

Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada

Organizational climate study on a service provider company and private security surveillance

Wilson Ali Giraldo

wilsonaligiraldo@hotmail.com

Estudiante de grado de Psicología de la Universidad del Magdalena

Ibo Romero Reales

alexromeroreales@hotmail.com

Estudiante de grado de Psicología de la Universidad del Magdalena

Camilo Andrés Vizcaíno

vizcainocam@hotmail.com

Estudiante de grado de Psicología de la Universidad del Magdalena

Guillermo Augusto Ceballos Ospino

guillermoceballos@gmail.com

gceballos@unimagdalena.edu.co

Psicólogo especialista

Docente, Investigador, Director de Gestión del Conocimiento de la Universidad del Magdalena. Psicólogo; especialista en gerencia y en auditoría de la calidad de servicios de salud.

Artículo Tipo: Investigación Científica

Fecha de recepción:

Agosto 8 de 2011

Fecha de aprobación:

Diciembre 10 de 2011

Resumen: El Clima Organizacional (CO) es un factor básico en las apreciaciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, su importancia radica en el hecho de que la conducta de un empleado es el resultado de las percepciones que tenga de la organización; las cuales van a depender, en gran medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga. De ahí que el CO refleje la interacción entre características personales y organizacionales. El tipo de diseño fue descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 92 miembros de la organización, de los cuales 81 son empleados del nivel operativo, quienes prestan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, y 11 son funcionarios administrativos. Se utilizó un diseño transversal. Los resultados permitieron concluir la percepción de un CO satisfactorio por parte de los empleados de esta organización, en ambos niveles jerárquicos, lo cual está estrechamente ligado al compromiso que actualmente asumen los mismos sin distinción del cargo ocupado. El objetivo de la presente investigación fue determinar el clima organizacional imperante en una empresa de servicio de vigilancia en la ciudad de Santa Marta.

Palabras clave: Clima organizacional, empresa, empleados, administrativos, operativos.

Abstract: The Organizational Climate (OC) is a basic factor in the appraisals that workers have of the structures and processes that occur in the workplace, its importance lies in the fact that an employee's behavior is the result of perceptions that he/she has from the organizational factors, which will depend in large part, from the activities, interactions, and another set of experiences that each member has with the organization. Hence the CO reflects the interaction between personal and organizational characteristics. The type of design was transverse descriptive. The sample consisted of 92 subjects of operational level, consisting of the Guards who perform the service of Surveillance and Private

Security and 11 subjects performing administrative functions. We concluded that the current satisfactory climate perception by employees of this organization is closely linked to the commitment that is currently assumed by them from all the hierarchical levels.

Keywords: Organizational climate, company, employees, management, operational.

Introducción

El Clima Organizacional (CO) es un factor básico en las apreciaciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, su importancia radica en el hecho señalado por la evidencia científica, en la cual el comportamiento de un empleado es el resultado de las percepciones que tenga de los factores de la organización; las cuales van a depender, en gran medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. Tal como lo manifiesta Garza, (2010), el CO refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Al revisar el estado del arte sobre CO se encuentra una gran variedad de enfoques, concepciones y metodologías, que dependen de la visión de sus autores. Dadas las múltiples posturas teóricas alrededor del concepto, son variadas las interpretaciones y posiciones de quienes hacen uso de los resultados de su medición (Méndez, 2005).

El CO como tal, hace alusión a las percepciones comunes, compartidas por los miembros de una organización frente al ambiente físico, el trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas, normas, entre otras. En consecuencia, el CO puede considerarse como un vínculo entre las características propias de una empresa y el comportamiento individual de sus miembros (Capera, Bustos y Yagama, 2011).

Al referirse sobre la importancia que tiene el estudio del CO en una empresa, García (2009) pág 1, sostiene que “El CO es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización”. En la actualidad, es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer que motiva a sus empleados a dar lo mejor de sí, entenderlos, investigar el clima organizacional; ya que el comportamiento de los individuos en la organización trae como consecuencia que se origine un ambiente que afectará tanto a los individuos como a los objetivos de la empresa u organización (Garza, 2010).

Ante un mundo globalizado y competitivo es frecuente ver a las empresas implementando tecnologías de gestión para lograr que los procesos operativos y administrativos sean más eficientes. Para aplicar las tecnologías de gestión es significativo realizar un diagnóstico y saber en sí cuales son los requerimientos o cambios que necesita la organización para planear, construir, desarrollar y evaluar cuál es el mejor método para la empresa de aplicar la tecnología de gestión necesaria (Morales, 2010).

El diagnóstico del CO se considera un instrumento de gestión organizacional que ha sido utilizado tradicionalmente a partir de la medición de las percepciones que tienen los miembros de una organización respecto del ambiente en que desarrollan sus actividades laborales (Reinoso y Araneda, 2007).

En la actualidad medianas y pequeñas empresas, sobre todo del medio local, no cuentan con instrumentos para la medición del clima organizacional, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a su gestión y a sus resultados, sin reconocer que el CO puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positiva o negativamente la productividad de su organización o área de trabajo. Así, un buen CO puede coayudar a aumentar el rendimiento de una entidad o empresa, e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, puesto que puede lograr que estos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización (Armas, 2010; Hernández y Rojas, 2011; Robles y Borja, 2008; Rodríguez, 2005; Ruiz, 2011). Por tanto, se considera que el clima de una organización constituye la personalidad de ésta, dado que, así como las características de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de sus características.

Hoy en día, solo algunas empresas, en especial las más grandes, llevan a cabo inversiones en programas para el mejoramiento del CO; la mayoría, considera intrascendente esta inversión, olvidándose así del activo más importante dentro de la empresa, es decir, no se alcanza a descubrir que el recurso humano solo podrá trabajar para el logro de los objetivos organizacionales cuando se encuentra en un ambiente de trabajo satisfactorio. Cuando existe un adecuado ambiente de trabajo, la gente tiene la oportunidad de desarrollarse al máximo y mostrar una actitud creativa en sus funciones, lo cual aumenta la productividad en la empresa (Rivera, 2001).

Por ello, los estudios de CO permiten efectuar intervenciones certeras, tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos y mejora en los sistemas de retribuciones (Hernández y Rojas, 2011; Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009).

Moreno e Hidalgo (2010), en su estudio sobre la relación entre CO y Burnout concluyeron que existe relación entre ambas variables, en donde a mejor CO no se presenta Burnout, tal vez debido a que la presencia de un ambiente adecuado, proactivo, sano y constructivo para la empresa, sobretudo en el establecimiento de relaciones cordiales y abiertas en los diferentes canales de comunicación, mitiga los efectos de la otra variable en su estudio, resultando un factor protector

para la aparición del Burnout en la organización. No obstante, Quintero, Africano y García (2008), encuentran que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización, lo cual es corroborado por el estudio efectuado por Segredo y Pérez (2008).

Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2003), encontraron que la satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva del CO. Lo cual, también encontraron Acosta y Venegas (2010) en su investigación. Datos que igualmente concuerdan con lo hallado por Moreno e Hidalgo (2010).

Duque (2009), señala en su estudio que el CO es una variable clave en el desempeño de una organización, aun cuando no puede ser visto tangencialmente. Se estableció que el CO puede mejorar a partir de factores organizacionales como el entorno laboral y el bienestar corporativo.

Fuera del trabajo de Moreno et al (2010), antes, el investigador Méndez (2005) efectuó estudios sobre CO en Colombia en el período 2004 – 2008, hallando que el clima percibido se puede calificar como aceptable por la satisfacción que produce, especialmente en las variables “relaciones interpersonales”, “toma de decisiones” y “cooperación”. Las variables con un ligero resultado superior en positividad y promedio son “liderazgo” y “control”; este último por la importancia que las personas dan a tener seguimiento a su trabajo por el jefe. Este trabajo ha demostrado que la percepción de CO no ha cambiado con el tiempo en las organizaciones colombianas. Los resultados se consideran satisfactorios, y pueden calificarse como aceptables.

Por otra parte, en la ciudad de Santa Marta, se han efectuado pocos trabajos publicados sobre CO, los cuales han concluido que el clima imperante en las empresas, a pesar de ser aceptable, se caracteriza por un estilo gerencial autocrático. Esto se deduce del hecho de que los resultados del instrumento de medición utilizado señalan en dos de sus variables un alto control y una baja toma de decisiones (Moreno e Hidalgo, 2010).

El objetivo del presente estudio consistió en determinar el CO imperante en una empresa de servicios de vigilancia privada de la ciudad de Santa Marta, enfatizando si existía diferencia entre dos niveles jerárquico, el operativo y el administrativo, a fin de lograr plantear estrategias que permitan lograr su mejoramiento, en caso de encontrar falencias o de mantener estos reforzadores si el CO es positivo. Los estudios publicados en la ciudad sobre el tema son relativamente pocos (Moreno e Hidalgo, 2010), por lo que se consideró relevante el estudio de esta variable tan importante, como pudo verse en lo manifestado durante esta introducción.

Metodología

El tipo de investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal.

Población: Estuvo conformada por 94 personas. Distribuidos de la siguiente forma: 81 operativos, conformado por los Guardas que prestan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada y 13 empleados que desempeñaban funciones administrativas.

No obstante, la muestra final se trabajó con 81 personas del nivel operativo y con un total de 11 personas del Área Administrativa, debido a que dos (2) funcionarios administrativos se negaron a participar de la investigación. Por tanto, no hubo muestreo alguno al trabajar con la totalidad de la población, aunado al hecho de ser una población bastante finita para estudiar.

Ética de la investigación: La presente investigación a pesar de no presentar riesgo para la salud de los participantes, tuvo en cuenta lo exigido, tanto la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, y lo pertinente a este aspecto en la ley 1090 de 2006, conocida como la ley del psicólogo en Colombia, y los lineamientos de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial.

Resultados

A continuación se presentan los resultados hallados en el estudio, mostrando inicialmente el resultado obtenido para toda la organización y luego cada factor indagado en los trabajadores del nivel operativo y administrativo que participaron.

Diagnóstico del Clima General de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mal clima	4	4,3	4,3	4,3
Regular clima	14	15,2	15,2	19,6
Buen clima	28	30,4	30,4	50,0
Excelente clima	46	50,0	50,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

De la tabla anterior se puede concluir que la apreciación del clima general de la organización por parte de los trabajadores obtuvo un resultado de clima satisfactorio, ya que el 50% de la población manifestó puntuaciones altas que corresponden a excelente clima organizacional, sin embargo, esto representa la mitad de la población en estudio, donde aproximadamente un 31% obtuvo una percepción de buen clima, por otra parte el 15% obtuvo un resultado de un clima regular y tan solo el 4% señalaron un mal clima en la organización.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos factor por factor para todos los miembros de la empresa:

¿Cada cuánto se siente un miembro importante de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	4,3	4,3	4,3
La mitad del tiempo	12	13,0	13,0	17,4
En todo el tiempo	76	82,6	82,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se aprecia que el 83% de los empleados perciben una gran pertenencia hacia a la empresa para la cual laboran, cuyo factor es relevante en la motivación de los empleados, el 13% solo algunas veces lo considera, y tan solo un 4% sienten que rara vez hacen parte de esta. Lo anterior indica que existe una favorable identificación de la mayoría de los trabajadores encuestados con la empresa y esto influye directamente en la calidad del servicio que ofrecen.

¿Cómo considera la retribución económica que recibe por las funciones que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	3	3,3	3,3	3,3
Buena	52	56,5	56,5	59,8
Excelente	37	40,2	40,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se destaca que el 56% de los trabajadores considera tener una buena retribución económica por las funciones que realizan, el 37% de los trabajadores la consideraron como excelente y tan solo el 3% se ubicó en mala retribución. Se puede deducir que a nivel general existe conformismo por parte de la gran mayoría de los trabajadores por la remuneración que reciben por sus funciones actuales, lo cual incide favorablemente en la motivación de los empleados de esta organización y en su sentido de pertenencia.

¿Hasta qué punto le agrada su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Me disgusta	1	1,1	1,1	1,1
Me gusta	43	46,7	46,7	47,8
Me encanta	48	52,2	52,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

El 98% de los trabajadores perciben por lo general agrado con el trabajo que desempeñan dentro de la empresa, ya que el 48% señalaron que su trabajo actual les encanta y un 43% que su trabajo les gusta, lo cual repercute favorablemente en el desempeño de los trabajadores que conforman a la empresa y en la calidad del servicio que reciben los clientes externos.

¿El trato de su jefe inmediato con usted es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grosero	1	1,1	1,1	1,1
Poco respetuoso	1	1,1	1,1	2,2
Respetuoso	32	34,8	34,8	37,0
Muy respetuoso	58	63,0	63,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se observa que el 98% de los trabajadores concuerdan en recibir por lo general un trato de manera respetuosa de parte de sus superiores, ya que el 63% señalaron un trato muy respetuoso y el 35% que este es respetuoso, lo cual favorece las relaciones laborales de entendimiento y cooperación del trabajador con su jefe directo, tan solo un 2% de los trabajadores no lo consideran de esa manera.

El medio ambiente que rodea su lugar de trabajo es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre desagradable	1	1,1	1,1	1,1
Casi siempre desagradable	7	7,6	7,6	8,7
Generalmente satisfactorio	41	44,6	44,6	53,3
Excelente	43	46,7	46,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Denota que el medio de trabajo que rodea a los trabajadores de la empresa se considera por lo general adecuado, ya que un 47% de empleados lo señalaron como excelente y el 45% como generalmente satisfactorio, tan solo un 9% lo perciben como desagradable. Lo anterior influye favorablemente en la concentración óptima del trabajador al momento de la ejecución de sus funciones de cargo y en la calidad de los resultados obtenidos.

La manera en la que se daba a conocer la información acerca del reglamento, políticas, normatividad y procedimientos internos de la institución es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No es clara	7	7,6	7,6	7,6
Clara y la mayoría la conoce	23	25,0	25,0	32,6
Clara	62	67,4	67,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se aprecia que el 67% de los trabajadores opinan que la información acerca de la normatividad de políticas y procedimientos internos se les suministra de forma clara, un 25% señala que además de clara estas son conocidas por el resto del personal, y tan solo un 8% está en desacuerdo con estas ideas y señalan que no son claras las normatividades internas. Por lo anterior se puede deducir que en su gran mayoría los trabajadores tienen conocimiento acerca de las políticas y reglamentos internos de la empresa para la cual laboran, lo cual

favorece a la permanencia de los trabajadores en la empresa y a la reducción de la accidentalidad.

¿Considera que su capacidad como profesional es valorada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Rara vez	4	4,3	4,3	5,4
La mitad del tiempo	20	21,7	21,7	27,2
En todo momento	67	72,8	72,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

El 73% de los trabajadores que participaron en el estudio, perciben que su capacidad como profesionales es valorada por las directivas de la empresa, un 22% de los trabajadores consideran que solo en algunas ocasiones y tan solo un 5% consideraron que nunca es valorada. Se puede destacar que en su gran mayoría los trabajadores se sienten importantes para la empresa, gracias a las funciones que en ella desempeñan, lo cual incide directamente en la satisfacción laboral y al sentido de pertenencia con la institución, además contribuye a su estabilidad y buen desempeño en el puesto.

¿Corresponde su puesto con las funciones que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	3	3,3	3,3	4,3
De acuerdo	29	31,5	31,5	35,9
Totalmente de acuerdo	59	64,1	64,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

La tabla permite visualizar que el 96% de los trabajadores resaltaron estar identificados con las funciones que realizan en sus puestos de trabajo, tan solo un 4% de los participantes consideraron no estar de acuerdo con su puesto

y las funciones que actualmente desempeñan. Se puede destacar que en su gran mayoría, los trabajadores participantes en el estudio, se sienten a gusto con el cargo que ocupan actualmente dentro de la empresa y sus funciones correspondientes, lo cual incide positivamente en la motivación laboral y en el sentimiento de autorrealización.

El trato de su jefe inmediato para con sus compañeros es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grosero	1	1,1	1,1	1,1
Poco respetuoso	4	4,3	4,3	5,4
Respetuoso	30	32,6	32,6	38,0
Muy respetuoso	57	62,0	62,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

El 95% de los trabajadores consideraron que sus compañeros reciben un agradable trato de sus jefes inmediatos, tan solo el 5% considero que sus compañeros no reciben el trato adecuado. Se puede inferir que en su gran mayoría los participantes en el estudio consideran oportuno y adecuado el trato que brindan los jefes inmediatos a sus compañeros de trabajo, lo cual favorece a la sana interacción de trabajadores con superiores y al establecimiento de una óptima atmosfera laboral.

Su lugar de trabajo (Espacio, luz, sillas) es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inseguro y desagradable	1	1,1	1,1	1,1
No es adecuado	3	3,3	3,3	4,3
Tiene lo mínimo indispensable	27	29,3	29,3	33,7
Seguro y agradable	61	66,3	66,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nótese que el 95% de los trabajadores consideraron que su lugar de trabajo posee un ambiente físico adecuado en cuanto a iluminación e implementos

básicos para ejecutar sus funciones, tan solo el 4% considero que su medio ambiente laboral e implementos no es el oportuno. Se puede resaltar que en su gran mayoría los participantes en el estudio consideran que la empresa les brinda las herramientas necesarias y se encuentran en ambiente físico óptimo para poder dar cumplimiento a las funciones para la cual fueron contratados, lo cual incide favorablemente al cumplimiento de los objetivos organizacionales y personales.

La capacitación brindada por la institución es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No se recibe capacitación	1	1,1	1,1	1,1
Inadecuada	3	3,3	3,3	4,3
Insuficiente	7	7,6	7,6	12,0
Suficiente	81	88,0	88,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se destaca que el 88% de los trabajadores que participaron en el estudio consideraron que los procesos de capacitación brindados por la empresa son suficientes, el 8% considero que la capacitación que se les brinda es insuficiente y solo el 4% restante no se encuentra satisfecho con este proceso. Se puede resaltar que en su gran mayoría los participantes en el estudio consideran oportuna la gestión de la organización y los procesos de formación que se les brindan para su crecimiento profesional, lo cual favorece a la satisfacción laboral, y al excelente desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Las funciones que realiza en su puesto son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy rutinarias	7	7,6	7,6	7,6
Rutinarias	28	30,4	30,4	38,0
Poco rutinarias	25	27,2	27,2	65,2
No son rutinarias	32	34,8	34,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se podría mencionar que el 62% de los trabajadores consideraron que las funciones que realizan en sus puestos no son del todo rutinarias, y el 38 % considero que por lo general sus funciones en el puesto de trabajo son de rutina. Se puede resaltar que gran parte de los trabajadores del estudio consideran poco rutinario el trabajo que desempeñan, sin embargo, es importante tener en cuenta el porcentaje restante de 38% que no está de acuerdo con esta afirmación, teniendo en cuenta que la rutina laboral causa desgaste físico y mental, y desmotiva a los funcionarios de las organizaciones.

Quando se producen vacantes ¿Como las llenan normalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Contratando nuevos empleados	24	26,1	26,1	26,1
Ascendiendo a empleados favorecidos que no están especialmente capacitados.	3	3,3	3,3	29,3
Dando la primera oportunidad a un empleado con antigüedad en la institución	13	14,1	14,1	43,5
Escogiendo dentro de la institución al individuo que más lo merece de acuerdo con su habilidad y conocimientos	52	56,5	56,5	100,0

En la anterior tabla se nota que el 57% de los trabajadores que participaron en el estudio consideraron que las vacantes en la empresa se llenan a través de la selección interna del trabajador que se encuentre más capacitado, el 26% considera que las vacantes son llenadas con personal externo a la organización, y un 14% de trabajadores señala que se realiza a través de la elección del

trabajador con más años de antigüedad o experiencia dentro de la empresa, por otra parte, tan solo un 3% indica que este procedimiento se ejecuta a través del ascenso laboral.

Se puede interpretar que el principal medio que consideraron los participantes para llenar las vacantes que se presentan en la empresa fue a través de la selección interna y como segundo lugar a través de la selección de personal externo, lo cual quiere decir que la gran mayoría de trabajadores no perciben el ser tenidos en cuenta para ocupar un cargo por sus años de antigüedad en la organización y mucho menos oportunidades de crecimiento laboral o ascenso dentro de esta.

Las instrucciones y órdenes del jefe inmediato son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Confusas en ocasiones	2	2,2	2,2	2,2
A veces no claras	7	7,6	7,6	9,8
Siempre claras	83	90,2	90,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

En la tabla se destaca que un 90% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran que las instrucciones y órdenes que reciben de sus jefes inmediatos son siempre claras, solo el 10% restante no consideran claridad en los mandatos u órdenes que reciben de sus jefes. Se puede resaltar que existe un marcado entendimiento entre superiores y la gran mayoría de empleados de la organización, lo cual incide en el cumplimiento favorable y exacto de las funciones para la cual fueron contratados los funcionarios.

Los implementos de trabajo proporcionados por la institución para desarrollar su trabajo son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No se tiene lo necesario	7	7,6	7,6	7,6
Los mínimos indispensables	16	17,4	17,4	25,0
Adecuados	69	75,0	75,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

En la anterior tabla se puede resaltar que el 75% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran poseer adecuados implementos de trabajo para el cumplimiento de sus funciones, el 17% considero que tenían los mínimos indispensables, y solo el 8% señala que no cuentan con los implementos necesarios. Se puede resaltar que en su gran mayoría, los trabajadores manifestaron contar actualmente con los implementos de trabajo para desarrollar oportunamente su trabajo, lo cual incide en la calidad del servicio que ofrecen y en la calidad de los resultados que obtienen en el ejercicio de sus funciones diarias.

Considera la planeación del trabajo en la institución es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	6	6,5	6,5	6,5
	Buena	33	35,9	35,9	42,4
	Excelente	53	57,6	57,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Se puede interpretar que el 58% de los trabajadores que participaron en el estudio consideran como excelente la planeación del trabajo en la empresa, un 36% la señala como buena y solo el 7% considero mala planeación. Se puede resaltar que en su mayoría los trabajadores perciben una favorable organización de los planes de trabajo por parte de la empresa, lo cual destaca un acertado direccionamiento por parte de los superiores y la buena cooperación entre los funcionarios.

El 89% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran no tener intenciones de abandonar el cargo que actualmente ocupan dentro de la empresa, el 9% considera que cambiarían a un empleo desempeñando funciones distintas si ganaran igual que en la actualidad, y solo el 2 % señaló que dejarían su trabajo si encontraran otro donde ganaran más dinero. Lo anterior indica que existe una marcada estabilidad laboral, y no hay deseos de deserción por parte de los trabajadores actuales de esta organización, resaltándose un gran sentido de pertenencia de los trabajadores.

Indique la respuesta que más se acerca a lo que usted piensa sobre un cambio de empleo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dejaría mi trabajo inmediatamente si pudiera encontrar otro donde pagaran más.	2	2,2	2,2	2,2
Aceptaría casi cualquier otro trabajo en el que me ganara lo mismo que ahora.	8	8,7	8,7	10,9
No me siento ansioso por cambiar de empleo, lo haría si encontrara otro mejor.	40	43,5	43,5	54,3
No deseo cambiar mi empleo por ningún otro.	42	45,7	45,7	100,0

La distribución y asignación de su trabajo en su área es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No sé cómo se realiza ni por que	1	1,1	1,1	1,1
No siempre es equitativa	13	14,1	14,1	15,2
Equitativa, con bases, sin preferencias	78	84,8	84,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Señala que el 85% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran que la distribución de funciones laborales se realiza de manera equitativa y justa, el 14% indicó no estar de acuerdo con la distribución equitativa del trabajo y solo el 1% desconoce la manera como se realiza. Lo anterior indica que en su gran mayoría existe satisfacción de los trabajadores por las funciones que se les otorgan, lo cual repercute favorablemente en la motivación del trabajador y en su actual desempeño dentro de la organización.

La retroalimentación que recibe de su jefe inmediato acerca de su trabajo es

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo se enfoca en lo malo (solo regaños)	7	7,6	7,6	7,6
Objetiva pero poco frecuente	13	14,1	14,1	21,7
Objetiva y frecuente	72	78,3	78,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Se puede interpretar que el 78% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran como objetiva y frecuente la retroalimentación de sus jefes, el 15% considera que es adecuada pero se realiza con poca frecuencia y el 8% señala las retroalimentaciones que reciben solo se enfocan en aspectos negativos. Lo anterior indica que existe en su gran mayoría un marcado agrado de los trabajadores por las recomendaciones que les proporcionan sus jefes para lograr un mejor desempeño, resaltándose el buen entendimiento de superiores con los funcionarios.

Las relaciones humanas que observa entre sus compañeros son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Existen serios problemas	2	2,2	2,2	2,2
Hay pequeños problemas	6	6,5	6,5	8,7
Respetuosas	38	41,3	41,3	50,0
Muy respetuosas	46	50,0	50,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Lo anterior denota que el 91% de los trabajadores que participaron en el estudio, perciben relaciones humanas generalmente en términos de respeto entre compañeros de trabajo, el 9% de los trabajadores restantes consideraron en señalar que existen problemas en la interacción con los compañeros de trabajo. Lo anterior indica que existe una marcada percepción de un ambiente de cooperación con los compañeros de trabajo de la organización, lo cual favorece positivamente al clima laboral y especialmente al cumplimiento de los objetivos de trabajo.

¿Considera que realmente tiene posibilidades de ascenso en el área donde labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	3	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	10	10,9	10,9	14,1
De acuerdo	30	32,6	32,6	46,7
Totalmente de acuerdo	49	53,3	53,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

El 86% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran tener posibilidades de ascenso dentro de la empresa, el 14 % restante considera no tener posibilidad de ascenso laboral. Esto puede indicar que en su gran mayoría los trabajadores perciben oportunidades de crecimiento laboral en la empresa a través de las funciones que actualmente desempeñan.

La disponibilidad de computadores y otros equipos necesarios son

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca hay.	5	5,4	5,4	5,4
La mayoría de veces no hay.	6	6,5	6,5	12,0
Algunas veces no hay.	15	16,3	16,3	28,3
Siempre hay.	66	71,7	71,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría mencionar que el 72% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran tener a su disposición computadores y equipos necesarios para el ejercicio de sus funciones, el 28% restante considera no estar de acuerdo en tenerlos a su disposición. Lo anterior indica que en su mayoría los trabajadores consideran que la empresa les proporciona equipos de tecnología en sus áreas de trabajo y esto influye directamente en la calidad del servicio que ofrecen, sin embargo se señala que algunos empleados, aproximadamente el 28% de los encuestados sienten que no cuentan con estos beneficios.

¿Qué factor influye para que usted se mantenga empleado en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Educativo (Cursos, capacitaciones)	1	1,1	1,1	1,1
Económico (Sueldo, bonos, etc)	10	10,9	10,9	12,0
Crecimiento profesional (Puesto, funciones)	21	22,8	22,8	34,8
Relaciones interpersonales (Jefe, compañeros)	60	65,2	65,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

El 65% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran que las relaciones laborales con jefes y compañeros son el factor para mantenerse empleados en la empresa, el 23% señala que el crecimiento como profesionales y en el puesto de trabajo son la principal razón, el 11 % considera que el principal factor es el económico y tan solo el 1% considero el factor educativo como determinante de permanencia dentro de la empresa. Lo anterior puede indicar que en su gran mayoría los empleados valoran y cuidan las relaciones y la cooperación con sus jefes y compañeros, teniendo en cuenta que esto les asegura mayor estabilidad y permanencia dentro de la organización.

¿Qué clase de comunicación predomina entre sus compañeros del área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dialogo con solo algunos	30	32,6	32,6	32,6
Dialogo con todos	62	67,4	67,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

En la anterior tabla se puede interpretar que el 67% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran tener diálogo con todos los empleados que constituyen a la empresa, el 33% restante señala que mantienen comunicación solo con algunos compañeros de trabajo. Esto puede indicar un adecuado entendimiento, cooperación y favorable comunicación entre los funcionarios de la organización.

Considera que la aplicación de este cuestionario es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	21	22,8	22,8	22,8
	Muy importante	71	77,2	77,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

En la tabla se puede señalar que el 77% de los trabajadores que participaron en el estudio, consideran de mucha importancia la aplicación del cuestionario de Clima Organizacional, y el 23% restante lo considero como importante. Los participantes del estudio resaltaron lo indispensable de la evaluación del CO a través del presente instrumento, lo cual incide favorablemente en la veracidad de los resultados obtenidos.

Percepción del Clima Organizacional por parte del personal Operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal clima	2	2,5	2,5	2,5
	Regular clima	11	13,6	13,6	16,0
	Buen clima	22	27,2	27,2	43,2
	Excelente clima	46	56,8	56,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Se puede apreciar que los trabajadores del área operativa manifiestan en su mayor parte un CO con resultado satisfactorio, siendo el 57% un excelente clima organizacional, un 27% un buen clima organizacional, un 14% manifiesta un regular clima y solo el 2% manifiestan un mal clima organizacional.

Percepción del Clima Organizacional por parte del personal Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal clima	2	18,2	18,2	18,2
	Regular clima	3	27,3	27,3	45,5
	Buen clima	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

a. Tipo de cargo = Administrativos

Se resalta que el personal administrativo refleja en su mayor parte un resultado de buen clima organizacional, con un porcentaje de 54% y un mal clima organizacional con un porcentaje de 18%, lo cual indica un resultado no tan satisfactorio si lo comparamos con los resultados de los operativos quienes manifiestan en su mayor parte un excelente y buen clima organizacional.

Conclusiones

En general, el CO que se percibe al interior de la empresa de seguridad privada, es de un ambiente satisfactorio, lo cual corrobora los resultados hallados por Moreno e Hidalgo (2010), quienes hallaron un CO que permite un ambiente adecuado, proactivo, sano y constructivo para la empresa, sobretudo en el establecimiento de relaciones cordiales.

Se evidencia la existencia de microclimas por cada área estudiada, obteniéndose una mejor evaluación del CO por parte del personal operativo, esto puede deberse a lo rutinario de su trabajo, dado que son personas dedicadas al servicio de vigilancia, es decir, ellos no están en contacto permanente con su organización, sino de manera eventual (reuniones, fechas de pagos, entre otros) y el mayor tiempo lo pasan en otras organizaciones en cumplimiento de su función.

Los empleados perciben que existe una muy buena relación con sus superiores y con sus compañeros de trabajo, destacándose el agrado que sienten con sus cargos actuales, no obstante, se deben modificar los procedimientos y criterios de selección del personal para que los trabajadores sientan que son tenidos en cuenta por el rendimiento y años de antigüedad dentro de la organización, debido a que la percepción que tienen actualmente sobre este aspecto no es la mejor, notándose una dispersión en los resultados hallados donde un 26% considera que las vacantes son llenadas con personal externo a la organización y tan solo el 14% de trabajadores señala que se realiza a través de la elección

del trabajador con más años dentro de la empresa, y solo un 3% indica que este procedimiento se ejecuta a través del ascenso laboral (méritos); es así como Rivera (2001), indica que cuando la gente tiene la oportunidad de desarrollarse al máximo, aumenta su productividad en la empresa; por tanto este es un aspecto importante que debe ser tenido en cuenta por la empresa en donde se realizó el estudio, debido a que puede ser fuente de desmotivación de los miembros de la organización. Otro aspecto de importancia encontrado fue que el 38 % de los empleados consideró que por lo general sus funciones en el puesto de trabajo son de rutina, esto lo manifiestan mayoritariamente el personal operativo, lo cual es coherente con la función desempeñada por ellos (vigilantes), no obstante, esto se puede mejorar, dándoles la oportunidad de ejecutar funciones de orientación y atención al cliente en las empresas donde desempeñan su función primordial. Por otra parte, un 28% de la totalidad de los empleados consideran no tener a su disposición computadores y equipos necesarios para el ejercicio de sus funciones, en un porcentaje mayor para el personal administrativo; lo cual puede estar indicando, que el personal administrativo carece de elementos tecnológicos o que los que utilizan son obsoletos y de muy poca velocidad a los que actualmente están en el mercado, por ello se sugiere a la organización brindar u ofrecer un cambio de equipos más acorde con las tendencias modernas en equipos de cómputos.

Los otros factores evaluados presentan una alta satisfacción, por lo tanto, el esfuerzo a realizar debe centrarse en el mantenimiento de los mismos.

En cuanto a los microclimas se encontró que los empleados del área operativa perciben, en su mayor parte, un CO con resultado satisfactorio, percibiendo el 84% un CO entre excelente y bueno, un 14% manifiesta un regular clima y solo el 2% manifiestan un mal clima organizacional; por el contrario, los empleados del área administrativa reflejan en su mayor parte un resultado de buen clima organizacional con un porcentaje de 54% y un mal clima organizacional con un porcentaje de 18%, lo cual indica un resultado no tan satisfactorio si se compara con los resultados de los operativos.

Se puede mencionar que la mayor fortaleza de la empresa en estudio es contar con un recurso humano con un gran sentido de pertenencia a la organización, quienes al interior manejan buenas relaciones como equipo de trabajo, pero igualmente su mayor debilidad está dada por el factor de incentivos al interior de la misma, lo cual se contrasta con la percepción de muchos de los trabajadores del no ser tenidos en cuenta para ocupar un cargo dentro de esta por situación de ascenso o años de antigüedad.

La propuesta de intervención del Clima Organizacional de la empresa, evidenciaría entonces la necesidad de mantener la gestión de los directivos y jefes encargados para consolidar y asegurar la calidad de vida de todo el Talento Humano.

Los resultados del presente estudio deben tomarse con cautela debido a varios motivos, entre los cuales los autores señalan, entre otros, el tipo de diseño

utilizado, el cual no permite una generalización de los resultados, ni señala causa efecto, sino un acercamiento lógico acorde a los resultados obtenidos; así mismo, el número finitos de la población, que en el presente caso fue toda la población, solo permite generalizar los resultados únicamente para la misma población objeto de estudio. Por tanto, se sugiere, no solo replicar este estudio en otras organizaciones más grandes, sino utilizar diseños de investigaciones como los longitudinales y experimentales, que permitan obtener mejores generalizaciones, aunado al hecho de que se debe repetir, por lo menos una vez al año la medición del CO en esta empresa de vigilancia. No obstante, otro hecho que debe tenerse en cuenta ante los resultados hallados, es el de que estos estudios de clima organizacional, tanto como los de satisfacción en el trabajo, motivación, entre otros, en nuestro medio presentan el interrogante si el hallar resultados aceptables pueda deberse más a un conformismo por tener un puesto de trabajo, ante los altos índices de desempleo imperantes en la ciudad de Santa Marta, lo cual hace percibir que contar con un trabajo a término indefinido simplemente sea la real motivación para percibir como “bueno” o “aceptable” el CO reinante en su organización, aunado al temor de que los resultados “delaten” al empleado que opine o perciba diferente y quede en riesgo de ser retirado de la organización, por mucho que los investigadores traten de persuadir a los empleados de la confidencialidad de los datos. Esto es algo que debe hacer que los investigadores diseñen estrategias que minimicen este tipo de riesgo.

Sin embargo, se concluye, por los resultados hallados, que la percepción del CO satisfactorio actual por parte de los empleados de esta organización, está estrechamente ligado al compromiso que actualmente asumen los mismos desde todos los niveles jerárquicos.

Bibliografía

- Acosta, V., y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. Recuperado el 02-11-2012, Disponible en: <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rip/v13n1/a11v13n1.pdf>
- Armas, M. (2010). “Factores asociados al CO del personal que labora en la editorial Vallejana de la Universidad César Vallejo, provincia de Trujillo, diciembre 2010”. Recuperado el 05-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/53227681/TESIS-CLIMA-ORGANIZACIONAL-MARILIN-ARMAS-ZAVALETA>
- Capera, J., Bustos, P., y Yagama, V. (2011). Determinación del CO de la empresa Liderplast Ltda en el tercer trimestre del 2011. Recuperado el 02-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/79917276/CLIMA-ORGANIZACIONAL-PRESENTAR>
- Duque, M. (2009). Desarrollo del modelo de Clima Organizacional Maquiavícolaltda. Recuperado el 02-11-2012, Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis307.pdf>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Recuperado el 07-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/85744049/Clima-Org-y-Su-Diagnostico>

- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. Recuperado el 01-11-2012, Disponible en: <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- Hernández, V., y Rojas, M. (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. Recuperado el 07-03-2013, Disponible en: http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Méndez, C. (2005). CO en empresas Colombianas 1980-2004. Recuperado el 01-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/110262875/clima-organizacional>
- Morales, S. (2010). Caracterización de la cultura organizacional en empresas Colombianas. Recuperado el 03-11-2012, Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1789/3/1032375920-2010.pdf>
- Moreno, A., e Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (Colombia). Recuperado el 07-03-2013, Disponible en: <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/235/224>
- Quintero, N., Africano, N., y Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal empresa vigilantes Asociados Costa Oriente del Lago. Recuperado el 07-03-2013, Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/782/78230903.pdf>
- Reinoso, H, y Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del co basado en percepciones y expectativas. Recuperado el 01-11-2012, Disponible en: http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/dis_val.pdf
- Rivera, S. (2001). NIVEL DE CO QUE EXISTE EN EMBOTELLADORA DE TAMPICO S. A. DE C. V. el 03-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/44008189/clima-organizacional>
- Robles, L., y Borja, A. (2008). Documento Técnico: Metodología para el estudio del CO. Recuperado el 04-11-2012, Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, M., y Llorca, J. (2003). Un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Recuperado el 12-11-2012, Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006&lng=pt&nrm=iso
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico del CO. Recuperado el 04-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/67618567/Diagnostico-en-El-Clima-Organizacional>
- Ruíz, A. (2011). Grado de motivación y satisfacción laboral existente entre los diferentes niveles jerárquicos del personal dentro del Copnp – Chiclayo junio - agosto del 2011. Recuperado el 04-11-2012, Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/56734826/Proyecto-de-Tesis-Motivacion-y-Clima-Organizacional>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Recuperado el 04-11-2012, Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Segredo, A., y Pérez, L. (2008). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. Recuperado el 03-11-2012, Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc