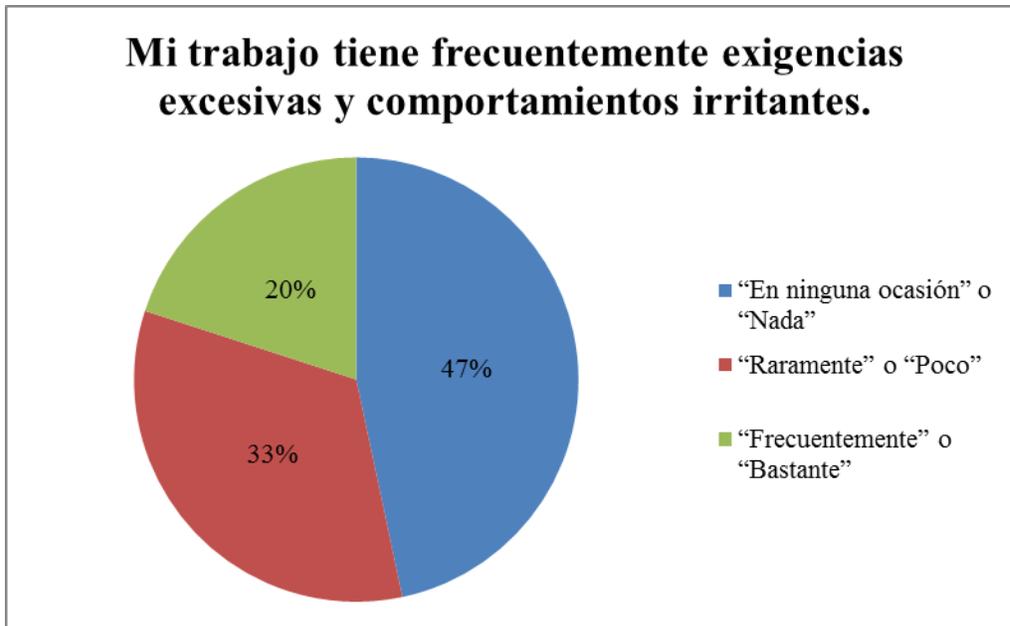
Gráfico 2. Me siento identificado con mi trabajo



En el Gráfico 2, muestra que 8 colaboradores que corresponden al 54% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 5 colaboradores que representan el 33% respondieron “Raramente” o “Poco” y 2 colaborador que representa el 13% Respondio “Algunas Veces” o “Algo”.

Conclusión general del gráfico 2: Dichos resultados permiten apreciar que gran parte de los colaboradores de Paradizia S.A.S no se sienten identificados con su trabajo.

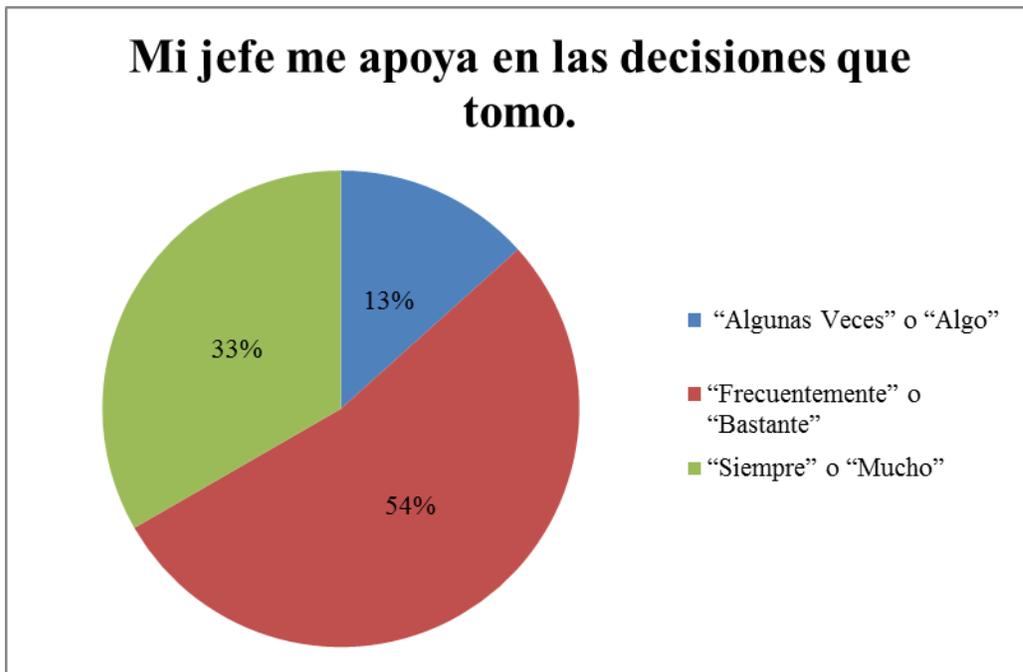
Gráfico 3. Mi trabajo tiene frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes



El Gráfico 3, muestra que 7 colaboradores que corresponden al 47% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 5 colaboradores que representan el 33% respondio “Raramente” o “Poco” y 3 colaboradores que corresponden al 20% respondieron “Frecuentemente” o “Bastante”.

Conclusión general del gráfico 3: Dichos resultados permiten apreciar que el trabajo que realizan los colaboradores de Paradizia S.A.S en gran parte no es frecuentemente exigente ni hace que los colaboradores tengan comportamientos irritantes.

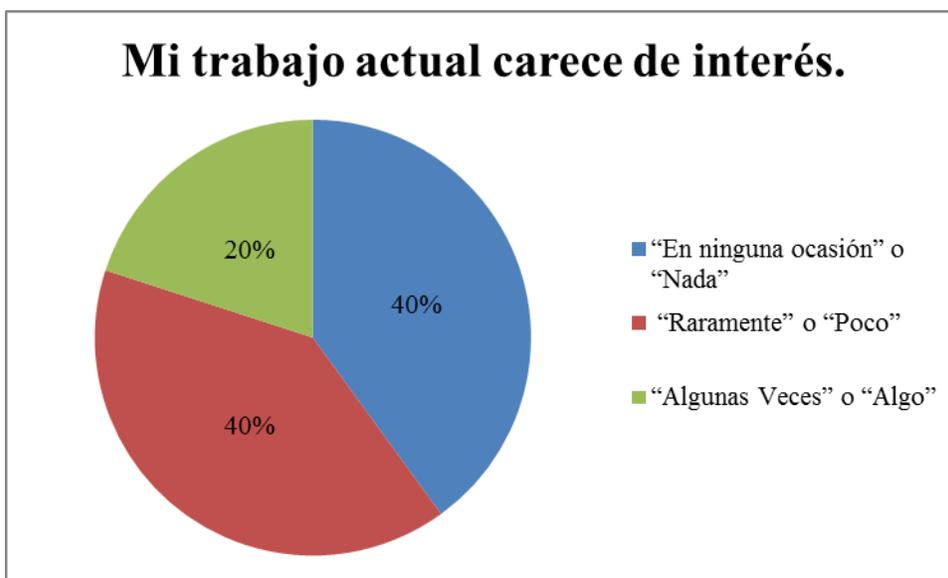
Gráfico 4. Mi jefe me apoya en las decisiones que tomo



El Gráfico 4, muestra que 2 colaboradores que corresponde al 13% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “Algunas Veces” o “Algo”, 8 colaboradores que representan el 54% respondieron a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante” y 5 colaboradores que representan el 33% respondieron “Siempre” o “Mucho”.

Conclusión general de la gráfica 4: Dichos resultados permiten apreciar que en gran parte el jefe apoya a los colaboradores de Paradizia S.A.S. Aspecto muy importante en el ámbito laboral ya que el apoyo del jefe hacia los colaboradores se ve reflejado en su trabajo, en el estímulo y la motivación que le colocan los colaboradores para lograr la obtención de los objetivos y metas necesarias para que haya un progreso constante en la empresa.

Gráfico 5. Mi trabajo actual carece de interés



El Gráfico 5, muestra que 6 colaboradores que corresponden al 40% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 6 colaboradores que corresponden al 40% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco” y 3 colaboradores que corresponde al 20% respondieron “Algunas Veces” o “algo”.

Conclusión general del gráfico 5: Permite identificar que el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa paradizia S.A.S no carece de interés.

Gráfico 6. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor



El Permite identificar que el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa paradizia S.A.S no carece de interes.

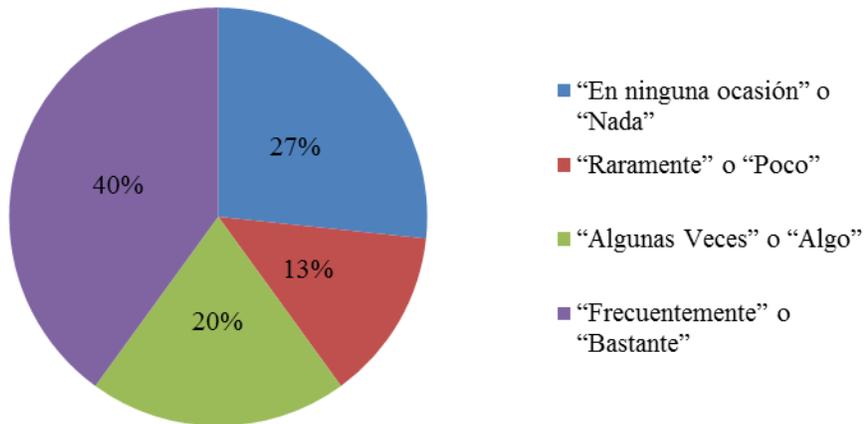
Gráfico 6, muestra que 7 colaboradores que corresponden al 47% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 3 colaboradores que corresponden al 20% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco” y 5 colaborador que corresponde al 33% respondieron “Algunas Veces” o “algo”.

Conclusión general de gráfico 6: permite identificar que cuando los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S están en su trabajo casi nunca se sienten de mal humor.

En un lugar de trabajo en el cual los colaboradores se sientan felices o de buen humor ayuda a crear un ambiente en el cual sea agradable trabajar, esto ayuda a crear confianza entre ellos mismos y a que realicen su trabajo de una mejor manera aumentando la eficiencia y la productividad.

Gráfico 7. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

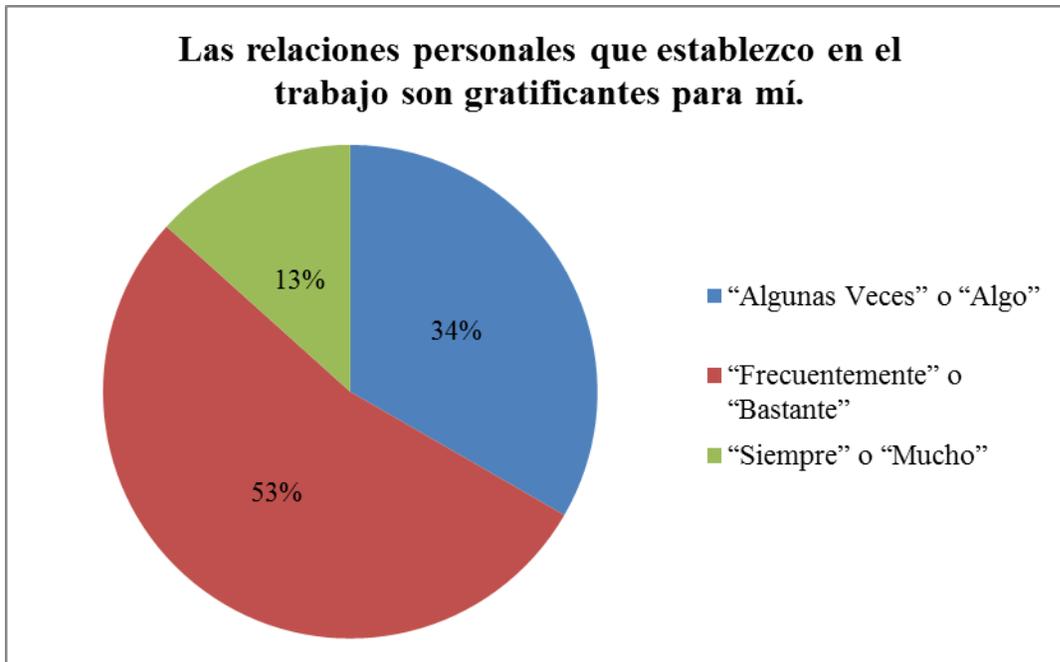


El Gráfico 7, muestra que 4 colaboradores que corresponden al 27% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 2 colaboradores que corresponde al 13% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco”, 3 colaboradores que corresponden al 20% respondio a la pregunta “Algunas Veces” o “algo” y 6 colaboradores que corresponden al 40% respondio a la pregunta “frecuentemente” o “Bastante”.

Conclusión general del Gráfico 7: los resultados obtenidos permiten identificar que los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S en gran parte se apoyan entre si.

Es muy importante que los colaboradores se ayuden entre si, esto genera un ambiente de cordialidad permitiendo así que si en determinado momento alguno de ellos tiene un problema o no sea capaz de realizar un trabajo o tarea asignada encuentre ayuda en los demás ya sea de la misma área o no teniendo así un grupo de trabajo unido y comprometido con la empresa.

Gráfico 8. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.



El Gráfico 8, muestra que 5 colaboradores que corresponden al 34% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “Algunas veces” o “Algo”, 8 colaboradores que corresponden al 53% respondieron a la pregunta “frecuentemente” o “Bastante”, y 2 colaboradores que corresponden al 13% respondió a la pregunta “Siempre” o “Mucho”.

Conclusion general del gráfico 8: los resultados obtenidos permiten identificar en gran parte que las relaciones que establecen los colaboradores en la empresa Paradizia S.A.S son gratificantes para ellos, esto permite y puede ayudar a que el ambiente de trabajo sea cada vez mejor donde se pueda tener confianza en el compañero al momento de pedir un favor o contar un problema.

Gráfico 9. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance

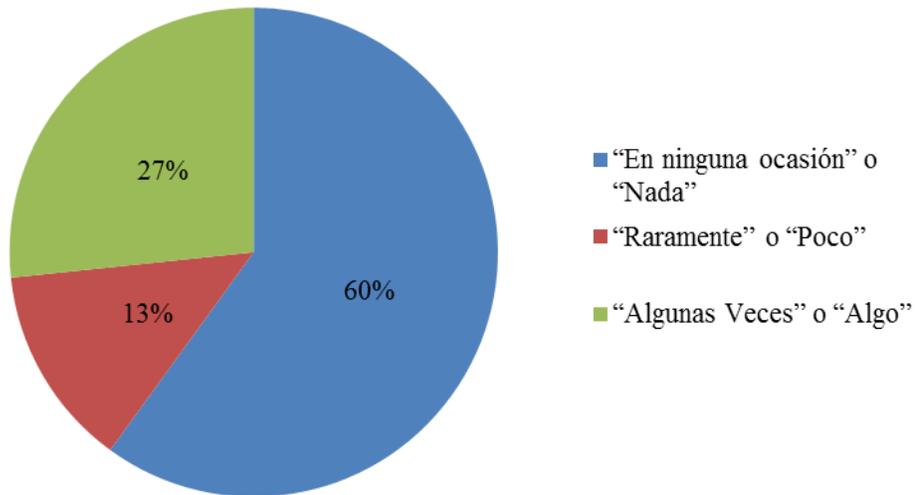


El Gráfico 9, muestra que 4 colaboradores que corresponden al 27% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 6 colaboradores que corresponden al 40% respondieron a la pregunta “Algunas Veces” o “Algo” y 5 colaboradores que corresponde al 33% respondió a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante”.

Conclusión general del gráfico 9: los resultados obtenidos permiten identificar que los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S no conocen los resultados y el alcance de su trabajo realizado.

Gráfico 10. ¿Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?

¿Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?

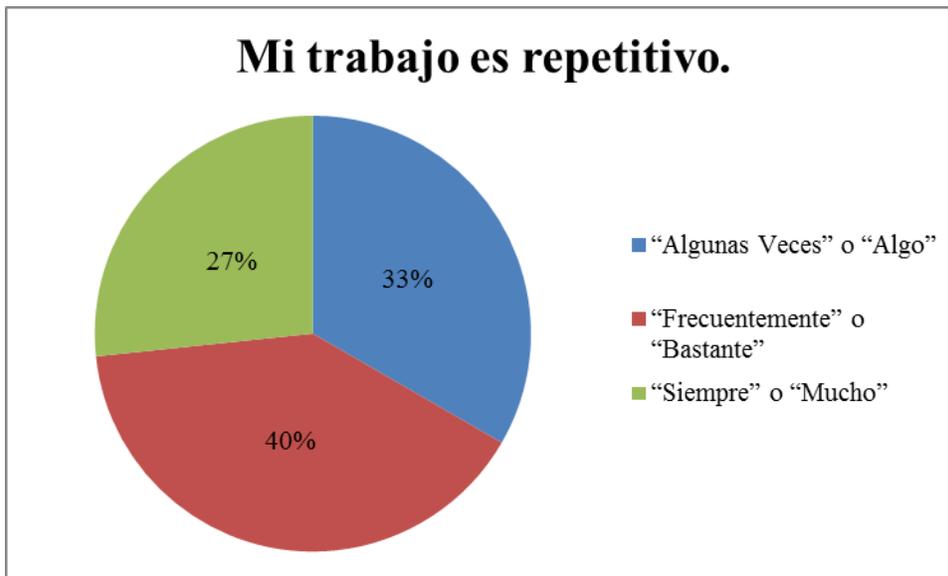


El

Gráfico 10, muestra que 9 colaboraodres que corresponden al 60% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 2 colaboradores que corresponden al 13% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco”, y 4 colaboradores que corresponden al 27% respondieron a la pregunta “Algunas Veces” o “Algo”.

Conslusión general del gráfico 10: los resultados obtenidos permiten identificar que el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa Paradizia S.A.S en gran mayoria no repercute en la salud personal.

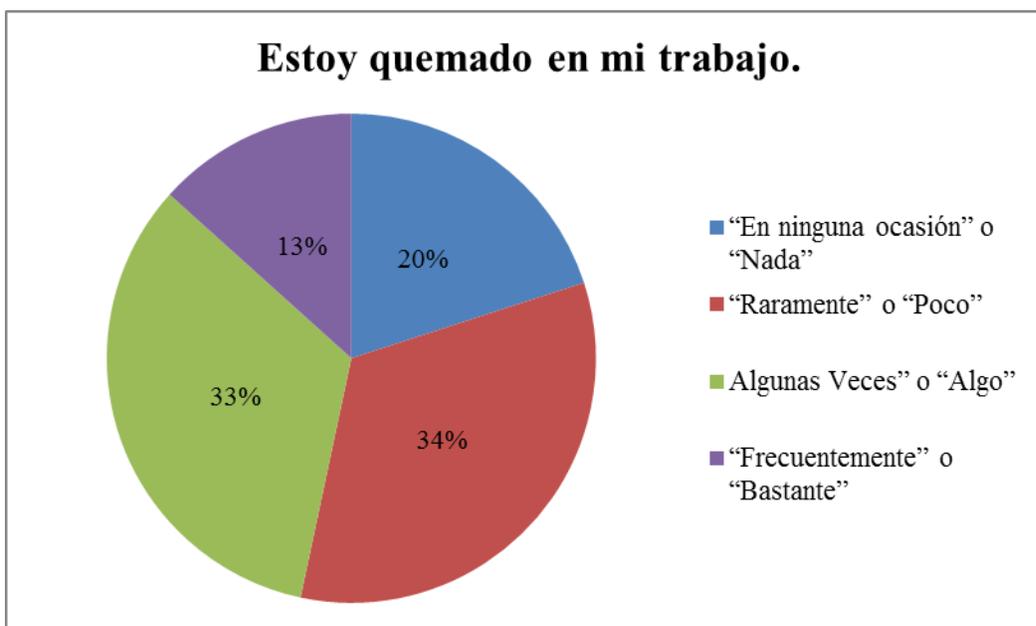
Gráfico 11. Mi trabajo es repetitivo



El Gráfico 11, muestra que 5 colaboradores que corresponden al 33% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “Algunas Veces” o “Algo”, 6 colaboradores que corresponden al 40% respondieron a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante” y 4 colaboradores que corresponden al 27% respondieron a la pregunta “Siempre” o “Mucho”.

Conclusión general del gráfico 11: los resultados obtenidos permiten identificar que el trabajo que realizan los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S es frecuentemente repetitivo.

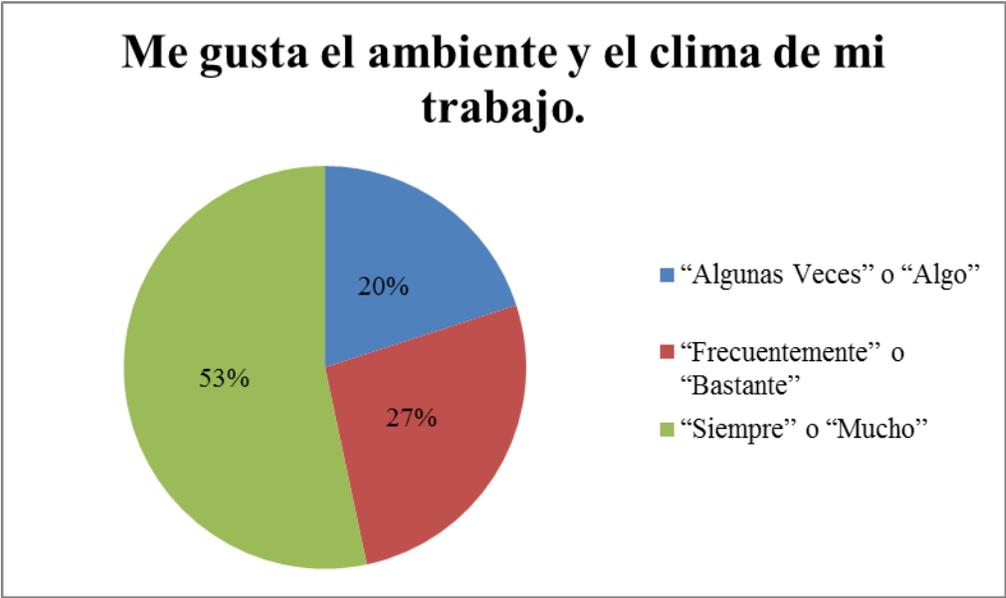
Gráfico 12. Estoy quemado en mi trabajo



El Gráfico 12, muestra que 3 colaboradores que corresponden al 20% de los 15 colaboradores que realizaron el Test Respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 5 colaboradores que corresponden al 34% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco”, 5 colaboradores que corresponden al 33% respondieron a la pregunta “Algunas Veces” o “Algo”, y 2 colaboradores que corresponden al 13% respondio a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante”.

Conclusión del gráfico 12: los resultados obtenidos permiten identificar que el trabajo que realizan los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S raramente los hace sentir quemados.

Gráfico 13. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo



El

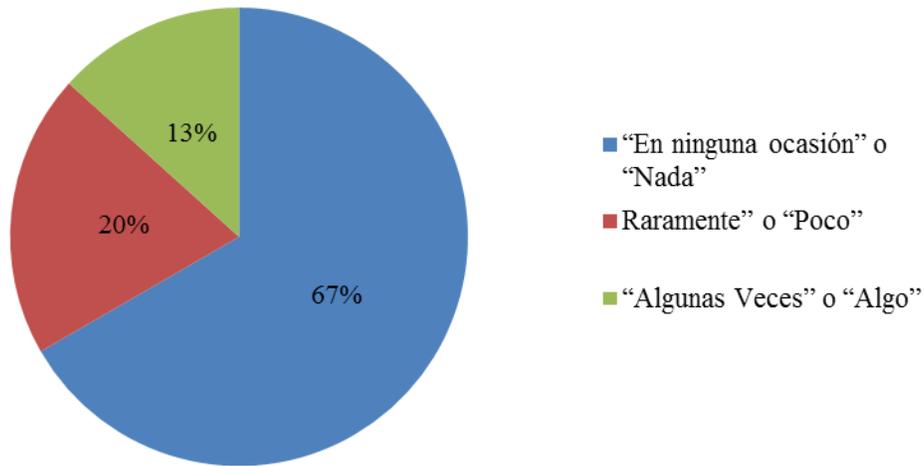
Gráfico 13, muestra que 3 colaboradores que corresponden al 20% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “Algunas Veces” o “Algo”, 4 colaboradores que corresponden al 27% respondieron a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante” y 8 colaboradores que corresponden al 53% respondieron a la pregunta “Siempre” o “Mucho”.

Conclusión del grafico 13: los resultados obtenidos permiten identificar que a los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S les gusta en gran parte el ambiente y el clima de su trabajo.

Un buen clima organizacional ayuda a que los colaboradores realicen su trabajo de una mejor manera, se sientan a gusto con la empresa, que haya fidelidad, que haya cooperación y apoyo entre ellos mismos, que haya motivación para realizar el trabajo y lo mas importante que la eficacia y la eficiencia siempre estén en un buen nivel.

Gráfico 14. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

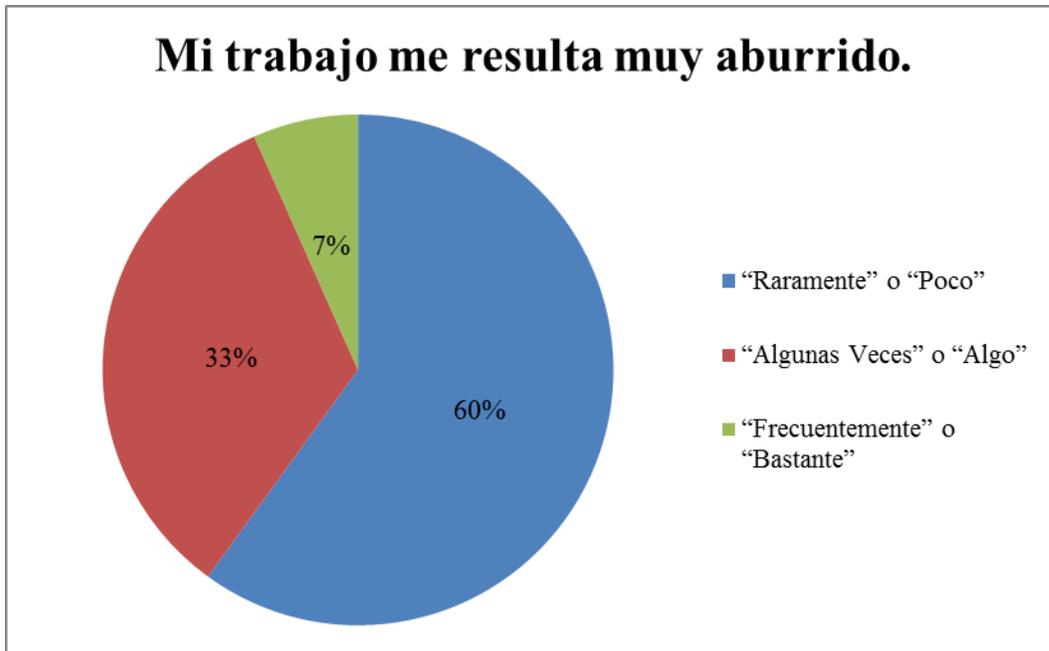


El

Gráfico 14, muestra que 10 colaboradores que corresponden al 67% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “En ninguna ocasión” o “Nada”, 3 colaboradores que corresponden al 20% respondieron a la pregunta “Raramente” o “Poco” y 2 colaboradores que corresponden al 13% respondieron la pregunta “Algunas Veces” o “Algo”.

Conclusión del gráfico 14: los resultados obtenidos permiten identificar que el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa Paradizia S.A.S no afecta las relaciones personales ni familiares.

Gráfico 15. Mi trabajo me resulta muy aburrido



El

Gráfico 15, muestra que 9 colaboradores que corresponden al 60% de los 15 colaboradores que realizaron el Test respondieron a la pregunta mostrada en la gráfica “Raramente” o “Poco”, 5 colaboradores que representan el 33% respondio a la pregunta “Algunas Veces” o “Algo” y 1 colaborador que corresponde al 7% contestaron a la pregunta “Frecuentemente” o “Bastante”.

Conclusión del Grafico 15: los resultados obtenidos permiten identificar que a los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S en gran parte no les resulta aburrido.

Que los colaboradores no sientan que su trabajo es aburrido es una gran ventaja, siempre van a tener una motivación extra para realizarlo de la mejor manera; los colaboradores que sienten y saben que su trabajo no es aburrido van a tener un mayor compromiso con el, lo

que hace que sepan que su trabajo es valorado, esto también repercute positivamente en el clima organizacional ya que al desempeñar un buen trabajo sentirá la felicidad del deber cumplido y podrá tener reconocimientos que le ayudara a seguir mejorando cada vez más.

4.2.1 Identificación de las categorías

Con base en el numeral 3.11, se identificaron las siguientes categorías para realizar el análisis de los resultados:

- Clima organizacional
- Relación entre los colaboradores
- Relación Jefe(s) – Colaboradores
- Relación Colaborador – Trabajo

Estas categorías se identificaron una vez realizado el Test de clima organizacional, tomando los aspectos que son de mayor relevancia.

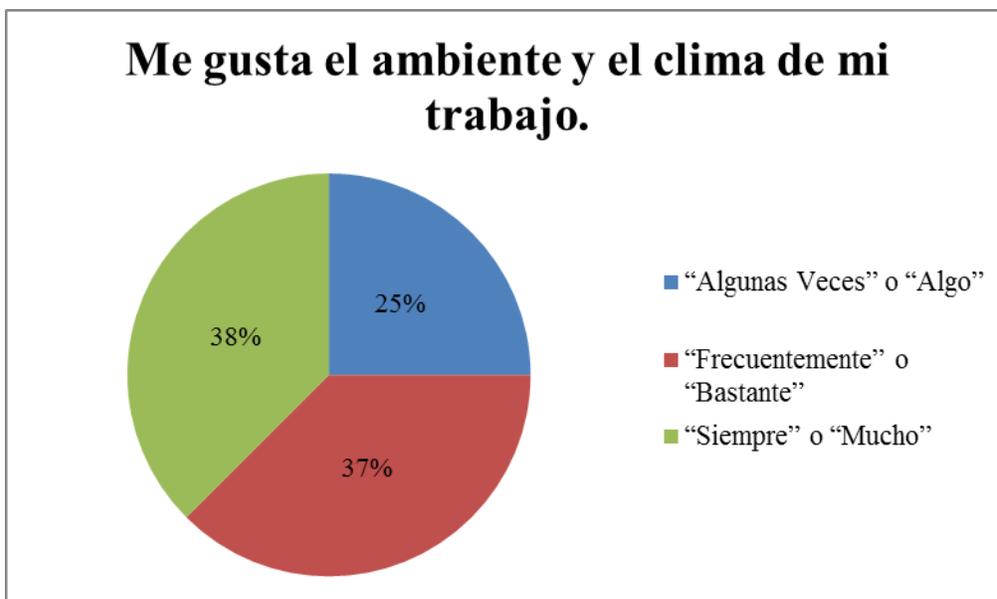
Capítulo V. Discusión y Conclusiones

5.1 Descripción a los hallazgos respondiendo a las preguntas de investigación

A continuación se dará respuesta a la pregunta de investigación, teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos del Test de clima organizacional.

¿Qué tan importante es la administración del recurso humano y el clima organizacional como estrategia gerencial en la globalización del sector servicios en la ciudad de Medellín?

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra la importancia que tiene el ambiente y clima organizacional dentro de la empresa Paradizia S.A.S donde arroja que “Siempre” o “Mucho” es la respuesta con mayor porcentaje dando a así un resultado positivo al Test aplicado.

Wayne y Noe (2005)

La administración de recursos humanos (ARH) es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una ARH eficaz.

(P.4)

La administración de los recursos humanos busca potencializar las habilidades de los colaboradores de manera tal que ayuden y contribuyan a alcanzar y obtener las metas planteadas. Por tal razón los gerentes deben tener la capacidad de analizar su equipo de trabajo saber que habilidades poseen cada uno de ellos y cómo hacer para utilizarlas de manera que la empresa y el mismo colaborador se vean beneficiados por ellas.

5.2 Descripción de los hallazgos alineados a los objetivos específicos

Teniendo en cuenta la investigación realizada, se encontraron los siguientes hallazgos referentes a los objetivos específicos:

- **Primer objetivo específico:**

Aplicar el test (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B) Autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). Adaptado por Aniceto Elías Aguilar

Polo.), analizando los resultados del mismo para identificar el estado del clima laboral en la empresa Paradizia S.A.S de la ciudad de Medellín.

El Test se aplicó satisfactoriamente a la totalidad de los colaboradores de la empresa Paradizia S.A.S, se obtuvieron los datos los cuales sirvieron para analizar los resultados y saber cómo se encuentra la relación de los colaboradores entre sí, con el trabajo que realizan, con su jefe inmediato y como se encuentra el clima organizacional.

- **Segundo objetivo específico**

Divulgar los resultados del test en la gerencia de la empresa para fortalecer el proceso de toma de decisiones en el área de gestión del talento humano.

Los resultados del Test aplicado en la empresa Paradizia S.A.S serán divulgados en el mes de Mayo en una reunión que se tendrá con el gerente de la empresa.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos por medio del Test, se puede diagnosticar que la relación que existe en la empresa Paradizia S.A.S entre colaboradores, trabajo, jefe y clima laboral es buena, dado que las respuestas que los colaboradores dieron en el test apunta a que existe buena relación con lo antes mencionado.

Pero también se puede determinar que aunque la mayoría de las respuestas dadas por los colaboradores son buenas hay puntos en los cuales se debe de mejorar para alcanzar un mejor clima laboral, relación entre trabajo, colaboradores y jefe.

Se puede concluir que el objetivo general y los específicos fueron cumplidos en este proyecto, se puede aplicar el Test, Analizar los resultados, los resultados del Test serán divulgados en una reunión que se tendrá el próximo mes con el Gerente de la empresa, y las recomendaciones para que el clima organizacional sea el mejor también serán llevadas a cabo.

5.3 Conclusiones

A partir de esta investigación se puede concluir que el clima organizacional en la empresa Paradizia S.A.S es bueno, ya que las respuestas dadas en el Test de clima organizacional aplicado son en mayor parte positivas, de igual manera se deben de corregir los aspectos en los cuales se presentan falencias como relación entre colaboradores y la relación colaborador- trabajo el cual es uno de los más importantes ya que son ellos el capital humano que mueve la empresa y ayuda a lograr los objetivos y metas propuestas por el gerente de la organización.

Los resultados que se obtuvieron mediante la herramienta aplicada, ayudando a dar respuesta a la pregunta de investigación que fue formulada desde el comienzo mediante el Test de clima organizacional aplicado en la empresa Paradizia S.A.S.

Los resultados obtenidos en la investigación permiten ayudar a identificar una oportunidad de mejora en varios aspectos como relación Colaborador-Trabajo, Colaborador- Jefe, Clima Organizacional y relación entre Colaboradores con lo que se pretende contribuir al mejoramiento continuo de la misma y a la de los colaboradores de tal manera que cada día sea más fuerte en todos los aspectos.

El único limitante que se presentó en esta investigación fue que al momento de realizar el Test de clima organizacional no se encontraban todos los colaboradores en la empresa por motivo de un viaje de negocios y se tuvo que realizar en dos sesiones una primera sesión con ocho (8) colaboradores y la siguiente con el resto (7) colaboradores, pero de igual manera se realizaron todas y esto permitió que la investigación se llevara

a cabalidad dando así respuesta a la pregunta de investigación y realizando el objetivo general como los específicos.

Recomendaciones.

Se recomienda para futuras investigaciones de clima organizacional y recursos humanos en la empresa Paradizia S.A.S tener en cuenta esta investigación y los datos que hay en ella para comparar si ha variado en algún sentido sea bueno o para proponer nuevas acciones de mejora.

Otra recomendación sería realizar aparte de un Test de clima organizacional una entrevista personalizada la cual permita conocer más a fondo los pensamientos concretos de los colaboradores de la empresa y de esta manera tener una visión más amplia de lo que ya se tiene.

Por último se recomienda a la empresa Paradizia S.A.S vincular a los colaboradores a conocer el alcance del trabajo que realizan, esto ayuda a motivar a los colaboradores mostrándole que su trabajo tiene un efecto positivo en la empresa, también mejorar la comunicación asertiva al interior de la empresa, realizar actividades que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional (Paseos, Integraciones, Celebración de fechas importantes, entre otras), fortalecer todas las áreas de la empresa que todos los colaboradores se conozcan entre sí. Apoyar, reconocer y valorar la buena labor de los colaboradores (Felicitaciones, Bonos, Regalos, Ascensos, entre otros) y fortalecer el desarrollo profesional de los colaboradores con (Becas, Auxilios para estudio de carreras profesionales, especializaciones, maestrías, entre otras).

Síntesis

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo Determinar el estado del clima laboral, en la empresa Paradizia S.A.S de la ciudad de Medellín, ya que no han realizado una investigación para tocar este tipo de temas dentro de la empresa anteriormente mencionada.

Por lo cual se realizó un Test de clima organizacional a toda la muestra de la empresa Paradizia S.A.S el cual contribuyo a obtener toda la información necesaria para realizar el análisis de los resultados, concluyendo de esta manera que se alcanzó y se cumplió tanto el objetivo general como los específicos, dando respuesta a la pregunta de investigación.

Bibliografía

- A. Petrick, Joseph; S. Furr Diana (2003) *Calidad Total En La Dirección De Recursos Humanos*. Barcelona. Gestión 2000.com
- Alles, M. (2000) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias Volumen I*. Argentina. Granica S.A
- B. Werther, William; Davis, Keith (2008) *Administración recursos humanos el capital humano en las empresas*. México. Mc Graw-Hill
- B. Werther, William; Heit 1995) *Administración de personal y recursos Humanos, Cuarta edición*. México. Mc Graw-Hill
- Barquero Corrales, Alfredo (1987) *Administración De Recursos Humanos 1º Edición*. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal A Distancia San José.
- Bohlander, George; Snell, Scott(2008) *Administración de recursos humanos, catorceava edición*. México.CengageLearning S.A
- C. Shaw, Jhon (1991) *Gestión De Servicios*, Madrid. Días De Santos S.A
- Chiavenato, I (1988) *Administración de recursos humanos*. Mexico.McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano 3ª Edición*. México. Mc Graw Hill.
- Consejo Superior de Planificación Económica (Honduras). Unidad de Planificación de Recursos Humanos, Honduras. Consejo Superior de Planificación Económica. Unidad de Planificación de Recursos Humanos, (1976) *Diagnostico De Los Recursos Humanos*. México.La Unidad.
- Delgado González, Susana; Ena Ventura, Belén (2008) *Recursos Humanos: Administración y Finanzas*. Paraninfo.
- Dolan, Simon I. (2007) *La Gestión de los Recursos humanos: Como atraer, Retener, Y Desarrollar con Éxito El Capital Humano en Tiempos de*

Transformación. Madrid. Mc Graw-Hill

- Douglas, McGregor (1994) *El Lado Humano de las Organizaciones*. Bogotá. Mc Graw Hill
- Equipo Vértice (2012) *Dirección De Recursos Humanos*. España. Editorial Vértice.
- Equipo Vértice (2012) *Planificación De Los Recursos Humanos*. España. Editorial Vértice.
- Ferraro Garcia, Juan Ignacio; FlorezSaborido, Ignacio; Mora Pazos, María Regla (1998) *Diseño de Estructuras Y Planificación De Recursos Humanos En Unidades Administrativas*. España. Universidad De Sevilla.
- Gómez Fernández, José Manuel, (1999) *Recursos Humanos Fundamentos Del Comportamiento Humano En La Empresa*. Ediciones Encuentro.
- Granjo Águila, Jesús (2008) *Como Hacer Un Plan Estratégico De Recursos Humanos*. Netbiblio.
- Guven G, Aplender (1985) *Planeación estratégica aplicada a los recursos Humanos*. Bogotá. Norma.
- H. Burach, Elmer (1990) *Planificación Y Aplicaciones Creativas De Recursos Humanos Una Orientación Estratégica*. Madrid. Ediciones Días de Santos S.A
- J. Chruden, Herbert (1969) *administración de Personal*. México. Continental.
- Mínguez Vela, Andrés (2005) *Dirección Práctica De Los Recursos Humanos 2º Edición*. Madrid. Esic Editoriales.
- Mondy Wayne, R, M. Noe Robert (2005) *Administración De Recursos Humanos Novena Edición*. México. Pearson Prentice Hall.
- Pacheco Méndez, Teresa (2001) *La Investigación Social Y La Formación De Recursos Humanos En Chiapas Primea Edición*, México.

- Pardo Martínez, Luz Patricia (2001) *Gestión Social del Talento Humano*. Buenos Aires. Lumen/ Hvmánitas.
- Pérez Gorostegui, Eduardo; Rodrigo Moya Beatriz (1997) *La Dirección De Recursos Humanos Volumen 7*, Edición: Ilustrada.
- Pino, M. A. y Sánchez M. C. (2003). *Recursos humanos*. EDITEX.
- PorretGelabert, Miquel (2007) *Recursos Humanos Dirigir Y Gestionar Personas En Las Organizaciones 2º Edición*. Madrid. Esic
- Puchol, Luis (2007) *Dirección y Gestión De Los Recursos Humanos 7º Edición*. Madrid. Días de Santos.
- Rodríguez, Juan Carlos (2004) *El Modelo De Gestión De Recursos Humanos 1º Edición*. Barcelona. Editorial UOC.
- Sarries Sanz, Luis; Casares Garcia Esther (2008) *Buenas Prácticas De Recursos Humanos*. Madrid. Esic Editorial.
- Segura R, Santiago; Ocampo r, Esteban; Barrantes C, Salvador (1971) *Recursos Humanos Altamente Calificados: Fuga De Talentos Y Desaprovechamiento Interno*. México.
- Ulrich, Dave (2006) *Recursos Humanos Champions: Como Pueden Los Recursos Humanos Crear valor y Producir Resultados*. Argentina. Granica
- United Nations. Economic Commission for Latin America, (1968) *Educación, recursos humanos y desarrollo en América Latina*. México.
- Universidad de Navarra (1997) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Barcelona. Canon.
- Varela, Ricardo; Dessler, Gary (2004) *Administración De Los Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano 2º Edición*. México. Pearson Prentice Hall.

Anexos

Anexo 1- Test para medir el clima organizacional

TEST PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (Cuestionario breve de Burnout (C.B.B))

Estimado colaborador de la empresa Paradizia S.A.S este TEST tiene como objetivo conocer el clima organizacional que actualmente se presenta en la empresa, para proponer recomendaciones que fortalezcan la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la organización.

De esta manera solicito a ustedes que lean detenidamente las preguntas y contesten con la mayor sinceridad posible ya que es completamente confidencial y nadie tendrá acceso a ellos.

http://api.ning.com/files/xB84uhwVI9k5UJT9VhHsty7O0gmS8hGSBAXx*JnGeY7CANpPERl4ja85rvB3GR6-bQqxLpKg286CiiRqtp5g-hFfLqE4tcor/INSTRUMENTODECLIMAORGANIZACIONAL.pdf

Conteste las siguientes preguntas, circulando una opción, en una escala de 1 a 5. Dónde:

- 1- “En ninguna ocasión” o “Nada”
- 2- “Raramente” o “Poco”
- 3- “Algunas Veces” o “Algo”
- 4- “Frecuentemente” o “Bastante”
- 5- “Siempre” o “Mucho”

1- En general estoy más bien harto de mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___

2. Me siento identificado con mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

3. mi trabajo tiene frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

4. Mi jefe me apoya en las decisiones que tomo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

5. Mi trabajo actual carece de interés.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

6. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

7. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

8. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

9. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

10. ¿Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

11. Mi trabajo es repetitivo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

12. Estoy quemado en mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

13. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

14. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

15. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5___

Anexo 2- Carta Autorización Para Aplicar El Test de Clima Organizacional.



Medellín, 11 de Marzo de 2015

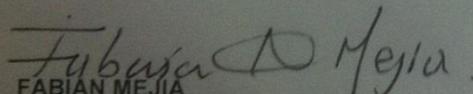
Señores
UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS
MEDELLIN
PROGRAMA: Administración de empresas

Cordial saludo,

Por medio de la presente autorizo al señor Estaban Usma Gutiérrez a realizar el TEST PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL LLAMADO CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (C.B.B) a la empresa PARADIZIA S.A.S. identificada con NIT 900343937-2 Con el fin de dar cumplimiento a su tesis de grado.

Mil gracias por su atención prestada

Atentamente,


FABIAN MEJIA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
PARADIZIA S.A.S.
NIT.900343937-2



PARADIZIA S.A.S
NIT: 900343937-2
SWIMWEAR

Anexo 3- Carta de Autorización Para la Divulgación de los Resultados Obtenidos.

www.paradiziaswimwear.com

Medellín 06 de mayo de 2015

Señores:

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Yo Fabián Andrés Mejía, identificado con cedula de ciudadanía No 71218648 como gerente administrativo de la empresa PARADIZIA S.A.S. identificada con NIT. 900343937-2, autorizo al Estudiante Universitario Estaba Usma Gutiérrez identificado con cedula de ciudadanía No 1020443752 a realizar la divulgación de los resultados del trabajo de grado: " Importancia de la administración del recurso Humano como estrategia general en la globalización del sector servicios en la ciudad de Medellín". (Test para medir el clima organizacional- cuestionario breve de BURNOUT) .

Gracias por la atención prestada



FABIÁN ANDRÉS MEJÍA NIT: 900343937-2
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

PARADIZIA S.A.S.

director@paradiziaswimwear.com



Cra 32 No. 1B sur 51 Of. 516 • T/fax. (574) 268 37 95 • info@paradiziaswimwear.com • Medellín - Colombia

Anexo 4- Carta de Aprobación por Parte de la Asesora Temática

Bello, Mayo 07 de 2015.

Señora

Adriana Figueroa Valencia
Coordinadora Programa Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello

Reciba usted un cordial saludo:

Por medio de la presente, yo: **Estéfany Garcés Arango**, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNIMINUTO Bello, en calidad de asesor (a) del Trabajo de Grado que tiene por título "**Importancia de la administración del recurso humano como estrategia gerencial en la globalización del sector servicios en la ciudad de Medellín**", avalo la entrega del mismo para que sea sometido a evaluación. El trabajo se realizó en el curso Proyecto de Grado NRC 1208 y tiene por fin optar al título profesional en Administración de Empresas del estudiante **Esteban Usma Gutiérrez**. Con el aval que aquí presento, doy fe del cumplimiento de los lineamientos institucionales para la presentación de trabajos de grado, la calidad técnica y académica de la investigación y la pertinencia formativa del proceso realizado por los estudiantes.

Atentamente,

Estéfany Garcés Arango
Firma del Docente
C.C 1037589263
Docente
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello