

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

COLSECURITY AGENCIA MEDELLÍN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL OTRO CAMPO DE ACCIÓN DEL

PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

MAIRENI ENID MONTOYA VALENCIA

ERIKA MILENA VÉLEZ CÁRDENAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

TRABAJO SOCIAL

BELLO – ANTIOQUIA

2009

**EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
COLSECURITY AGENCIA MEDELLÍN**

MAIRENI ENID MONTOYA VALENCIA

ERIKA MILENA VÉLEZ CÁRDENAS

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Trabajadora Social**

Asesora

ASTRID HELENA CUARTAS CELIS

Historiadora

Universidad Nacional de Colombia

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

TRABAJO SOCIAL

BELLO – ANTIOQUIA

2009

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 23 de enero de 2010

DEDICATORIA

Especialmente dedico este trabajo de grado a Dios, Creador de todo cuanto existe y no existe, por Su grandeza, por Su protección y por llenarme de Su Sabiduría, fuerza viva que guía y nutre mi vida.

A mi Padre, Ser maravilloso que desde el Cielo me acompaña y que siempre ha de estar presente en mi mente y en mi corazón.

A mi Madre, por ser quien siempre ha sido, por apoyarme y por creer en mí todo el tiempo.

A mis hermanos por su confianza y compañía constante.

Y de todo corazón dedico este producto académico a todas aquellas personas maravillosas que estuvieron atentas de mis logros y del avance de mi carrera.

Gracias,

Maireni Enid Montoya Valencia

Trabajadora Social

DEDICATORIA

El momento en que el ser humano culmina una meta, es cuando se detiene a hacer un recuento de todas las ayudas recibidas, de las voces de aliento, de las expresiones de amor y comprensión; es por eso que quiero dedicar este triunfo a toda mi familia quien de una u otra manera contribuyó para el logro de mi carrera.

A Dios por guiar mis pasos y ayudarme a superar los obstáculos que se presentaron a lo largo del camino; los cuales sé, son experiencias de vidas que me ayudarán a crecer cada día más como persona y como profesional.

Erika Milena Vélez Cárdenas

Trabajadora Social

AGRADECIMIENTOS

MAIRENI y ERIKA, expresan sus agradecimientos:

A la empresa **COLSECURITY agencia Medellín**, por brindarnos su colaboración y confianza para la realización de este estudio.

A la Doctora **ADRIANA HOYOS ARISTIZABAL**, Jefe Administrativa agencia Colsecurity Medellín, por apoyarnos incondicionalmente a lo largo de la realización de este proyecto.

Al Doctor **CARLOS MARIO POSADA ARROYAVE**, especialista en psicología Organizacional de la universidad San Buenaventura, por su disposición constante y por compartir con nosotras todo su conocimiento y experiencia desde su especificidad profesional.

Al Doctor **GABRIEL ALEJANDRO ZABALA ORREGO**, especialista en psicología Organizacional de la Universidad San Buenaventura, quien estuvo presto en todo momento a orientarnos con el profesionalismo que ameritaba el asunto.

A la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS** y a todos los profesores, por el conocimiento adquirido a los largo de estos cinco años.

Maireni Montoya agradece muy especialmente a **COLPATRIA – RIESGOS PROFESIONALES**, por creer en mí y brindarme su apoyo durante toda la carrera para el logro de esta meta personal y profesional.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2. OBJETIVOS	22
2.1. OBJETIVO GENERAL	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
3. JUSTIFICACIÓN	25
4. MARCO REFERENCIAL	31
4.1. MARCO HISTÓRICO	31
4.2 MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO	33
5. DISEÑO METODOLÓGICO	44
6. SÍNTESIS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	51
6.1 ESQUEMA 1: RELACIÓN ENTRE JEFES Y SUBALTERNOS	51
6.2 ESQUEMA 2: RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	90
6.3 ESQUEMA 3: POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN, ESTRATEGIAS, COMUNICACIÓN Y OBJETIVOS EMPRES	130

7. CONCLUSIONES	182
8. RECOMENDACIONES	184
BIBLIOGRAFÍA	186
CIBERGRAFÍA	187
TABLAS	189
ANEXOS	190

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Organigrama Colsecurity agencia Medellín	190
Anexo 2. Carta consentimiento informado	191
Anexo 3. Plantilla cálculo tamaño muestral	192
Anexo 4. Formato encuesta aplicada	193
Anexo 5. Tablas de tabulación	194
Anexo 5.1. Esquema general	194
Anexo 5.1.1. Esquema 1. Relación entre Jefes y Subalternos	195
Anexo 5.1.2. Esquema 2. Relación entre Compañeros	196
Anexo 5.1.3. Esquema 3. Políticas, Administración y Estrategias Comunicación, Objetivos Empresa	197
Anexo 6. Cronograma de actividades	198

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación que lleva por título **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLSECURITY – AGENCIA MEDELLÍN**, se abordarán distintos fundamentos teóricos o marco conceptual de la Investigación, acerca de Clima Organizacional, así como sus Dimensiones y Variables en las Organizaciones.

Posteriormente se plantea la pregunta de Investigación y los Objetivos general y específicos que serán la guía de investigación.

Así mismo se realiza una descripción detallada dentro del contenido del diseño metodológico que permite al lector una mayor comprensión del camino establecido a seguir para el logro de los objetivos propuestos desde la lectura profesional de Trabajo Social.

Seguidamente se hacen recomendaciones para la Organización objeto de intervención, las cuales toman como argumento las conclusiones que arrojan los resultados del instrumento de recolección aplicado.

Con todo lo anterior se pretende crear un nuevo paradigma en el que el profesional en Trabajo Social juega un papel muy importante en los escenarios Organizacionales, muy especialmente en lo que respecta a la Evaluación de Clima Organizacional, campo de acción que se debe convertir en un reto para la profesión.

Medellín, 23 de enero de 2010

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Ciudad

Cordial saludo,

Nos permitimos informarle que MAIRENI ENID MONTOYA VALENCIA con CC:43.582.129 de Medellín y ERIKA MILENA VÉLEZ CÁRDENAS con CC:43.187.276, son las autoras del proyecto final titulado "EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLSECURITY - AGENCIA MEDELLÍN".

Atentamente,

MAIRENI ENID MONTOYA V.

CC. 43.582.129

ERIKA MILENA VÉLEZ C.

CC. 43.187.276

Medellín, 23 de enero de 2010

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Ciudad

Cordial saludo,

Me permito informarle que soy la asesora del proyecto final titulado "EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLSECURITY – AGENCIA MEDELLÍN", que tiene como autores a MAIRENI ENID MONTOYA VALENCIA y ERIKA MILENA VÉLEZ CÁRDENAS.

Atentamente,

ASTRID HELENA CUARTAS CELIS

Historiadora

Universidad Nacional de Colombia

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación que lleva por título **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLSECURITY – AGENCIA MEDELLÍN**, se realiza una descripción detallada de los fundamentos teóricos de la Investigación o Marco conceptual de la misma, de igual manera se realiza una definición conceptual de la variable objeto de estudio, así como de sus características, también se realiza una descripción de los procedimientos metodológicos y del tratamiento estadístico que reciben los datos obtenidos de esta investigación.

Para la realización de este constructo investigativo se hará la revisión de la literatura existente en los temas más importantes y relacionados con el título de la investigación, de esta forma se plantearán las diferentes definiciones de Clima Organizacional, el mundo del trabajo, las dimensiones, funciones, comunicación, motivación y desempeño laboral en las organizaciones, etc.

En el transcurso de este desarrollo teórico se plantea la pregunta de investigación y los objetivos que serán la guía de investigación, se realiza la definición conceptual de la variable objeto de estudio, que es, Clima Organizacional en el mundo del trabajo; también se establece el diseño a utilizar, los participantes, el instrumento de recolección, la técnica de recolección de información, las consideraciones éticas, el marco normativo que rige este proyecto de investigación y el procedimiento a seguir según plan de acción establecido.

Lo citado anteriormente es posible gracias a la gran oportunidad que ha brindado la Organización Colsecurity agencia Medellín para que se realice el ejercicio académico con toda la rigurosidad que merece y después de habersele presentado una solicitud formal para que se realice una Evaluación de Clima Organizacional, idea que parte de supuestos arrojados

del ejercicio de observación en el día a día laboral en el que aflora una insatisfacción sentida y expresada por sus funcionarios.

No obstante el mayor propósito ante esta oportunidad es incursionar profesionalmente en campos de acción como el sector organizacional que históricamente ha estado marcado por el ejercicio de otras profesiones como la psicología, administración de empresas, etc., escenarios en los cuales el profesional en Trabajo Social está capacitado para ejercer y posicionar el perfil profesional de su carrera de manera holística.

La anterior afirmación y propósito obedece a que, después de haber iniciado el presente proyecto de grado, se consulta en varias universidades de la ciudad de Medellín y se encuentra que no existe hasta el momento una tesis o proyecto de grado que haya realizado una Evaluación de Clima Organizacional por parte de estudiantes próximos a graduarse en la profesión de Trabajo Social y deja clara la necesidad de que los y las Trabajadores(as) Sociales, se concienticen del contexto organizacional con aspectos tan importantes en su interior, como lo es el Clima Organizacional, es otro campo de acción que reclama la lectura holística e integral de su ejercicio profesional.

Por lo tanto, la presente producción académica es el pretexto para dejar abierta la invitación a los profesionales en Trabajo Social para motivar, acompañar y liderar procesos organizacionales que le apuesten al bienestar del sujeto trabajador y a su desarrollo humano en los ámbitos individual y colectivo que impacten positivamente a la organización que integran.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Abordar la conceptualización del Clima Organizacional como factor esencial de la sociedad laboral, permite dar un paso importante para la formulación de un constructo investigativo puntual de referencia socio-laboral, complejo y bastante dinámico, sin embargo, al consultar diferentes fuentes teóricas, se pueden encontrar diversas aproximaciones metodológicas desde el punto de vista psicológico de las organizaciones, las cuales posibilitan establecer una visión particular al respecto de este proyecto de investigación, que bien puede ser abordado desde el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Con relación en lo anterior y después de haber indagado fuentes bibliográficas de trabajos de grado sobre el tema de clima organizacional, se identifica el gran vacío que tiene la carrera de Trabajo Social, ya que, aunque este es un tema objeto de estudio de carácter social, ha sido intervenido, particularmente desde disciplinas como la psicología, situación que pone en desventaja la profesión frente a otras ciencias sociales. Por esta razón se observa la gran necesidad que se tiene desde el saber disciplinar del trabajo social, de involucrarse en este tipo de investigaciones o problemáticas sociales que ponen en riesgo el bienestar del individuo, entendiendo el bienestar como “el conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos los elementos que de lugar a la tranquilidad y satisfacción humana”¹.

Es así como se pretende desde la profesión de Trabajo Social y sus componentes como lo son la integralidad y la mirada holística de los hechos sociales o problemáticas existentes, estudiar el tema de Clima Organizacional permitiendo desde un ejercicio práctico el desarrollo de bases

1 Bienestar social. - [documento electrónico]. – 78 Pantallas. – Modificada por última vez [Noviembre 24 2009]. - búsqueda [Mayo 12 de 2009]. <http://es.wikipedia.org/wiki/Bienestar_social>

conceptuales que le apuesten al mejoramiento continuo del ambiente laboral de las Organizaciones, propiciando espacios tranquilos y sanos para todos sus empleados.

Siendo consecuentes con este problema se encuentra que para teóricos como Goncalves, el Clima Organizacional “es un fenómeno interviniente que media entre los factores de Clima Organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tienen consecuencias sobre la organización en los aspectos de productividad, satisfacción y rotación”².

Por tanto, y especialmente desde la profesión de Trabajo Social, se debe entender que el Clima Organizacional es un sistema holístico, es decir, “no se concibe a un individuo sin considerar el campo en el que despliega su existencia, al que denominamos su *Aquí y ahora*, sabiendo que cada individuo posee una interpretación única de ese aquí y ahora.”³; de igual manera es complejo, dinámico y en él son partícipes múltiples variables que surgen desde las conductas particulares que identifican a las organizaciones o grupos, entendiendo como grupo al “conjunto de personas cuyos miembros interactúan entre si, trabajan hacia algún propósito común y se perciben ellos mismos como una unidad”⁴. Lo que significa que a pesar de la particularidad del sujeto y de sus intereses personales también lleva dentro de sí pensamientos, sentimientos y metas a cumplir a nivel colectivo en tanto que se conecta o se entiende con otros sujetos que comparten esos mismos

2 GONCALVES, Alexis P. Dimensiones del Clima Organizacional. - [documento electrónico]. – [a.c 50 Pantallas].- Publicación [Noviembre 16 de 2002].- búsqueda [Mayo 11 de 2009].- <<http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli2.shtml>>

3 KURT, Lewin. Citado por E, GUILLERMO LEÓN. – Enfoque Gestálico [documento electrónico]. – 77 pantallas. - Publicación [1939].- búsqueda [Abril 12 de 2009]. - <<http://www.guillermoleone.com.ar/gestalt.htm>>

4 DUBRIN, Andrew J. Cap. 9. FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Medellín. 2003. Pág. 184 - Editorial: Thompson. 2003.

pensamientos, sentimientos y metas, generando una identidad común, y que a pesar de su diferencia y de su diversidad unen esfuerzos para lograrlos y para mantener pensamientos colectivos como: Tener estabilidad laboral, ser reconocido en su equipo de trabajo, poder satisfacer sus necesidades de alimentación, vivienda, recreación, educación; salud física, fisiológica y psicológica, aspectos que de cumplirse a cabalidad hacen que el sujeto trabajador se sienta motivado y comprometido con su entorno laboral y por lo tanto con la Organización.

De allí la importancia de entender y comprender que la motivación es: “ Es el proceso por el cual el comportamiento se adapta y se integra con el fin de alcanzar las metas...”⁵, se podría plantear la gran necesidad que tienen las empresas de hoy de un estudio de Clima Organizacional que arrojaría resultados determinantes e importantes para el bienestar y la satisfacción de todos sus empleados, lo cual sería percibido a su vez en su entorno familiar, en tanto que la familia juega un papel importante dentro de la vida de un ser humano ya que ésta es el escenario por medio del cual se exponen todas las inconformidades y malestares laborales que pueda tener el individuo.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones se preocupen en evaluar el Clima Organizacional para promover un entorno laboral sano que le permita a sus empleados su desarrollo y crecimiento personal y/o profesional, como también para prevenir que surjan eventos conflictivos que deterioren la integralidad del individuo en determinado contexto laboral y repercuta en su convivencia atrofiando el trabajo en equipo y la comunicación entre todos sus miembros.

Para comprender la relevancia de este constructo investigativo es necesario tener claro que el Clima Organizacional es un concepto que trasciende lo individual y se alimenta de las interrelaciones de los individuos y la

5 DUBRIN, Andrew J. Cap. 5. FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Medellín. 2003. Pág. 88 Editorial: Thompson, 2003.

organización. De tal manera que se puede entender el Clima Organizacional como: “Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas relaciones formales que afectan dicho trabajo”⁶.

Otro aspecto de gran importancia al abordar la evaluación de Clima Organizacional, son sus dimensiones, que hacen alusión a variables de la dinámica de grupo laboral que se reflejan en la cotidianidad organizacional y que Litwin y Stinger lo definen como: “Estructura, responsabilidad (*empowerment*), recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad”⁷. De las que se tomarán para el desarrollo de este proyecto investigativo la estructura, el conflicto, las relaciones y la identidad.

Entendiendo que la estructura representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la Organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Las relaciones son las percepciones por parte de los miembros de la empresa, acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6 PAZ, Carlos Alberto. Clima Organizacional. - [documento electrónico]. - 76 Pantallas.- Chile.- Publicación [Octubre 2 de 2007].- búsqueda [Abril 5 de 2009].- <<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm>>

7 TORRECILLA, Oscar Donato. Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral [documento electrónico]. - 69 pantallas.// Litwin y Stinger. Citado por ROBBINS, STEPHEN (1999). Comportamiento Organizacional//.-Publicación [200_].- búsqueda [Abril 24 de 2009].- <<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>>

Los conflictos son el sentimiento del grado en que los miembros de la Organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

La identidad es el sentimiento de pertenencia de la Organización y que es un elemento importante dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la Organización. .

Estas cuatro dimensiones desde sus referentes conceptuales aportan al trabajo social una especie de camino a seguir en tanto que ambas se preocupan en entender cómo el individuo percibe la estructura o su entorno laboral, cómo se relaciona con ésta y sus compañeros, cómo aprende a resolver conflictos, utilizando_mecanismos como el diálogo y el trabajo en equipo y, finalmente, cómo todo este proceso laboral le aporta a su identidad sin alterar sus creencias y principios éticos, morales y personales.

“Por otra parte, aunque el estudio de Clima Organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables internas que afectan el comportamiento de los individuos en la Organización. La aproximación a esta variable es a través de las percepciones que los individuos tienen de ella”⁸.

Las variables a considerar en el concepto de Clima Organizacional son: “Del ambiente físico, de la estructura, del ambiente social, personales y propias del comportamiento organizacional”⁹:

8 CABRERA DIAZ, Gilmar Antonio. Clima organizacional en las empresas Chilenas. - [documento electrónico]. - 80 pantallas. – Chile.- Publicación [Noviembre 2 de 1999].- búsqueda [Abril 5 de 2009]. <<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>>

9 TORRECILLA, Oscar Donato. Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral [documento electrónico]. - 69 pantallas. //Litwin y Stinger. Citado por ROBBINS, Stephen (1999) Comportamiento Organizacional//. - Publicación [200_].- búsqueda [Abril 24 de 2009]. <<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>>

Del ambiente físico: Tales como el tamaño de la Organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

De la estructura: Tales como el tamaño de la Organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

Del ambiente social: Tales como el compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, entre otros.

Personales: Tales como aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas, entre otros.

Propias del comportamiento organizacional: Tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés.

Estas variables son la que construyen el Clima de una Organización tomando como punto de partida las percepciones que de ésta tienen los empleados, entendiendo por percepción, según Lewin, “La creencia de que el comportamiento es el resultado de la reacción individual al ambiente, expresada como una de sus conclusiones que la motivación depende de la percepción individual subjetiva sobre la relación con su ambiente”¹⁰.

Siendo consecuentes con lo antes descrito y con la afirmación de James Storner “el comportamiento Organizacional esta relacionado con las situaciones laborales como la motivación, la comunicación interpersonal, el clima laboral, la cultura, los procesos de cambio, la tensión en el trabajo y el estrés”¹¹; entendiendo el concepto de estrés desde la mirada del Ministerio de Protección Social como “el producto de la carga física a que se encuentre sometido el empleado y que es entendida como el esfuerzo fisiológico que

10 MARTINEZ, Laura. Cultura y clima organizacional. - [documento electrónico]. – 80 pantallas // KURT, Lewin. Teoría de campo citado por MARTINEZ, LAURA //. - búsqueda [Mayo 31 de 2009]. < http://iteso.mx/~carlosc/cultura_organizacional/Cultura%20y%20clima%20organizacional.doc>

11 STORNER, James A.C Administración, tercera edición México: Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana S.A Pág. 581

demanda la ocupación...”¹² se observa cómo estos comportamientos analizados desde la realidad que se vive en Colsecurity pueden ser elementos fundamentales para tener en cuenta a la hora de interpretar el grado de clima laboral en el que se encuentre esta Organización y cuales serían los aspectos a mejorar y/o potencializar, si es el caso.

Apoyados en las afirmaciones teóricas anteriores y teniendo en cuenta que se percibe al interior de la empresa Colsecurity, en su agencia Medellín, se considera necesario evaluar el Clima Organizacional actual, con el propósito de identificar posibles aspectos a mejorar, que beneficien tanto a sus empleados como a la Organización.

Aún más, teniendo en cuenta que el Clima Organizacional depende del grado en que la Organización cumpla con la “satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad, de estima, sociales, autorrealización; a las que hace referencia el teórico Abraham Maslow”¹³; dando cumplimiento a lo requerido en la “Resolución 2646 de 2008: Por lo cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés”¹⁴.

Por todos los argumentos expuestos anteriormente, es responsabilidad de los profesionales del área social, muy especialmente, del Trabajador(a) Social, quien debe hacer honor a su quehacer en cumplimiento de “sus

12 Ministerio de Protección Social. Resolución número 002646 de 2008. Cap. 1. Art.3 [documento electrónico]. – [a.c 50 pantallas].- Publicación [Julio 17 de 2008].- búsqueda [Abril 28 de 2009]. <http://www.suratep.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf>

13 MASLOW, Abraham. Citado por DUBRIN, Andrew J. Cap. 5. “FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”. Medellín. 2003. Pág. 88 Editorial: Thompson.

14 Ministerio de Protección Social. Resolución número 002646 de 2008. Cap. 1. Art.3 [documento electrónico]. – [a.c 50 pantallas].- Publicación [Julio 17 de 2008].- búsqueda [Abril 28 de 2009]. <http://www.suratep.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf>

principios de Justicia, respeto, solidaridad, libertad, honestidad, integralidad, corresponsabilidad, transparencia y confidencialidad”¹⁵, puesto que es el profesional idóneo para apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona que hace parte de una estructura organizacional, teniendo en cuenta que todo lo que le sucede a un empleado en su entorno laboral tiene impacto en su contexto familiar y social (amigos, vecinos, etc.) y esto a su vez se comporta como efecto espejo devolviendo a la organización un empleado cargado emocionalmente de innumerables preocupaciones que no le permitirá tener una relación positiva con el resto de sus compañeros.

Igualmente es indispensable la participación y la integración de los empleados en la identificación de aspectos a mejorar, ya que son los mismos empleados desde su experiencia individual en la Organización y en su función específica, quienes deben reconocer las problemáticas, identificar las falencias y proponer de manera endógena las posibles soluciones; generando con esto un escenario de compromiso colectivo y de corresponsabilidad que le apueste a un nuevo paradigma para la construcción de un mejor tejido socio-laboral y por que no en presentar a la Organización propuestas de posibles alternativas que permitan el bienestar de todos los empleados, generando una conciencia propositiva, responsable, disciplinada, asertiva, objetiva y coherente con la realidad organizacional que se tenga.

Tomando en cuenta lo anterior, se consideran como posibles áreas de evaluación las situaciones reconocidas por dicha población laboral y que se están presentando actualmente en Colsecurity agencia Medellín, tales como: Alta rotación del personal, desconocimiento en los productos de la organización, bajo nivel productivo y de competitividad, inestabilidad de los

15 Consejo Nacional de Trabajo Social 2002. Código de ética profesional, acuerdo No. 004de 2002 [documento electrónico]. - [ca. 100] pantallas. // Capítulo III. Ley 53 de 1977// – Bogotá. – Publicación [Octubre 7 de 2002]. - búsqueda [Abril 28 de 2009]. <<http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/CodigoEticaProfesional.htm>>

procesos y procedimientos que generan reprocesos operativos innecesarios y agotadores, tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

Partiendo de lo antes descrito se ve la necesidad de generar posibles alternativas de cambio para el mejoramiento de la atmosfera social, que posibiliten el bienestar social colectivo. Siendo conscientes de la importancia que tiene el bienestar del individuo y de la sociedad en el quehacer profesional del Trabajador(a) Social, se presenta el Clima Organizacional como uno de los múltiples escenarios donde se debe ejercer un rol propositivo en el que se motive, gestione, acompañe y lidere procesos que le apuestan al desarrollo humano sostenible, en procura del crecimiento del individuo como persona y como sujeto que construye tejido social, dando con ello cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 1º. Del Código de Ética Profesional Del Trabajador Social como aquel que “interviene en procesos y proyectos relacionados con las políticas de Bienestar y Desarrollo Humano y Social, teniendo como fundamento el Bien Común, Justicia y Libertad”¹⁶.

En este orden de ideas y con base en las sustentaciones descritas anteriormente se plantea la pregunta: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Colsecurity en la agencia Medellín?

16 Ibid., Artículo 1º. [Consulta: 28 de Abr. 2009]

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar desde la perspectiva de Trabajo Social el Clima Organizacional de la empresa Colsecurity agencia Medellín, con la aplicación de una encuesta para conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados con, el fin de identificar posibles áreas de mejoramiento que fortalezcan el ambiente socio laboral actual.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1** Identificar la percepción de los empleados de Colsecurity agencia Medellín, acerca del Clima Organizacional, con las dimensiones de estructura, relaciones, conflictos e identidad y las variables de edad, género, área y antigüedad que se analizarán con la encuesta aplicada.
- 2.2.2** Evaluar las características determinantes del Clima Organizacional en Colsecurity agencia Medellín desde la perspectiva del Trabajo Social.
- 2.2.3** Plantear recomendaciones que permitan fortalecer los aspectos positivos y disminuir los aspectos identificados a mejorar en caso necesario.

3. JUSTIFICACIÓN

Realizar este ejercicio académico permite fortalecer en el estudiante, habilidades y capacidades que le apuesten a generar conocimiento acerca de nuevas experiencias fundamentadas en el contexto específico en el que éstas se desarrollen y que a futuro esta misma experiencia sirva para aplicar en nuevos y diferentes contextos teniendo en cuenta las variables que se puedan presentar, debido a la diferencia y diversidad de las poblaciones según su cultura, como también el deseo de abordar un tema o problema de investigación novedoso que invite a romper paradigmas convencionales en las organizaciones y posicionar el ejercicio profesional del Trabajo Social en el ámbito gerencial administrativo, de tal manera que los y las trabajadores sociales incursionen en el que hacer específico de evaluación de clima organizacional, donde ha sido reconocido notablemente el profesional en psicología y con quien se puede aprovechar su conocimiento y experiencia al respecto, para realizar una gestión interdisciplinaria en la que cobra importancia el modelo praxiológico bajo el cual se educa al profesional en Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rol de las personas en el desempeño de su trabajo. Desde esta perspectiva es importante identificar el Clima Organizacional como estrategia fundamental que permite a las organizaciones saber cuales son las claves del desarrollo humano y la competitividad profesional que llevan a generar sentido de pertenencia, valorando más al trabajador como persona, en tanto el desarrollo de su actividad laboral pueda darse en condiciones de seguridad, de comodidad, de un ambiente tranquilo que le permita mantenerse saludable a nivel físico, emocional y psicológico, generando un impacto final

en su relación con sus compañeros de trabajo, su familia, sus vecinos y, por supuesto, se refleja en su desempeño laboral.

Por tanto, el Clima Organizacional debe enfocarse de manera estratégica como una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia y hacia el éxito en la medida en que puedan contar con empleados satisfechos por su crecimiento personal y el de las personas que hacen parte de su entorno más cercano como sus familias, un empleo que ofrezca espacios de integración y esparcimiento con los empleados y sus núcleos familiares, generando cohesión filial en la medida en que sus familias puedan conocer lo que hace su familiar en la empresa para la cual trabaja, las implicaciones de su que hacer específico y el papel importante que ellos como familiares desempeñan al aportar tranquilidad, alegría, comprensión, entre otras, para que el trabajador se acerque cada vez más, a un ambiente armonioso, no sólo en su contexto laboral, sino también en el familiar.

Así mismo el Clima Organizacional es el producto de un conjunto de percepciones compartidas por un grupo de sujetos en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

Si bien todas teorías existentes acerca del asunto de Clima Organizacional son válidas, también hay que tener muy presente que éste se ve afectado por la dinámica histórica del mundo del trabajo que se construye día a día en función de las circunstancias brindadas por el entorno económico, político, cultural y social a que se han visto sometidas todas las generaciones, desde el comienzo de la existencia misma; el transcurso de la historia da cuenta de cómo el trabajo transforma al ser humano y simultáneamente el ser humano transforma el trabajo siendo transversalizados por las formas de producción y teniendo como fin último, para el trabajador, la consecución de un salario que le permita acceder a unos mínimos derechos para vivir y convivir en sociedad, y para los propietarios de las Organizaciones, alcanzar el mayor

excedente posible para mantenerse fortalecido en el actual mundo capitalista.

Históricamente, el trabajo ha cumplido un papel importante para el individuo y para los modos de producción dentro de la dinámica social en grupos y comunidades a nivel local y regional, que impacta tanto al sujeto trabajador como a las personas que hacen parte de su entorno cotidiano como lo son sus familias, sus amigos, sus vecinos y, que finalmente repercute en el círculo social en el que éste se halle inmerso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede agregar a todas las argumentaciones teóricas que tocan el asunto de Clima Organizacional que al momento de hacer una evaluación de Clima Organizacional, podríamos preguntarnos si un empleado se encuentra satisfecho con la labor que desempeña, o si por el contrario, estaría feliz realizando otras funciones y en otra organización, si su nivel académico se lo permitiese, o si la situación actual del contexto laboral no estuviera tan golpeada en lo que respecta a la tasa de desempleo y a la deficiencia de vacantes garantistas que ofrezcan mejores posibilidades ocupacionales.

En la actualidad es muy posible que en las Organizaciones trabajen personas que aceptaron dicha vacante por sus obligaciones personales y porque las ofertas laborales cada vez se minimizan a pasos agigantados, y si, además agregamos las modernas figuras contractuales que se imponen en el actual sistema capitalista donde solo importa la consecución de excedentes a costa del bienestar integral y el desarrollo sostenible de una sociedad cada vez mas asfixiada por las nuevas formas de contratación, a través de prestaciones de servicios y la subcontratación de empresas temporales, entre otras.

Dicho panorama no es alentador y hoy en día no es fácil encontrar Organizaciones que generen verdaderos balances sociales como resultado de su que hacer organizacional, todo esto debido a la modernidad, la

evolución de la tecnología, el desarrollo capitalista, la globalización y el deterioro del medio ambiente, lo que disminuye cada vez más la posibilidad de que se cumpla el verdadero “Estado Social de Derecho, promulgado en la carta magna de la Constitución Política Colombiana”¹⁷.

De esta manera, se observa la gran necesidad de crear conciencia en las Organizaciones de hoy para que piensen en la educación de sus empleados y de sus hijos brindando la posibilidad de ofrecerles una vivienda, como sucedía en la década de los setentas, donde el empleado era tratado como persona y éste se sentía satisfecho con su trabajo, ya que le proveía lo necesario para subsistir con su familia; hay que recordar algunas de las grandes empresas textiles como Coltejer y Fabricato que permitieron el crecimiento económico de nuestro país.

En virtud de lo antes citado nace la inquietud de realizar una medición que pretende responder a una necesidad sentida por los empleados de la empresa Colsecurity en la agencia de Medellín, donde se considera de vital importancia, comprender cómo perciben sus empleados el Clima Organizacional y cuáles son los factores dentro de este clima que están incidiendo en su sentir como personas y en su que hacer laboral individual, es decir, qué tan bien se están valorando y apreciando los recursos humano, tecnológico y de infraestructura para promover espacios de crecimiento personal que valore los anhelos o proyectos de cada uno de sus empleados. A partir de este conocimiento, la empresa podrá iniciar, si lo considera pertinente, un proceso de acciones correctivas y de mejoramiento, orientado a favorecer las relaciones interpersonales, a desarrollar el ser y hacer de las personas que son parte del equipo humano Colsecurity, promoviendo de este modo un ambiente saludable.

17 Constitución Política de Colombia Julio 04 de 1991. Cap. 1, “DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES”, Art. 1, Edit. Unión Ltda, Santafé de Bogotá, 2006, Pág. 13.

La intención es aprovechar al máximo este ejercicio académico para fortalecerse como un profesional de Trabajo Social que está presto a buscar o a identificar posibles alternativas, y quien ejerciendo una práctica reflexiva, parta de la lectura de fenómenos específicos en escenarios previamente contextualizados, respetando en todo momento sus principios afectivos, éticos, sociales y culturales.

El presente trabajo de investigación está limitado a evaluar el Clima Organizacional que existe en la empresa Colsecurity agencia Medellín, empresa perteneciente al sector económico de seguridad.

Los resultados de esta investigación serán válidos solo en este contexto organizacional Colsecurity agencia Medellín, debido a que las características particulares que presentan las diferentes organizaciones las hacen diferentes unas de otras.

La técnica que se realizará en esta investigación será una encuesta escrita que se le aplicará a diecisiete (17) de los veintidós empleados de la Organización Colsecurity agencia Medellín, seleccionados de manera sorteada, buscando que todos los empleados tengan la posibilidad de ser elegidos para responder la encuesta, permitiendo con ello una mayor rigurosidad al proceso investigativo desde la gestión del profesional en Trabajo Social con un ejercicio objetivo e imparcial.

Para lograrlo se busca la ayuda profesional de un ingeniero financiero de la misma Organización Colsecurity agencia Medellín, quien crea una plantilla para cálculos de tamaño muestral en la que se dispone de una probabilidad de ocurrencia del 50% (letra p), una probabilidad de no ocurrencia del 50% (letra q), un error del muestreo del 10% (letra e), un nivel de confianza del 90% (letra z) y el número total de la población de dicha Organización de 22 empleados (letra N).

Teniendo en cuenta los porcentajes de estos ítems se realiza la clasificación de la muestra con cada una de las áreas existentes y la cantidad de

funcionarios que en éstas se desempeñan así: Área administrativa 2 empleados para una participación del 14%, área operativa 9 empleados para una participación del 50%, área de automatización 3 empleados para una participación del 18% y área técnica 3 empleados para una participación del 18%, lo que arroja un total de muestra clasificada de 17 empleados que deben responder la encuesta para un total de 100% de participación.

Conocido el dato de que 17 de los 22 empleados son los que responderán la encuesta se procede a un sorteo de participación en la que todos los funcionarios deben estar presentes para tener la misma posibilidad de ser elegidos y dejar marcado el precedente de la imparcialidad y la objetividad en la aplicación del instrumento de recolección de información.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO HISTÓRICO

Colsecurity es una empresa de seguridad cuya sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá, fue fundada en el año de 1993, quien contaba en ese entonces con sólo 8 empleados en la parte administrativa y 41 clientes; varios años después Colsecurity se alió con Centrax Ltda, otra compañía de seguridad que ya tenía un recorrido bastante amplio en esta actividad económica, desde ese momento Colsecurity poco a poco fue adquiriendo reconocimiento y experiencia en el campo de la seguridad y el sistema de alarmas. Para Julio de 2008 G4S (Group 4 Securicor) multinacional, quien tiene presencia en varias ciudades de Colombia y varios países del mundo entero y con un alto recorrido histórico en el tema de la seguridad integral (seguridad física, transportes de valores, custodia y digitalización de archivos y seguridad electrónica) se interesó en la compañía Colsecurity y es así como decide comprarla permitiendo a Colsecurity expandirse en casi todo el territorio Colombiano (Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Bogotá y ciudades aliadas como Pereira, Pasto, Cúcuta, Bucaramanga y Manizales). Apalancada en la siguiente filosofía institucional:

Misión

Somos una compañía parte de la multinacional G4S, donde diseñamos e implementamos soluciones integrales de seguridad electrónica, rastreo vehicular satelital y automatización de edificios con la mejor tecnología y el más alto estándar de calidad y servicio, orientados a minimizar los riesgos que corren la vida y los bienes de nuestros clientes, garantizando edificaciones seguras, confortables y eficientes

Visión

Ser reconocida en el mercado colombiano y líder mundial dentro del grupo G4S como la autoridad en el servicio de monitoreo de alarmas e implementación de soluciones de seguridad electrónica, rastreo vehicular satelital y automatización de edificios.

Valores Corporativos

- *Responsabilidad*
- *Honestidad*
- *Compromiso*

Política de Calidad

Trabajamos continuamente por la seguridad, confort y economía de los inmuebles y vehículos de nuestros clientes; con tecnología de punta, y un equipo humano profesional alineado con el mejoramiento continuo para que vean sus expectativas superadas generando total satisfacción.

Es así como hoy por hoy, Colsecurity pasa a ser Group Four Security (G4S) multinacional, compañía líder el tema de la seguridad integral en Colombia, la cual desarrolla su actividad económica en el sector de seguridad integral en cinco divisiones de negocios que prestan servicios de seguridad humana, electrónica, rastreo vehicular, custodia de valores, custodia documental, automatización de edificios, entre otros; cuenta con 22 empleados que ejercen diferentes perfiles ocupacionales: Administrativo, técnico, operativo, supervisor e ingenieros; quienes en la rutina laboral expresan de manera informal diferentes inconformidades que genera un deterioro en el Clima Organizacional.

Estas inconformidades son sustentadas por los empleados por no ser participados de las capacitaciones corporativas, por que consideran que es necesario mejorar la infraestructura actual, por no contar con mejores y

mayores recursos técnicos y tecnológicos, por desconocer información pertinente de la Compañía y por el nivel salarial.

Según las percepciones antes descritas por los empleados de la empresa Colsecurity en la agencia Medellín, se considera importante evaluar su Clima Organizacional, teniendo en cuenta que la principal obligación de las organizaciones es velar y procurar al empleado un ambiente laboral adecuado que le permita disfrutar de un estado físico y mental propicio, que el empleado pueda desempeñarse laboralmente de manera tranquila, que cuente con los recursos técnicos, tecnológicos, físicos y las herramientas necesarias, que no se le generen sobrecargas laborales, que se le reconozca como un ser humano y no como una herramienta más de producción de la empresa

Tomando en cuenta lo anterior se consideran como posibles áreas de evaluación las situaciones reconocidas por dicha población laboral y que se están presentando actualmente en Colsecurity agencia Medellín, tales como: Alta rotación del personal, desconocimiento en los productos de la organización, bajo nivel productivo y de competitividad, inestabilidad de los procesos y procedimientos que generan reproceso operativos innecesarios y agotadores, tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

4.2 MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

Los elementos que hacen parte de esta investigación conforman el significado general de satisfacción laboral, Clima Organizacional y cultura organizacional.

4.2.1 Satisfacción Laboral. Uno de los elementos fundamentales que determinan si el clima laboral en una Organización está en un término estable o tranquilo es la satisfacción laboral que puedan alcanzar sus

empleados, ésta es definida como “una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto de trabajo, en tanto que, éste ignora, frustra o niega los valores laborales del empleado”¹⁸.

Toda esta teoría cobra importancia para el profesional en Trabajo Social que lee el Clima Organizacional desde la forma de acción social realizada en situación de grupo en una Organización, que por supuesto está conformado por sujetos que a título individual y personal tienen propósitos diversos que bien pueden ser latentes o manifiestos y que alteran de manera positiva o no el contexto laboral, los cuales pueden aumentar o disminuir de acuerdo a la respuesta que reciban de la Organización.

Por tanto la satisfacción laboral de los empleados en una organización, abordada por el profesional en trabajo social, debe contemplar una lectura global del contexto laboral en el que cada empleado cumple un importante rol social dentro de la estructura organizacional y en el que debe existir armonía entre el ser y hacer de cada individuo, puesto que allí surge la importancia de que cada empleado sea concebido como lo que es, una persona con necesidades y metas personales que busca cumplir en compañía de otros individuos con los que comparte diariamente la mayor parte de su vida, convirtiéndose este contexto en su segundo hogar y de manera simultánea en la posibilidad de realizarse como persona dentro de una sociedad.

Durante la evaluación de Clima Organizacional es importante que el profesional en Trabajo Social no se aparte de su convicción ética cuya

18 SALGADO, Jesús F. y otros. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme [documento electrónico]. – [a.c 50 pantallas].- Oviedo, España.- Publicación [1996].- búsqueda [Mayo 11 de 2009]. - <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72780208.pdf>>

finalidad no debe ser otra que el crecimiento de los individuos como seres humanos con posibilidades de crecer a nivel educativo, poder hacer realidad el deseo de tener una vivienda, el poder disfrutar de espacios de recreación con su familia, como está estipulado en la ley 2646 del Ministerio de Protección Social cuando hace alusión en el capítulo II Art 6 “factores psicosociales, específicamente en los tipos de beneficios”¹⁹, los cuales están ligados a los programas de bienestar laboral que desarrolle la Organización y que deben beneficiar al empleado propiciándole un ambiente laboral sano, de manera que el empleado esté satisfecho con las funciones que la Organización le haya asignado.

Todos estos elementos le aportan a la satisfacción que pueda alcanzar un empleado en su trabajo, por que se sabe que una persona está satisfecha o motivada en su ambiente de trabajo cuando dedica todos sus esfuerzos en alcanzar las metas y cuando la Organización le provee lo necesario para subsistir él y su familia.

4.2.2 Clima Organizacional. Dentro de las múltiples definiciones que existen para explicar el concepto de Clima Organizacional se encuentra que varios teóricos especializados en este tema lo definen de la siguiente manera; para Forehand y Gilmer, el Clima Organizacional es “es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización”²⁰, mientras que para Halpin y Crotfs el Clima Organizacional es definido como

19 Ministerio de Protección Social. Resolución número 002646 de 2008. Cap. 2. Art.6 [documento electrónico]. – [a.c 50 pantallas].- Publicación [Abril 28 de 2009].- búsqueda [Abril 28 de 2009]. <http://www.suratep.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf>

20 GARCÍA VILLAMIZAR, Guillermo Ernesto. Hacia un nuevo modelo de medición del Clima Organizacional. – [a.c 50 pantallas]. – México – Colombia.- Publicación [Septiembre 21 de 2006].- búsqueda [Abril 24 de 2009]. <<http://adminupb.blogia.com/>>

un elemento de doble vía en tanto que “el empleado se forma de la organización”²¹.

Teniendo claridad sobre estas dos definiciones, se encuentra que el clima Organizacional está determinado por las percepciones, aspecto que los empleados relacionan con la satisfacción de sus necesidades sociales y el logro de sus tareas laborales, esto determina la personalidad del individuo en el ámbito laboral.

Aquí surge la invitación para que los y las trabajadores sociales se consolide en el mercado mediante su intervención, y muy especialmente en el sector organizacional con una gran variedad de propósitos que le apuesten al desarrollo humano en los ámbitos Organizacionales poniendo en puesta el aspecto recreativo y de tiempo libre para que el trabajador como persona disfrute en familia y sociedad y de manera simultánea se aporte a la disminución de enfermedades como el estrés que en la actual sociedad tanto se conoce; de igual manera a la capacitación que permita recuperar u orientar comportamientos; desde lo educativo-correctivo que ayude a personas con problemas de conducta; desde la socialización en la que se fortalezca el sentido de adquirir valores y modo de ser útiles para la vida en sociedad; desde la prevención para anticiparse a posibles áreas de oportunidad en la Organización antes que ocurran; desde el ámbito promocional para que las personas a través de una acción conjunta actúen para cambiar su medio y entorno socio-laboral de considerarse necesario.

Para el objeto de este constructo investigativo se ha optado por la definición de Litwin y Stinger, quienes consideran el Clima Laboral “como una característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la

21 Ibid., Hacia un nuevo modelo de medición de Clima Organizacional.

organización e influencia su comportamiento”²², concepto que está muy ligado a la dinámica laboral que se desarrolla en la Organización Colsecurity.

En otras palabras Litwin y Stinger quieren destacar que el Clima Organizacional abarca, no solamente las percepciones que los miembros de una organización puedan tener hacia ella, sino como estas pueden determinar la motivación y satisfacción que el empleado pueda tener en la organización de la cual hace parte, estas conductas generan un determinado clima o ambiente socio laboral que repercute en la organización, en la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación.

Para comprender mejor el concepto de Clima Organizacional se hace necesario resaltar que se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, de la misma manera repercute en el comportamiento laboral.

Dimensiones para evaluar el clima laboral

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarán el clima existente en una determinada organización, de las que para este constructo investigativo se toman las cuatro dimensiones que más se ajustan para el logro de los objetivos propuestos inicialmente. Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización tales como: Estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Entendiendo la estructura, según Litwin y Stinger, como la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el

22 Ibid., Hacia un nuevo modelo de medición de Clima Organizacional

desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. Por tanto el profesional en trabajo social debe tener claro que la estructura es un todo conformado por sus partes y sus mismas percepciones con respecto de un panorama holístico del contexto laboral en el que se halle inmerso y con el cual logra o no satisfacer sus necesidades.

Las relaciones, como otra de las dimensiones, es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares, como entre jefes y subordinados. Así que la manera en como se desarrollan y se perciben estas relaciones entre unos y otros tiene un alto grado de importancia dentro del clima organizacional.

Los conflictos dentro de una organización son otra dimensión que se refiere al sentimiento del grado de aceptación o rechazo a opiniones discrepantes tanto entre pares como superiores y a la capacidad de afrontar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Así que en un ambiente laboral es normal los brotes de conflictos pero lo realmente importante es la manera en que estos se aborden y se solucionen de manera asertiva.

Como última dimensión está la identidad como el sentimiento de pertenencia de la organización y que es un elemento importante dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Es de vital importancia que el empleado se sienta identificado desde su nivel personal con el nivel organizacional y por ende los objetivos de uno y otro sea compatible y apuesten al bienestar de las partes involucradas.

Para complementar las cuatro (4) dimensiones antes descritas se considera pertinente abordar el siguiente planteamiento que Lewin hace con relación a la conducta humana la cual afirma esta en función con su entorno y esta conducta concretamente estará en función de los miembros y de la

organización, para comprender esta conducta se hace necesario comprenderlo desde tres (3) niveles de análisis: individual, grupal y organizacional.

“Desde lo individual, se estudia el comportamiento organizacional como comportamiento de unos individuos con ciertas características psicológicas y en un determinado contexto. Desde lo grupal las conductas se desarrollan en un ambiente social y son sociales ya que se dan en grupo y son resultado de la interacción de los miembros. Por último esta el organizacional entendiéndose como las conductas que están influidas por el marco organizacional en su conjunto, por los sistemas de roles y reglas establecidas en la organización, el diseño del ambiente físico, la estructura y funcionamiento de las redes de comunicación de los centros de decisión y de la jerarquización de roles”²³.

Funciones del clima Organizacional

Dentro de las funciones de Clima Organizacional enunciados por Lewin y Stinger se encuentran 22 funciones dentro de las cuales se destacan para este proyecto de investigación tres (3): La recompensa, la identidad y la tolerancia. Las cuales se ajustan a contexto laboral del a empresa Colsecurity el cual será nuestro referente comparador estas son:

La recompensa, esta función es muy importante dentro del clima organizacional ya que se refiere al sentimiento positivo que tienen sus empleados por haber realizado bien su trabajo, esta recompensa esta relacionada con lo económico.

Identidad, otra función, se refiere al grado de pertenencia que tiene cada uno de sus empleados con su empresa, es el sentimiento de sentirse parte de la compañía y de que sus opiniones son tomadas en cuenta.

23 Conducta Organizacional. [en línea] <Disponible en: <<http://www.elergonomista.com/15en15.html>> [Consulta 24 de Abr. 2009]

Por último está la tolerancia a los errores la cual es el grado en que los errores se tratan como forma de apoyo y de aprendizaje, más que una forma amenazante inclinada a culpar.

De esta manera se ve la importancia de comprender el concepto de Clima Organizacional desde sus dimensiones y funciones y así poder tener un panorama mas amplio a la hora de interpretar y compararlo con una realidad específica como es el caso de la Agencia de Colsecurity en la ciudad de Medellín, aportando de esta manera herramientas a las ciencias sociales que fortalezcan su especificidad en el campo organizacional.

4.2.3 Cultura Organizacional. Al igual que la satisfacción laboral, la cultura organizacional también esta muy relacionada con el clima o ambiente en una Organización, de estos dos elementos depende que el clima se sitúe en un término estable y tranquilo de modo que los empleados puedan desempeñar la función o labor asignada por la Organización con motivación.

“La Cultura Organizacional es como un sistema de valores y creencias compartidas que influyen en el comportamiento del personal”²⁴. Es el espacio por medio del cual el empleado se expresa teniendo en cuenta aspectos relevantes como la cultura, la educación y la experiencia, estos aspectos influyen directamente en como este empleado logra adaptarse a la dinámica laboral y cómo esta dinámica puede influir a su vez en su comportamiento, desarrollando de esta manera un proceso de doble vía; ya que la organización aprende del empleado y viceversa.

Cada Organización aparte de su tipo de servicio o producto, es diferente a las demás Organizaciones en su cultura organizacional, ya que como sabemos a las Organizaciones las integran personas, personas con múltiples particularidades que las hacen diferentes de las otras, con necesidades y metas diferentes, con satisfactores que de acuerdo a su contexto, nivel

24 DUBRIN, Andrew J. Cap. 13. “FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”. Pág. 278. Editorial: Thompson. 2003. Medellín.

cultural o falta de acceso a... son diferentes, pero iguales en el sentido que buscan ser reconocidos, valorados en su ambiente laboral, que puedan lograr un grado de satisfacción que se vea reflejado en su núcleo familiar ya que este es el escenario en el cual el empleado expresa la inconformidad o malestar que siente de su empleo.

La cultura organizacional según Andrew J. Dubrin “contiene unas dimensiones las cuales ayudan a explicar la naturaleza de las fuerzas sutiles que influyen en las acciones de los empleados y son influyentes de la cultura, dentro de estas se destacan: los valores, las historias organizacionales, los mitos, el grado de estabilidad, la distribución de recursos y premios, los ritos y rituales, el sentido de propiedad, y el espiritualismo organizacional y corporativo”²⁵.

Las dimensiones de valores se refieren a la filosofía organizacional de una empresa, estos son la guía de una conducta diaria.

La dimensión de las historias organizacionales tiene que ver con las historias que refuerzan los principios de la organización como por ejemplo los rumores de pasillo sobre empleados que trabajaron en la Organización y que hicieron determinada acción y que todavía es recordada.

Los mitos otra dimensión, estos son los relatos o hechos imaginarios sobre la historia de la empresa, tiene que ver con las leyendas corporativas.

La dimensión del grado de estabilidad esta determinada por el ritmo o dinámica de la empresa y como ésta puede mantenerse en el tiempo.

Otra dimensión es la distribución de los recursos está relacionada como su nombre lo indica con el tema económico, y como la Organización invierte en lo que considera valioso.

25 DRUBRIN, Andrew J. Cap. 13. “FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”. Pág. 278-279 Editorial: Thompson. Medellín. 2003.

Los ritos y rituales se refieren a las actividades que tienen las organizaciones como por ejemplo las reuniones periódicas con el personal, las celebraciones, entre otros.

Otra dimensión importante es la del sentido de propiedad, esta relacionada con el sentido de pertenencia que pueda lograr un empleado frente a su entorno laboral, como por ejemplo cuidarlo y procurar que esté bien, haciéndolo como parte suya.

Finalmente está la dimensión de espiritualismo corporativo y organizacional tiene que ver con la preocupación que tiene la Organización sobre el bienestar de sus empleados como por las utilidades que ésta pueda generar.

Como se puede observar, estas dimensiones están relacionadas con los comportamientos y acciones que ésta pueda tener y los cuales la hacen diferente de las otras organizaciones. La cultura organizacional tiene una estrecha relación con la dinámica laboral y ésta a su vez es particular ya que está integrada por personas.

Tomando como referente el entorno laboral de Colsecurity se hace necesario indagar sobre su cultura organizacional, es decir develar qué es lo que la hace particular de las otras, como es el hecho de saber como está conformada, cuales son sus ritos, que es lo que para esta Organización tiene valor, cuál es la percepción que tienen sus empleados acerca de su ambiente laboral, que está haciendo esta Organización para que sus empleados se sientan satisfechos desempeñando la labor asignada, que le está aportando esta organizacional a la formación personal, profesional y humana de sus empleados, todos estos enunciados permitirán tener una visión mas amplia sobre cual es cultura organizacional que se vive en la Organización Colsecurity.

De igual manera se hace necesario tener presente que dentro de la cultura organizacional están implícitas todas normas y reglamentos que también

determinan el comportamiento de una Organización de otra, aspecto que le aporta a la profesión de trabajo social herramientas para tener la capacidad de diferenciar unas realidades de otras a través de una mirada holística y así poder realizar una intervención o investigación de corte gerencial que pueda fortalecer a todo un equipo organizacional y favorecer su ambiente social de modo que sea percibido de manera positiva por los empleados y la alta gerencia de la Organización.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

El Clima Organizacional se ve determinado por lo que los empleados perciben acerca de su entorno laboral y esta percepción esta cruzada por el grado de satisfacción que estos empleados tenga dentro de la empresa lo cual repercute directamente con la capacidad que tenga el sujeto para relacionarse con el otro y saber trabajar en equipo, por tal motivo se considera que si el empleado disfruta de un alto nivel de satisfacción en lo que hace, es un aspecto que socio-laboral que contribuye a su crecimiento individual y colectivo.

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo de investigación, el Clima Organizacional se integra por diferentes elementos como sus dimensiones, funciones y factores, los cuales serán analizados y cruzados desde la intervención de Trabajo Social y de acuerdo al contexto organizacional elegido, en este caso, se busca evaluar el Clima Organizacional en Colsecurity agencia Medellín durante el segundo semestre del año 2009, la cual se encuentra situada en la calle 33 No. 75 C-45 barrio Laureles.

No está de más recordar, que Colsecurity es una empresa multinacional, que desarrolla su actividad económica en el sector de seguridad integral en cinco divisiones de negocios que prestan servicios de seguridad humana, electrónica, rastreo vehicular, custodia de valores, custodia documental y automatización de edificios.

Por lo tanto, con este constructo investigativo se pretende que, con base en los resultados de la evaluación del Clima Organizacional, se puedan identificar posibles aspectos a mejorar en la Organización Colsecurity, las cuales deben ser orientadas al logro de las metas personales y colectivas de cada empleado.

Los resultados que se obtengan de esta información, arrojarán datos acerca del Clima Organizacional, a través de una encuesta diseñada pensando en el contexto laboral existente y cómo éste influye en la dinámica laboral de la Organización Colsecurity, y a la vez, pensando en la particularidad de todo el recurso humano con el que cuenta dicha Organización.

De esta manera, se pretende dar respuesta a la pregunta inicial con que se generó esta investigación ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Colsecurity Agencia Medellín?, con el fin de permitir el logro de los objetivos propuestos en el presente constructo investigativo.

Como diseño metodológico, todo proyecto de investigación debe estar cruzado por un tipo de investigación, el cual es entendido como “la estrategia de la investigación y que ésta puede ser explorativa, descriptiva , explicativa y correlacional”²⁶, para este caso específico se considera que, el que más se acerca al objetivo de esta investigación según su alcance, es la de tipo explicativo, ya que “busca encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos” ²⁷, con este estudio se pretende explicar el por qué del malestar que tienen algunos empleados de la Organización Colsecurity agencia Medellín, y para ello se hace necesario evaluar el Clima Organizacional, identificando sus causas y efectos.

Y como lo afirma el documento “Metodología de la Investigación”, de Roberto Hernández Sampieri, una investigación puede contener más de un tipo de estudio, para este caso es necesario e importante destacar que esta investigación también tiene alcance correlacional ya que se pretende

26 HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y BAPTISTA LUCIO, Pilar. En libro: Metodología de la Investigación (1991) México DF [documento electrónico] <Disponible en: http://dmt.exa.unrc.edu.ar/12/docencia3/mat_serw/matsi2/material/1207186454/hipotesis.pdf> [Consulta: 02 de May. 2009]

27 Ibid, HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación.

relacionar todos los elementos teóricos hallados con la realidad que se desarrolle en Colsecurity agencia Medellín.

Para la evaluación del Clima Organizacional de esta empresa, las categorías objeto de explicación serán Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional, por medio de las cuales se pretende conocer el grado de satisfacción de todo el personal que labora en esta Organización.

Se considera importante cruzar estas dos categorías dado que sería bastante interesante hacer un análisis y/o interpretación, desde el trabajo social, acerca de la percepción que los empleados de Colsecurity en la agencia Medellín tienen de su trabajo, involucrando las particularidades que estos individuos tengan y visualizando cómo la dinámica del mundo del trabajo influye en el grado de satisfacción laboral que éstos puedan tener.

Para tal efecto se considera como población a investigar a los empleados de la empresa Colsecurity agencia Medellín cuyo número total de empleados son veintidós (22), dato actualizado al mes de septiembre de 2009.

El criterio de selección del número de personas a participar de la aplicación del instrumento de recolección de información se realizará bajo la plantilla para cálculos de tamaño muestral, con la ayuda profesional de un ingeniero financiero de la misma Organización Colsecurity agencia Medellín, lo que genera mayor rigurosidad al constructo investigativo y permite mantener un alto nivel de objetividad a la gestión profesional investigativa, en tanto que, la totalidad de los empleados de esta Organización se encuentran a la misma distancia de ser elegidos para participar en la aplicación del mencionado instrumento de recolección de información.

Se pretende evaluar el Clima Organizacional en Colsecurity agencia Medellín bajo el enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, dada la utilización interpretativa y explicativa que tendrán los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

El instrumento de recolección cualitativa será una encuesta, la cual contendrá las variables de género, antigüedad, edad, y área; contará con 12 preguntas para responder falso o verdadero y las consideraciones de bueno, malo o regular, las cuales estarán determinadas por 4 dimensiones (La Estructura, las relaciones, los conflictos, la identidad) y por 3 funciones (La recompensa, la tolerancia y la identidad de la población socio laboral), ambos apartes conceptuales pertenecientes a los autores Litwin y Stinger acerca del Clima Organizacional.

Definición y control de las variables de estudio:

Género: Condición orgánica que distingue a los hombres de las mujeres, se refiere a nuestro sexo biológico.

Para este caso participarán todos los empleados elegidos como población muestra de la empresa Colsecurity agencia Medellín, incluyendo tanto a hombres como a mujeres.

Antigüedad: Esta variable representa la característica biográfica, se refiere al número de años que lleva una persona trabajando en una determinada Organización.

En esta evaluación participarán aquellos empleados cuya antigüedad se encuentre en los siguientes rangos: 0 a 6 meses, 6 meses a 1 año y 1 año y 7 años.

Edad: Definida como el número de años que tiene un persona, contados a partir de su nacimiento. Hay que tener en cuenta que para estudiar esta variable es necesario conocer las diferentes etapas de desarrollo de una persona, las cuales inicia en la etapa del nacimiento, hasta la edad madura.

En esta evaluación de Clima Organizacional participarán personas de diferentes edades que laboran en la Organización, de acuerdo al último censo, las edades oscilan entre 20 a 40 años, para lo cual se definieron en los rangos de 20 a 30 años de edad y de 31 a 40 años de edad.

Para lo que se tiene en cuenta que la edad en juventud (20-30 años), también se considera como vida adulta temprana, en la que la persona debe resolver retos importantes como alcanzar la intimidad y elegir una carrera profesional entre otros.

La edad en transición (31-40 años), en esta edad las personas hacen compromisos de mayor profundidad en el trabajo, la familia y otros aspectos importantes de su vida, como también se fijan metas específicas.

Área: Participan los empleados de las diferentes áreas, desde el nivel operativo pasando por el nivel medio, hasta el nivel directivo.

Como estrategia para la recolección de información en Colsecurity agencia Medellín se aplica el instrumento mencionado mediante un taller a la población laboral para aplicar la encuesta, para tal efecto se tiene en cuenta: El espacio físico (un salón cerrado), se programa el tiempo en el que la población responderá la encuesta escrita, la iluminación, la aireación, las sillas, el formato de la encuesta y el lapicero para cada uno de los participantes.

Para la aplicación del instrumento de recolección de información necesaria, para evaluar el Clima Organizacional en Colsecurity agencia Medellín, se determina tomar una población muestra extraída del número total de los empleados de esta Organización, teniendo en cuenta que 7 son mujeres y 15 son hombres, quienes oscilan en un rango de edad entre los 20 y 40 años, para tal propósito se utilizará la siguiente fórmula de cálculos de tamaño muestral con la que se determinará el número total de empleados que harán parte de esta población muestra y el número de empleados con el porcentaje

de participación que tendrá cada una de las áreas de esta Organización. (ver anexo No. 3).

$$n = \frac{p * q \dots \dots}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{p * q}{N}}$$

Una vez aplicada la fórmula de cálculos de tamaño muestral a toda la población laboral, representada en 22 empleados, se determina que la encuesta la aplicarán: Del área administrativa 2 empleados para una participación del 14%, del área operativa 9 empleados para una participación del 50%, del área de automatización 3 empleados para una participación del 18% y del área técnica 3 empleados para una participación del 18%, lo que arroja un total de 17 empleados, es decir, una muestra poblacional del 77%.

Finalmente el paradigma a utilizar para esta investigación es el interpretativo, en tanto los resultados obtenidos de la encuesta servirán para evaluar el Clima Organizacional en la empresa Colsecurity, los cuales serán interpretados y comparados con el referente conceptual elegido para este trabajo de investigación teniendo en cuenta las dimensiones y funciones del Clima Organizacional propuestas por Litwin y Stinger.

Después de recrear las teorías consultadas acerca del tema principal de este constructo investigativo “Clima Organizacional”, y teniendo como base fundamental el marco teórico, los referentes conceptuales, las categorías estimadas, el marco normativo considerado pertinente para esta investigación y sus respectivas variables; se procederá con el siguiente plan de análisis:

1. Aplicar el instrumento de recolección encuesta escrita.
2. Tabular la información recolectada.
3. Interpretar los resultados obtenidos.

4. Socializar los resultados obtenidos y su interpretación con la Organización Colsecurity agencia Medellín.

5. Recomendar las posibles áreas de oportunidad identificadas.

Igualmente el desarrollo de este trabajo investigativo se enmarca en la ética y la profesionalidad de los trabajadores sociales que enaltece a quien se acredite como tal, profesionales que en virtud de una sólida formación están capacitados para explicar y comprender de manera holística la dinámica social. Razón suficiente para garantizar la confidencialidad de la información suministrada por la población laboral de la Organización Colsecurity agencia Medellín y para hacer devolución o retroalimentación de los resultados o hallazgos de la investigación únicamente al(a) funcionario(a) autorizado(a) por la Organización Colsecurity agencia Medellín.

6 SÍNTESIS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

6.1 ESQUEMA 1. RELACIÓN ENTRE JEFES Y SUBALTERNOS

Para hacer el análisis acerca de la relación entre los jefes y los subalternos en Colsecurity agencia Medellín, se toman las preguntas número uno, dos y seis de la encuesta, ya que son las que apuntan al esquema mencionado y se transversalizan por todas las variables estimadas para la evaluación de Clima Organizacional.

De igual manera se realiza una interpretación desde el lente profesional de trabajo social a nivel micro, que se pueden visualizar en las gráficas de barras, en las que se hace el análisis respectivo de las diferencias y/o similitudes entre los rangos establecidos dentro de cada variable y se pasa por cada pregunta planteada.

Posteriormente se hace una interpretación a nivel medio que se puede visualizar en las gráficas circulares, en las que se hace lectura del panorama que se evidencia por las variables de edad, género, antigüedad y área, pero en este caso, integrando en un solo concepto las tres preguntas que hacen parte del esquema uno, es decir, las preguntas número 1, 2 y 6 de la encuesta y que dan respuesta a las relaciones entre los jefes y subalternos.

Finalmente se hace una interpretación a nivel macro, rotulado como panorama general, ya que no está afectado ni por variables, ni por rangos, es decir, que se trata del 100% de la población muestra que respondió la encuesta, en la que no afecta ni la edad, ni el género, ni antigüedad, ni el área al que pertenezca el colaborador.

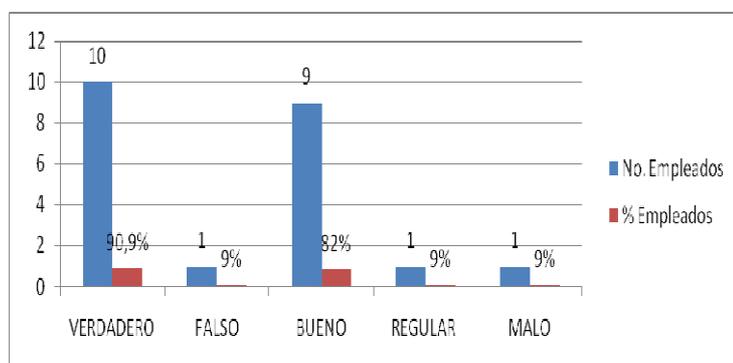
Edad

Para el análisis de los resultados por edad, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De 20 años a 30 años con un número de 11 empleados; de 31 años a 40 años con un número de 6 empleados quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 1: ¿El jefe nos ayuda y nos aclara con lo que tenemos que hacer?

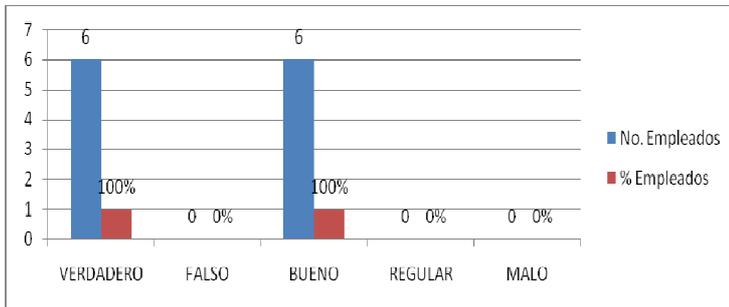
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	10	90,9%
FALSO	1	9%
BUENO	9	82%
REGULAR	1	9%
MALO	1	9%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	6	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



Interpretación: Las dos gráficas anteriores muestran que la población de esta Organización tiene claro que cuentan con la ayuda y el acompañamiento del jefe inmediato.

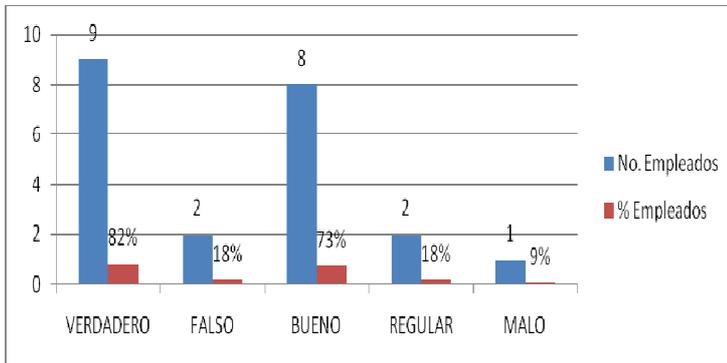
Para esta variable se determinó los dos rangos de edad antes descritos, en los que se evidencia que la población más adulta, es decir, de los 31 años a los 40 años de edad muestran en su 100% unanimidad en sus respuestas e igualmente el 100% lo considera como un buen aspecto, mientras que en la población de 20 a 30 años de edad es del 90,9%, es decir que un 9% que dice que el jefe inmediato no les ayuda ni aclara en lo que tienen que hacer.

En cuanto a la percepción que tienen de este aspecto el 82% los considera como bueno, el 9% lo considera como un aspecto regular y el 9% restante lo considera como un mal aspecto.

Pregunta 2: ¿Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe?

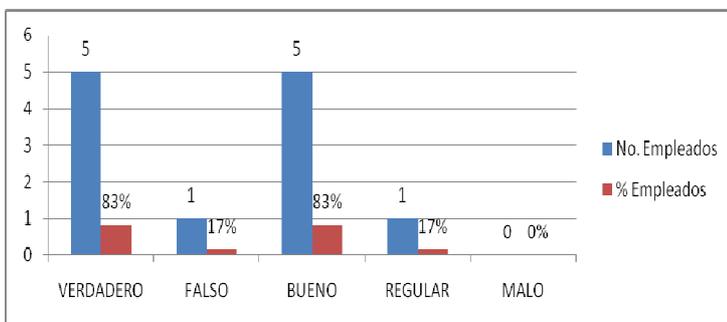
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	8	73%
REGULAR	2	18%
MALO	1	9%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	5	83%
REGULAR	1	17%
MALO	0	0%



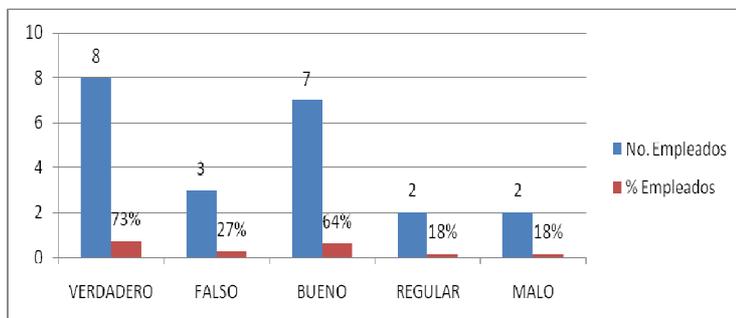
Interpretación: El 82,5% de la población dice que para tomar decisiones al interior de la Organización es indispensable contar con la aprobación del jefe inmediato, mientras que el 17,5% dice que en la toma de decisiones no es necesario consultarlo con el jefe inmediato.

Al observar las gráficas anteriores se observa como el 73% de la población que está entre lo 20 y los 30 años de edad, considera este aspecto como bueno pero el 27% de la población restante no se muestra conforme en que las decisiones tengan que ser consultadas en todo momento, situación que es importante esclarecer para el bien del equipo de trabajo y su ambiente socio laboral.

Pregunta 6: ¿Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores?

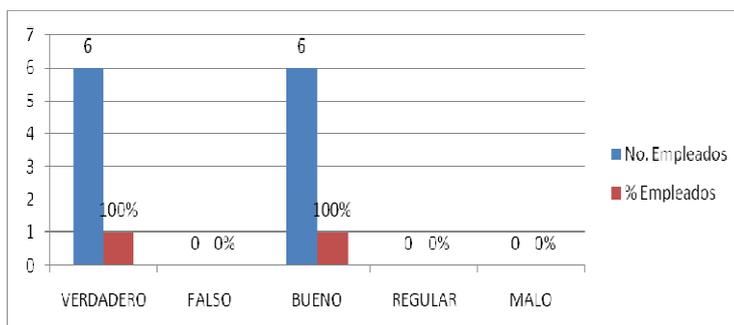
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	73%
FALSO	3	27%
BUENO	7	64%
REGULAR	2	18%
MALO	2	18%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	6	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



Interpretación: En este análisis comparativo se observa que los empleados que están dentro del rango de 31 a 40 años no tienen ningún problema en cuanto a este aspecto, ya que el 100% de sus integrantes dice que si hay buenas relaciones entre los jefes y los colaboradores.

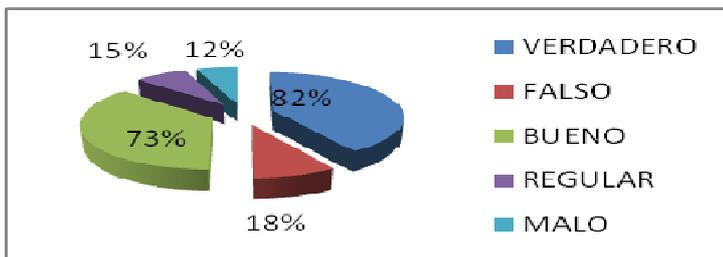
En cambio dentro del rango de 20 a 30 años, si se observan pequeñas fisuras interrelacionales, lo que se ve representado en un 27% de la población, la cual responde que no hay buenas relaciones entre los jefes y los colaboradores.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema uno, según las respuestas obtenidas de las preguntas 1, 2 y 6 de la encuesta, es decir, **de la relación entre jefes y subalternos** por la variable de edad en cada uno de sus rangos.

Edad:

De 20 años a 30 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
82%	18%	73%	15%	12%

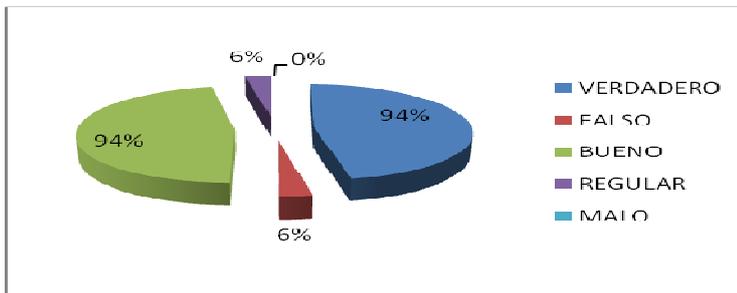


Interpretación: El 82% de la población reconoce que la relación entre los jefes y los subalternos es buena y que existe un acompañamiento constante de los jefes para aclarar los asuntos laborales que lo ameriten, como también tienen claro que para tomar cualquier decisión hay que consultarlo con el jefe inmediato, aspectos que en un 73% de los empleados lo reconoce como bueno para la realización de las tareas específicas que se les encomienda.

De igual manera es necesario hacer un seguimiento detallado del 18% de la población que no está de acuerdo o que de alguna manera está inconforme con el acompañamiento actual del jefe inmediato o con la manera en que tienen que depender del mismo para tomar decisiones en lo que respecta su labor específica y que por tanto se vé reflejado en un 15% de población que lo señalan como un aspecto regular y un 12% como un aspecto malo, respuestas que dan una señal de alerta para identificar posibles aspectos a mejorar al interior de la Organización.

De 31 años a 40 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
94%	6%	94%	6%	0%



Interpretación: En este rango de edad se encuentra un mayor porcentaje de la población representado en el 94%, que está de acuerdo con la manera en como se desarrolla la relación entre los jefes y los subalternos y que consideran como bueno el hecho de tomar consentimiento previo al jefe inmediato para la toma de decisiones, sin embargo no se debe hacer a un lado el hecho de que el 6% de la población en este rango de edad no esté de acuerdo, aún más teniendo en cuenta que los empleados que hacen parte de este rango son personas pueden tener mayor experiencia laboral que aquellos que están en la categoría anterior.

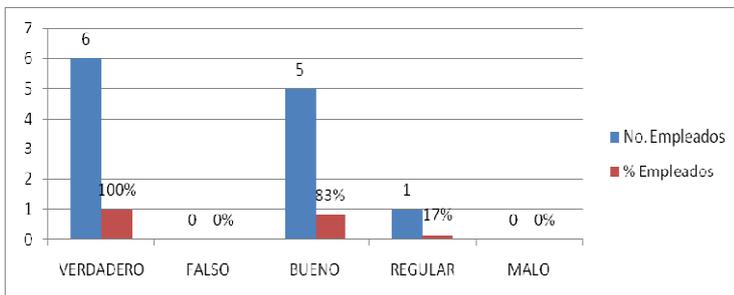
Género

Para el análisis de los resultados por género, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Femenino con un número total de 6 mujeres y masculino con un número total de 11 hombres, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 1: ¿El jefe nos ayuda y nos aclara con lo que tenemos que hacer?

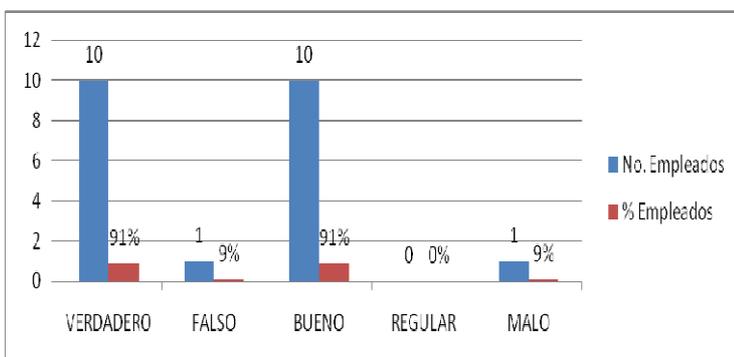
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	5	83%
REGULAR	1	17%
MALO	0	0%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	10	91%
FALSO	1	9%
BUENO	10	91%
REGULAR	0	0%
MALO	1	9%



Interpretación: El 100% del género femenino dice que el jefe aclara y ayuda en lo que el colaborador tiene que hacer y el 83% lo considera como buen aspecto, mientras que el 17% lo percibe como un aspecto regular.

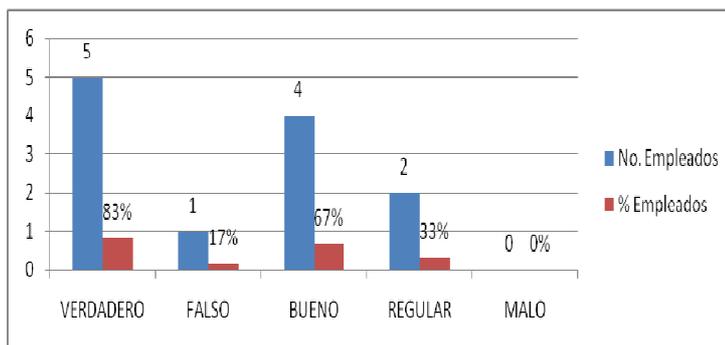
Para el caso masculino el 91% afirma que el jefe si aclara y ayuda con las ocupaciones laborales considerándolo en un 91% como buen aspecto, sin embargo un 9% de la población masculina presenta inconformidad con este aspecto, lo que enciende la alarma, ya que a pesar de tratarse de un

porcentaje relativamente bajo, puede considerarse como una situación que puede estar afectando el Clima de la Organización.

Pregunta 2: ¿Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe?

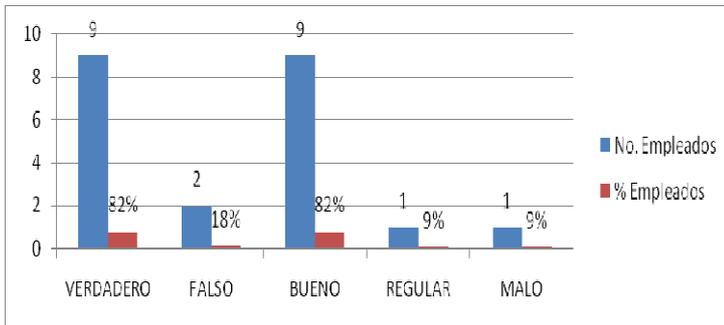
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	67%
REGULAR	2	33%
MALO	0	0%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	9	82%
REGULAR	1	9%
MALO	1	9%

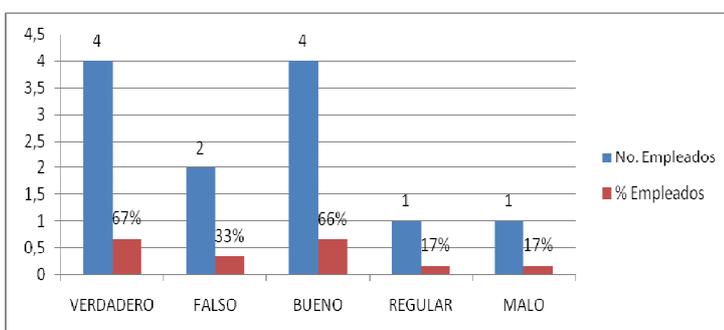


Interpretación: El 82,5% de la población femenina y masculina determinan que para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe, situación que produce inconformidad en cerca de un 25% de los hombres y mujeres que laboran en Colsecurity agencia Medellín y que no consideran como buen aspecto tener que consultarle al jefe para tomar cualquier decisión.

Pregunta 6: ¿Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores?

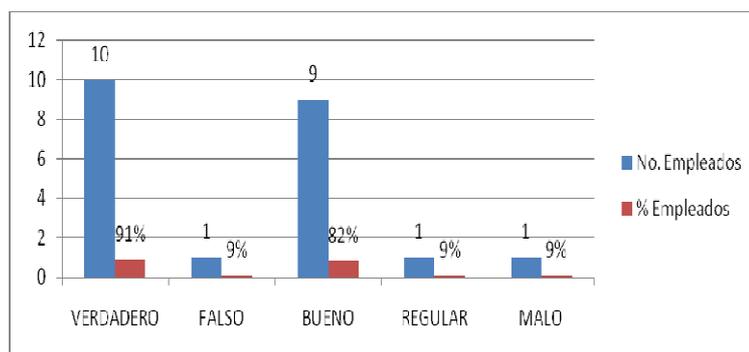
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	4	66%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	10	91%
FALSO	1	9%
BUENO	9	82%
REGULAR	1	9%
MALO	1	9%



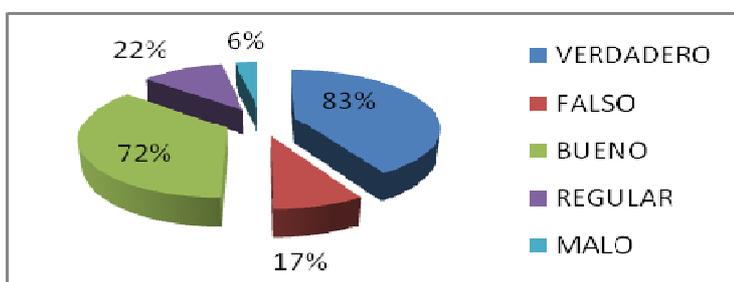
Interpretación: En cuanto a las relaciones de jefes con colaboradores se evidencian altos porcentajes a favor de este aspecto, representados en un 67% de la población femenina y en un 91% de la población masculina. Pero es fundamental abordar este aspecto para indagar y develar que ocurre con la población del 33% femenina y el 9% masculino que determina lo contrario y que lo considera en cerca de un 26% de población inconforme con las relaciones entre los jefes y colaboradores.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema uno, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 1,2 y 6 de la encuesta, es decir, **de la relación entre jefes y subalternos** por la variable de género en cada una de sus rangos:

Género:

Femenino:

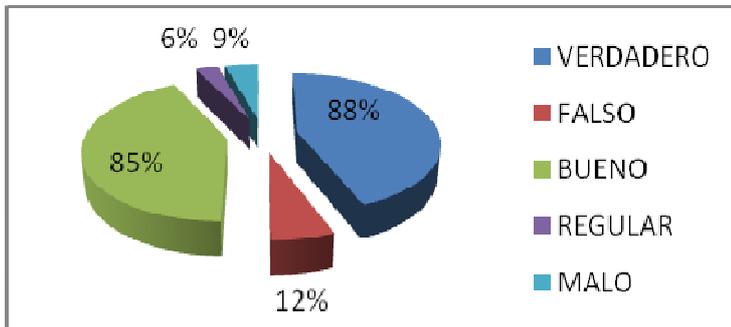
VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
83%	17%	72%	22%	6%



Interpretación: Las cifras indican que el 83% de las mujeres de la Organización Colsecurity agencia Medellín consideran que hay buenas relaciones entre los jefes y subalternos y el 72% de estas mujeres lo aceptan como un buen aspecto. En todo caso el 17% de las mujeres se muestran en desacuerdo con respecto de este planteamiento, como también el 22 % lo considera como un aspecto regular y el 6% de las mujeres lo consideran como aspecto malo, cifras que aunque parezcan bajas pueden afectar considerablemente el Clima dentro de la Organización, situación que debe esclarecerse en beneficio de toda la población laboral.

Masculino:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
88%	12%	85%	6%	9%



Interpretación: La población masculina presenta un panorama muy similar al género femenino ya que el 88% de los hombres determinan que hay buenas relaciones entre los jefes y los subalternos, considerado por el 85% como buen aspecto el hecho de buscar la aprobación del jefe inmediato ante cualquier toma de decisiones, pero el 12% de los hombres tienen un concepto contrario, lo que motiva a buscar las posibles causas de esta apreciación.

No obstante hay que identificar qué sucede con el 6% de esta población masculina que lo determina como un aspecto regular y con el 9% de esta misma población que lo califica como malo, tomándolos como aquella población que permite esclarecer los aspectos a mejorar al interior de la Organización.

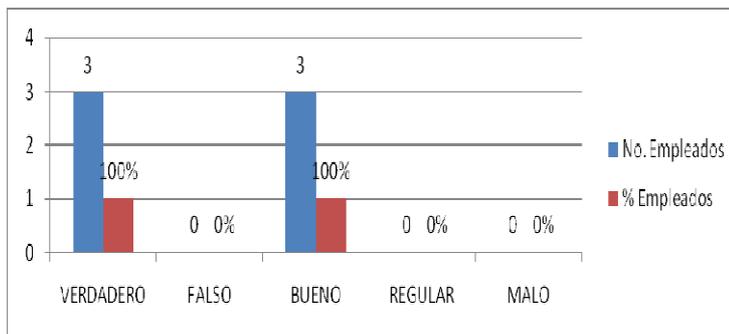
Antigüedad

Para el análisis de los resultados por antigüedad en la Organización, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De cero a seis meses un total de 3 empleados, de seis meses a un año un total de 6 empleados y de un año a siete años un total de 8 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 1: ¿El jefe nos ayuda y nos aclara con lo que tenemos que hacer?

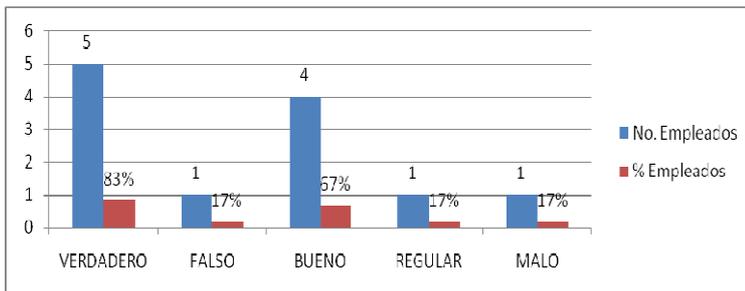
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



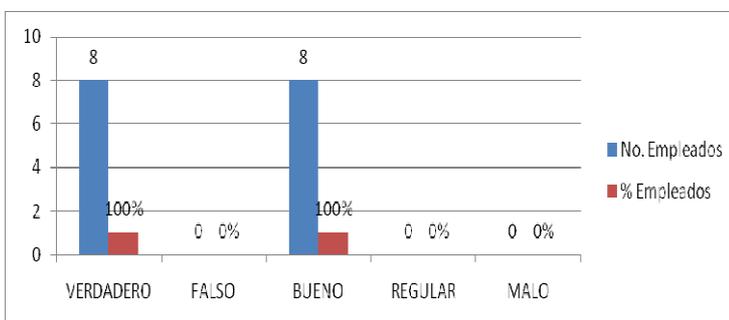
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	67%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	100%
FALSO	0	0%
BUENO	8	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



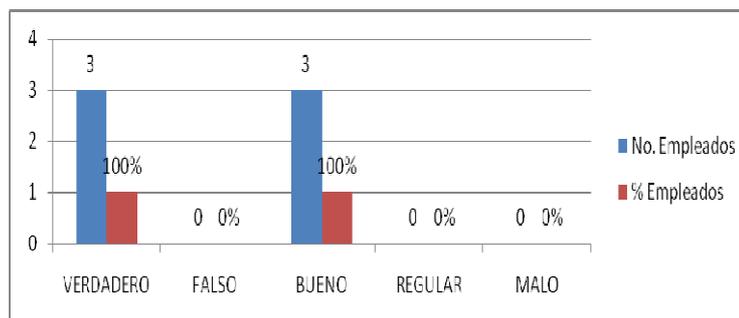
Interpretación: Analizando los resultados que arroja esta pregunta puntual en la categoría de antigüedad se encuentra un alto porcentaje de satisfacción en cuanto al acompañamiento constante por parte del jefe inmediato con sus subalternos, el cual está representado en un 100% determinado por las variables de 0 a 6 meses de antigüedad y de 1 a 7 años de antigüedad en la Organización, sólo en la variable de 6 meses a 1 año de antigüedad laboral, varía a un 83% de satisfacción con respecto de esta pregunta, lo que invita a indagar más al detalle qué ocurre con el 17% de la población que lleva de 6 meses a 1 año laborando y que responden que su jefe inmediato no los

ayuda ni les aclara en lo que tienen que hacer laboralmente y que por tanto lo consideran en un 34% como un aspecto entre regular y malo.

Pregunta 2: ¿Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe?

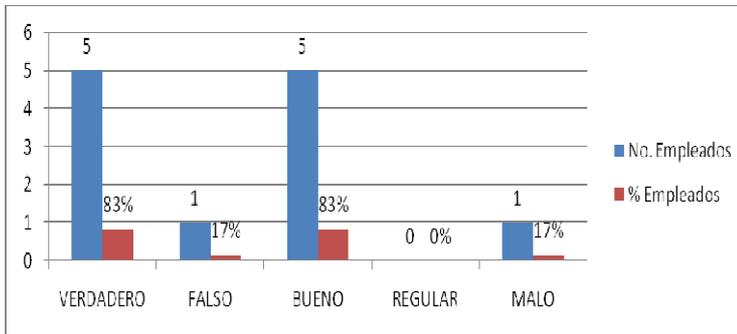
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



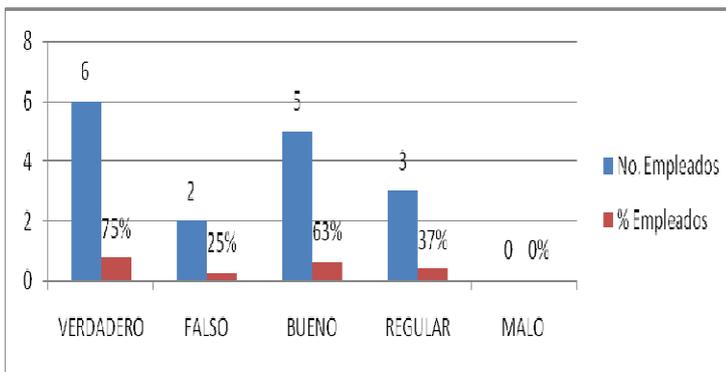
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	5	83%
REGULAR	0	0%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	75%
FALSO	2	25%
BUENO	5	63%
REGULAR	3	37%
MALO	0	0%



Interpretación: El panorama ilustra una población que por rangos de antigüedad laboral, declara en porcentajes que están por encima del 75%, que para tomar cualquier decisión hay que consultar con el jefe inmediato.

De igual manera se evidencia que en la medida que los empleados incrementan su antigüedad dentro de la Organización, el porcentaje de la

población que continúa consultando al jefe para tomar cualquier decisión disminuye.

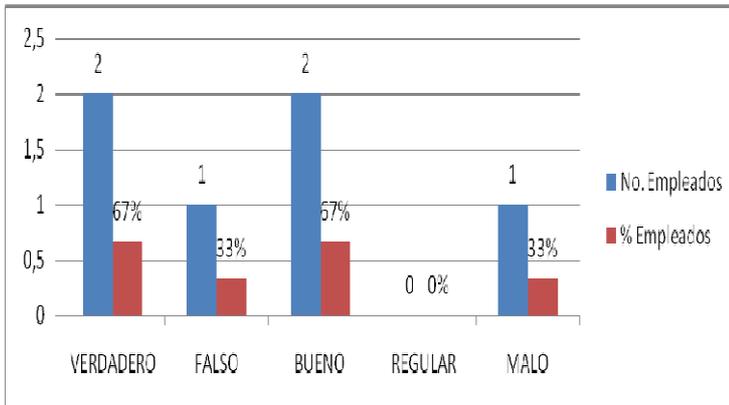
La anterior afirmación se ve representada en quienes llevan menos de 6 meses en la Organización y que consultan al jefe inmediato en un 100% para tomar cualquier decisión, posteriormente se evidencia que quienes llevan de 6 meses a 1 año de antigüedad laboral cuenta un 83% de la población que consulta para la toma de decisiones y aquellos empleados que están dentro del rango de 1 a 7 años laborando en Colsecurity agencia Medellín, baja a un 75% de la población que realiza una consulta previa con el jefe inmediato para tomar cualquier decisión.

Así mismo la consideración o percepción que tienen los empleados acerca de este aspecto puntual, se incrementa en términos desfavorables para el Clima Organizacional, ya que se puede observar en la gráfica del rango entre 6 meses y 1 año de antigüedad que el 17% de la población considera como un mal aspecto el tener que consultar con el jefe para la toma de decisiones y en la gráfica del rango entre 1 y 7 años de antigüedad laboral se observa que el 37% de los empleados considera como un aspecto regular el tener que depender de la aprobación del jefe para la toma de decisiones.

Pregunta 6: ¿Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores?

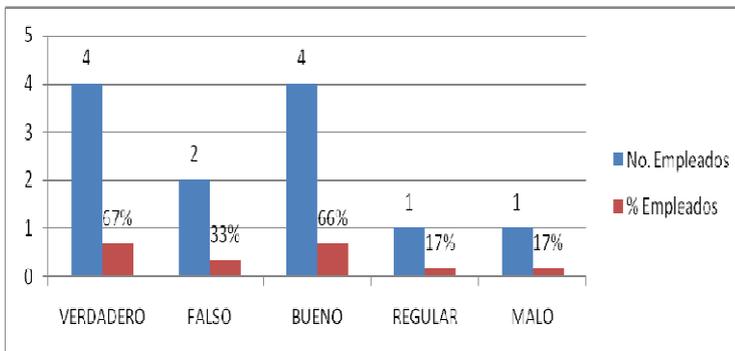
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	1	33%



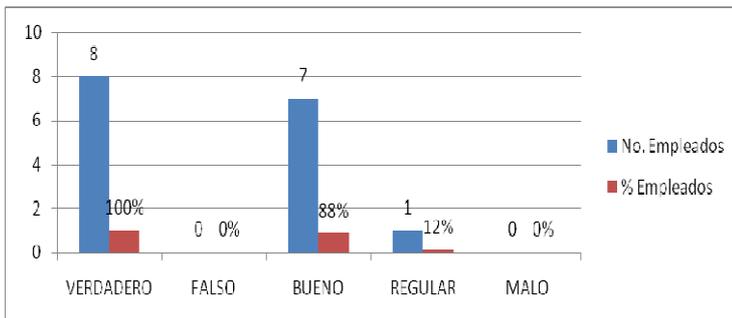
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	4	66%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	100%
FALSO	0	0%
BUENO	7	88%
REGULAR	1	12%
MALO	0	0%



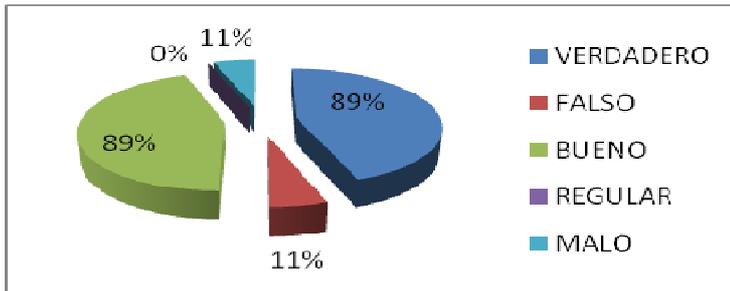
Interpretación: En las gráficas se observa que tanto el 67% de la población que está en el rango de 0 a 6 meses de antigüedad, como el 67% de los empleados que está en el rango de 6 meses a 1 año de antigüedad coinciden en expresar que si hay buenas relaciones entre los jefes y los subalternos pero el 33% restante de ellos, en estos mismos rangos de edad, contradicen esta afirmación y lo consideran en un porcentaje que supera el 12% como un aspecto que oscila entre regular y malo. Mientras que la gráfica de aquellos empleados que llevan entre 1 y 7 años de antigüedad muestran un 100% de la población expresando que si hay buenas relaciones entre los jefes y subalternos.

No obstante, las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema uno, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 1, 2 y 6 de la encuesta, es decir, **de la relación entre jefes y subalternos** por la categoría de antigüedad en cada uno de sus rangos.

Antigüedad:

De 0 a 6 meses:

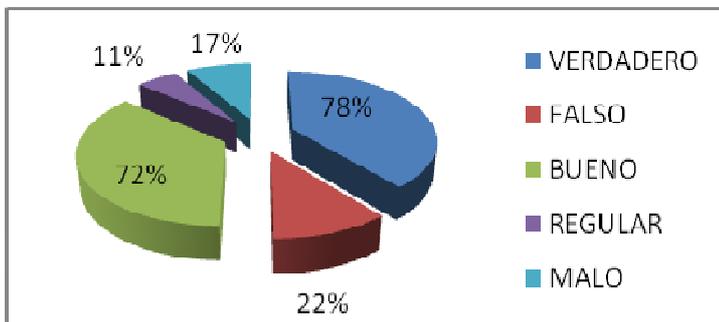
VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
89%	11%	89%	0%	11%



Interpretación: En este rango de antigüedad resulta importante el porcentaje de respuesta debido a que se trata de una población que lleva poco tiempo en la Organización con respecto de otros empleados y lo que se espera de una población nueva es que se muestre satisfecha con lo que tiene actualmente, de allí la relevancia que hay que darle al porcentaje de insatisfacción, ya que puede ser el resultado de aspectos no positivos y además de alta reincidencia que son sentidos y experimentados hasta por la población menos antigua. Igualmente esta población son personas que por ley natural llegan a oxigenar la Organización y al comparar el escenario laboral actual con respecto de otros si los han tenido. Tomando esto en cuenta se observa que el 89% de estos empleados están de acuerdo en que el jefe inmediato aclara todas las inquietudes que surgen en las tareas laborales y en que para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe, pero el 11% de los empleados que hacen parte de este rango de antigüedad dice que no hay buenas relaciones entre los jefes y subalternos y lo determinan como un aspecto malo, dato importante e inquietante que amerita y demanda un seguimiento más riguroso a pesar de que el 89% de los empleados lo consideren como un aspecto bueno dentro de la Organización.

De 6 meses a 1 año:

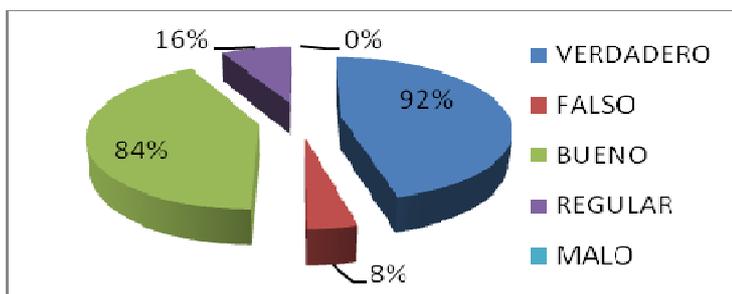
VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
78%	22%	72%	11%	17%



Interpretación: En este rango de antigüedad el 78% están de acuerdo en que hay buenas relaciones entre los jefes y subalternos y el 72% considera que es bueno consultarle al jefe para tomar cualquier decisión y que éste aclara y ayuda cuando es necesario para el cumplimiento de las tareas que se tienen que hacer diariamente. No obstante se visualiza un 22% de población insatisfecha en lo que respecta de este esquema de relaciones entre los jefes y los subalternos considerandolo el 11% de la población como un aspecto regular y el 17% como un aspecto malo. Dato que requiere un mayor acercamiento para determinar los posibles aspectos a mejorar ya que se trata de una población que se supone identificada con su ambiente sociolaboral y que conoce la especificidad de su ocupación dentro de la Organización.

De 1 año a 7 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
92%	8%	84%	16%	0%



Interpretación: Las cifras evidencian que un 92% de la población que lleva laborando dentro de la Organización entre un año y siete años está satisfecha con la relación entre los jefes y los subalternos, como también están de acuerdo en que el jefe aclara y ayuda en los momentos requeridos e igualmente dicen que para tomar cualquier decisión hay que consultarlo previamente. Estos aspectos son considerados en un 84% bueno y un 16% regular.

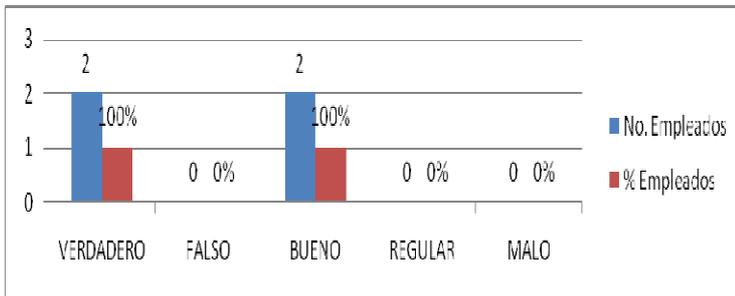
Área:

Para el análisis de los resultados por área, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Del área administrativa un total de de 2 empleados, del operativa un total de 9 empleados, del área de Automatización 3 empleados, del área técnica 3 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 1: ¿El jefe nos ayuda y nos aclara con lo que tenemos que hacer?

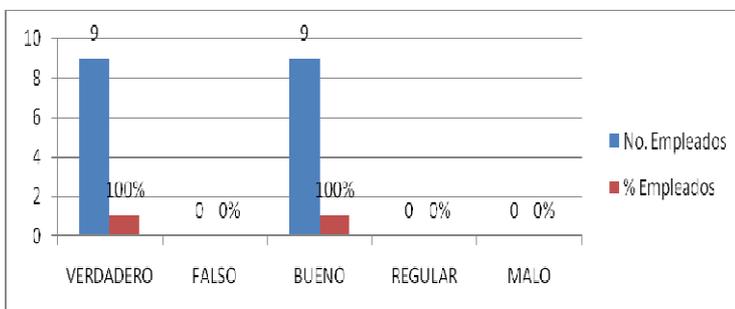
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	100%
FALSO	0	0%
BUENO	2	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



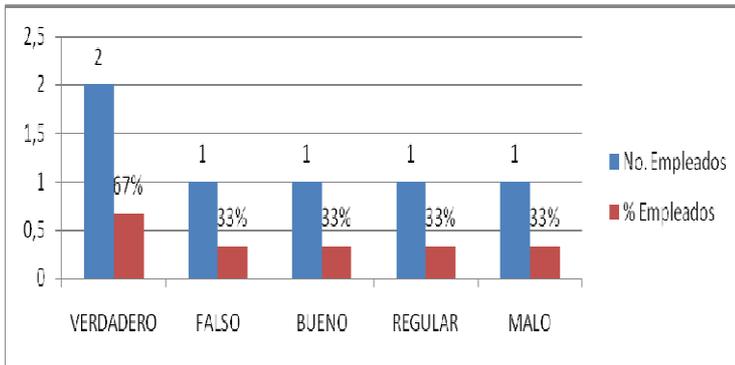
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	100%
FALSO	0	0%
BUENO	9	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



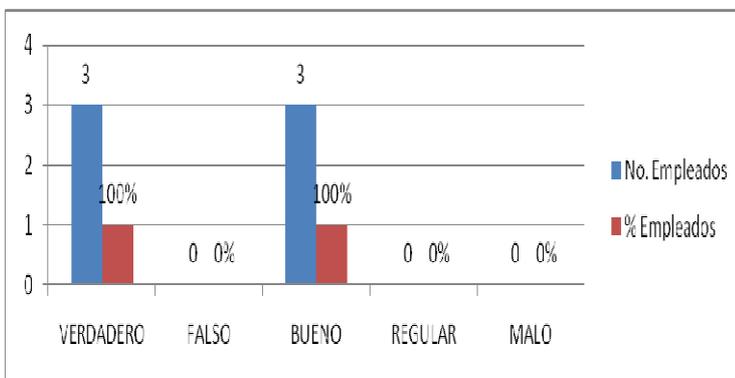
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	1	33%
REGULAR	1	33%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%

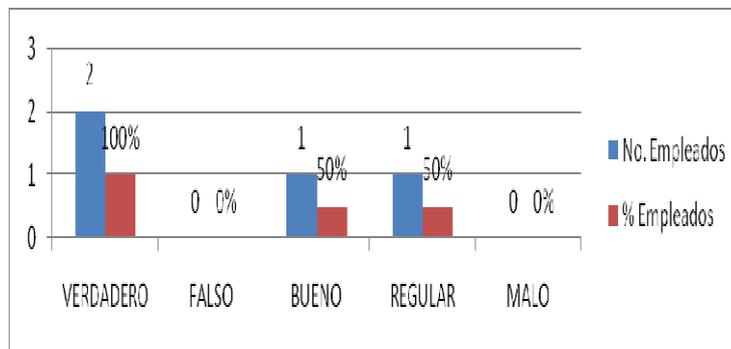


Interpretación: Al analizar los porcentajes obtenidos por parte de la población, se observa que el 100% de los empleados de las áreas Administrativa, operativa y técnica dice que el jefe aclara y ayuda en lo que los empleados tienen que hacer día a día, en cambio, en el área de automatización se encuentra un 33% de los empleados que afirman lo contrario, situación que es pertinente tener en cuenta para identificar posibles situaciones a mejorar en este escenario expuesto.

Pregunta 2: ¿Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe?

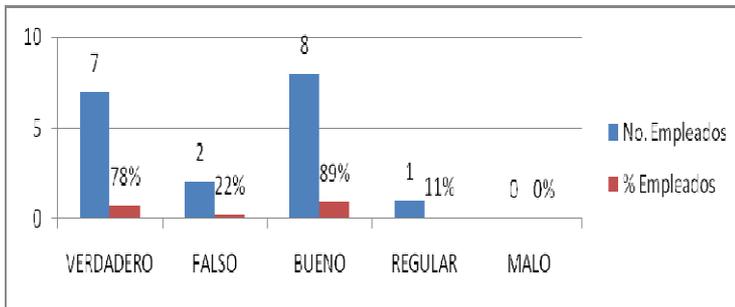
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	100%
FALSO	0	0%
BUENO	1	50%
REGULAR	1	50%
MALO	0	0%



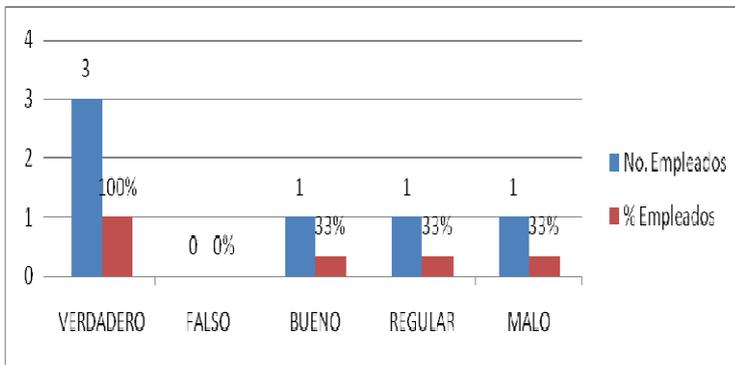
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	7	78%
FALSO	2	22%
BUENO	8	89%
REGULAR	1	11%
MALO	0	0%



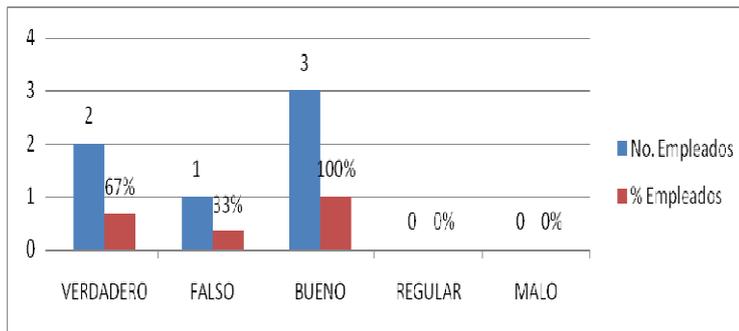
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	1	33%
REGULAR	1	33%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%

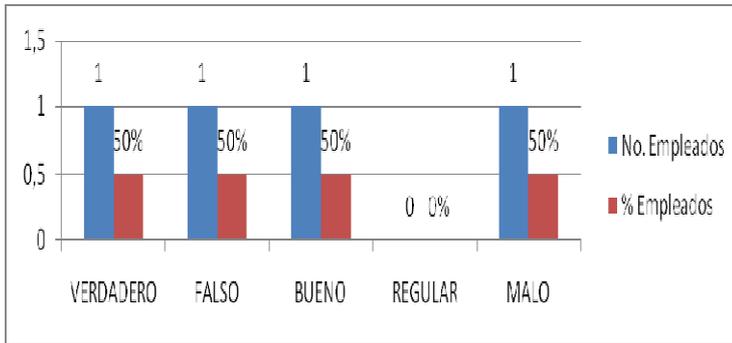


Interpretación: Al preguntar por áreas si para tomar cualquier decisión hay que consultarlo con el jefe inmediato se perciben diversas posturas y apreciaciones por parte de la población laboral, en tanto que, el 100% de los empleados del área administrativa y del área de automatización responde afirmativamente, pero el 22% de la población del área operativa y el 33% de la población del área técnica evidencian mayor autonomía, ya que responden que no es necesario consultarle al jefe para tomar las decisiones.

Pregunta 6: ¿Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores?

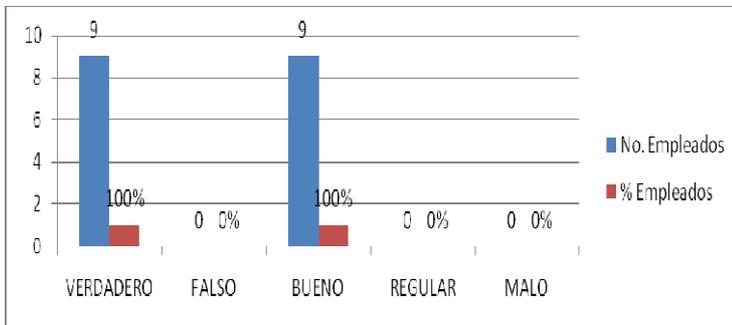
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	0	0%
MALO	1	50%



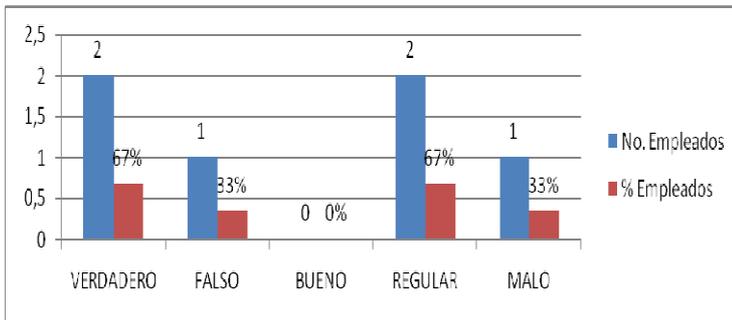
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	100%
FALSO	0	0%
BUENO	9	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



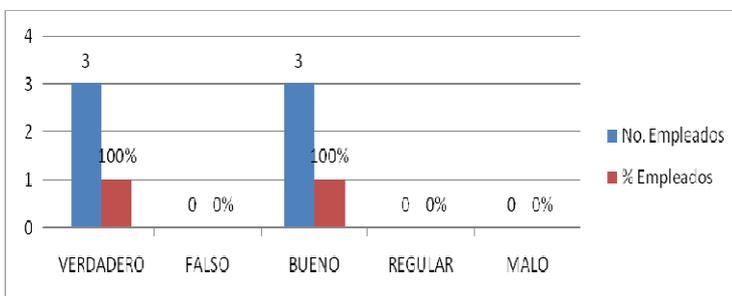
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	0	0%
REGULAR	2	67%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



Interpretación: El 100% de la población de las áreas operativa y técnica exponen que cuentan con buenas relaciones entre los jefes y los subalternos, mientras que el 50% de los empleados del área administrativa se opone a esta afirmación y además lo perciben como un mal aspecto, de igual manera el 33% del área de automatización percibe que no hay buenas relaciones entre los jefes y los subalternos, lo que se refleja en un malestar del 100% de los empleados, ya que su percepción oscila entre los aspectos regular y malo.

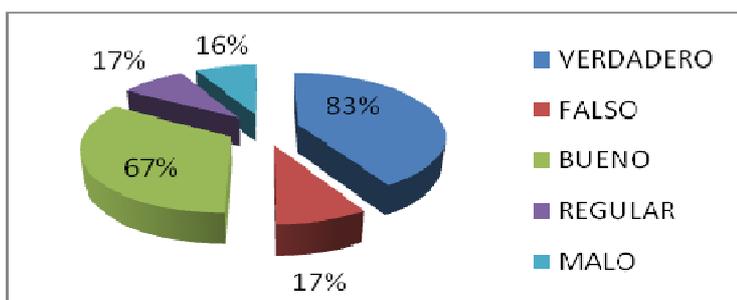
Con estos porcentajes se evidencia la necesidad de hacer seguimiento a las áreas administrativa y automatización, para esclarecer los posibles aspectos a mejorar, con respecto a las relaciones laborales que allí se están desarrollando entre los jefes y los subalternos.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema uno, según las respuestas obtenidas de las preguntas 1, 2 y 6 de la encuesta, es decir, **de la relación entre jefes y subalternos** por la categoría de área.

Área

Área Administrativa:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
83%	17%	67%	17%	16%

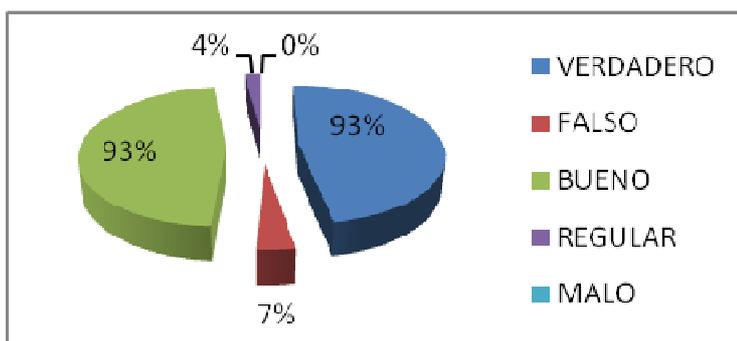


Interpretación: El 83% de la población del área administrativa están de acuerdo en que el jefe les apoya y aclara temas con respecto de su gestión laboral, que perciben buenas relaciones entre el jefe y sus colaboradores y que para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe.

El anterior porcentaje da a entender a primera vista, que dentro del área administrativa se experimenta un buen entorno laboral, pero a pesar de que el 16% de aquellos que opinan lo contrario, parezca un bajo porcentaje, se debe considerar la importancia que amerita este aspecto teniendo en cuenta que el 33% de ellos tienen una percepción que definen entre malo y regular aspecto, por tanto es evidente que esta inconformidad deteriora el tejido socio-laboral al interior de esta área.

Área Operativa:

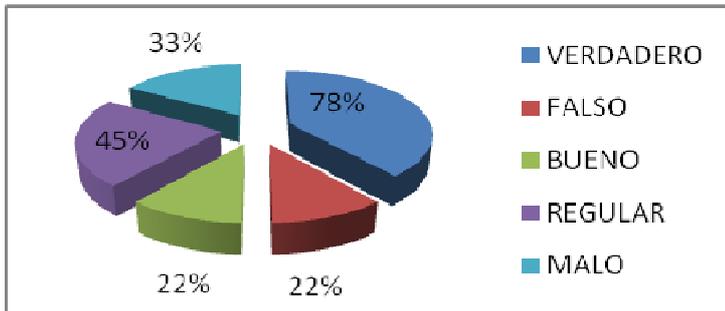
VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
93%	7%	93%	4%	0%



Interpretación: Para el área operativa, las relaciones entre los jefes y los colaboradores y la dependencia del jefe inmediato para la toma de decisiones está representada en un 93% de su población. Analizando los porcentajes arrojados por las demás áreas se evidencia que el área operativa es la expresa mejores relaciones entre jefes y subalternos y quienes perciben este aspecto como positivo en un 93%.

Área Automatización:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
78%	22%	22%	45%	33%

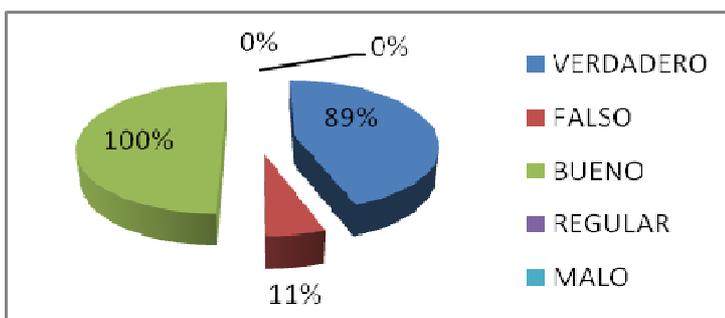


Interpretación: Para el caso del área de automatización, el 78% de sus integrantes consideran que hay buenas relaciones entre jefe y colaboradores, así como también coinciden en que tienen que consultar al jefe antes de tomar cualquier decisión, situación que es considerado por el 45% de ellos como un aspecto regular y el 33% de ellos como un aspecto malo.

Es importante indagar hasta que punto es oportuno y asertivo que la población carezca de empoderamiento y si es una situación que sucita expontáneamente o si por el contrario es un asunto impuesto que limita la gestion individual de los colaboradores..

Área Técnica:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
89%	11%	100%	0%	0%



Interpretación: El 89% de los integrantes del área técnica considera que la relación entre el jefe y sus colaboradores es positiva, mientras que el 11% restante considera lo contrario, aún así el 100% de ellos lo considera como un buen aspecto. Es importante indagar qué situaciones puntuales están ocurriendo para que el 11% de la población discrepe de las apreciaciones que tiene la mayoría de sus compañeros en este panorama.

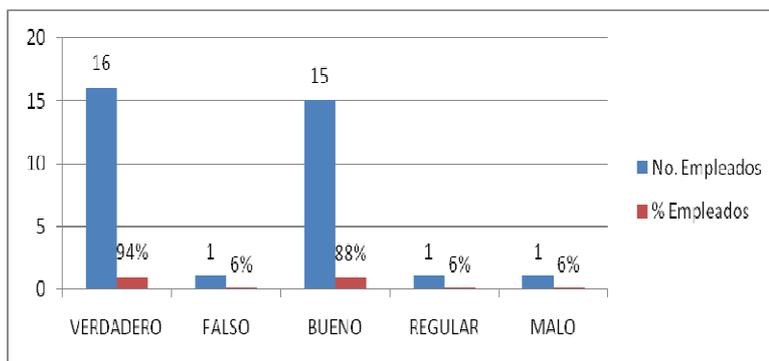
Análisis Panorama General

A continuación podrán ser visualizados el número de colaboradores y los respectivos porcentajes que dan cuenta de la percepción que tiene la población de Colsecurity agencia Medellín a través de las preguntas 1, 2 y 3 de la encuesta y que describen el esquema número uno, en las que dan cuenta de las relaciones entre los jefes y los subalternos.

Se considera pertinente aclarar que se usa el término de panorama general, ya que se trata de la interpretación de las repuestas dadas por toda la población muestra, es decir por los 17 empleados elegidos para responder el instrumento de recolección de información sin ningún tipo de filtro o segmentación por variables.

Pregunta 1: ¿El jefe nos ayuda y nos aclara con lo que tenemos que hacer?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	16	94%
FALSO	1	6%
BUENO	15	88%
REGULAR	1	6%
MALO	1	6%

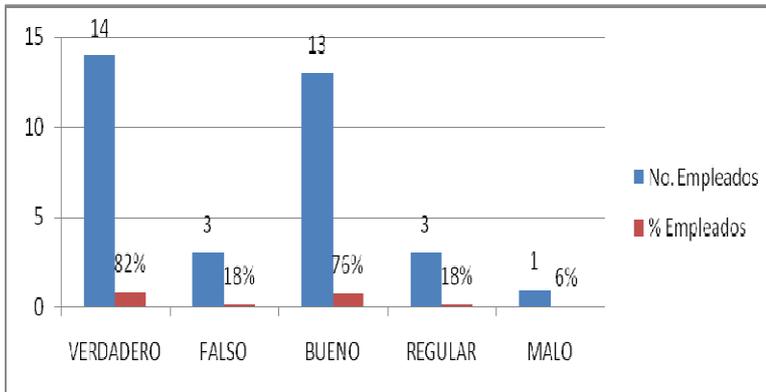


Interpretación: El 94% de la población total de la muestra extraída para la aplicación de la encuesta, está de acuerdo en que cuentan con apoyo del jefe en los momentos en que necesita esclarecer dudas con respecto al quehacer laboral, aspecto importante que aporta positivamente al logro de los objetivos propuestos por la Organización y por el cumplimiento de las funciones específicas de cada uno de los colaboradores de Colsecurity agencia Medellín.

Aún así se evidencia un 6% de la población que manifiesta inconformidad con respecto a esta situación puntual y que infiere directamente en un 12% de malestar catalogado como aspectos que oscilan entre regular y malo.

Pregunta 2: ¿Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe?

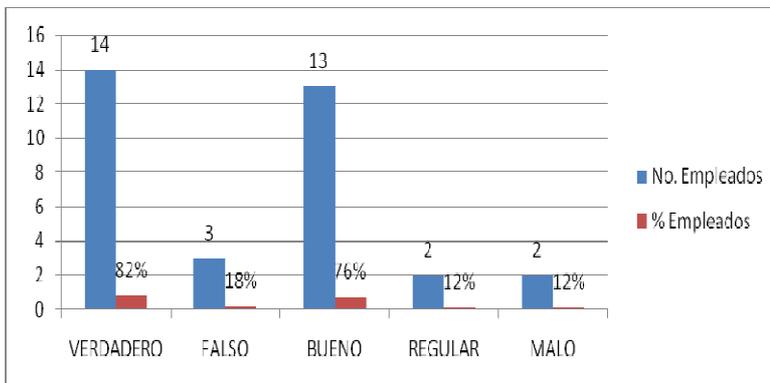
Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	14	82%
FALSO	3	18%
BUENO	13	76%
REGULAR	3	18%
MALO	1	6%



Interpretación: El 82% de la población laboral de Colsecurity agencia Medellín dice que para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe, lo que da cuenta del bajo nivel de autonomía que tienen sus funcionarios, que a pesar de que el 76% de ellos lo consideren como un buen aspecto, es necesario indagar que tipo de dependencia es, de que manera se desarrolla esta dependencia y que tan positivo es para la Organización y para sus colaboradores esta situación específica ya que el 18% de ellos considera que este es una aspecto regular y el 6% lo considera como un mal aspecto, lo que termina incidiendo de alguna manera en el ambiente socio-laboral.

Pregunta 6: ¿Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	14	82%
FALSO	3	18%
BUENO	13	76%
REGULAR	2	12%
MALO	2	12%

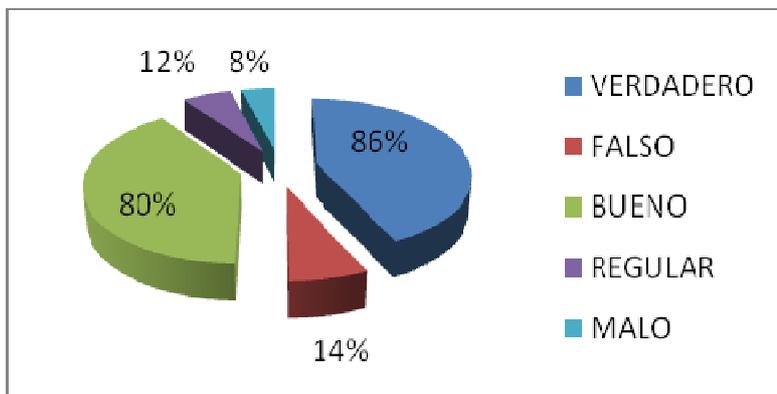


Interpretación: Con respecto de las relaciones entre los jefes y los colaboradores, el 82% de los empleados dice que son buenas pero el 18% piensan lo contrario. Por tal razón se recomienda profundizar en las posibles causas de la inconformidad de este último porcentaje de empleados, además teniendo en cuenta que es percibido por el 24% de la población como un aspecto calificado entre regular y malo, lo cual demanda un mayor interés profesional y objetivo con respecto de esta situación específica por parte de la Organización.

Consolidado Panorama General

Las siguientes cifras arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema uno, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 1, 2 y 6 de la encuesta, es decir, **de la relación entre jefes y subalternos** por la variable de panorama general:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
86%	14%	80%	12%	8%



Interpretación: El 86% de los colaboradores de Colsecurity agencia Medellín dicen que hay buenas relaciones entre jefes y subalternos, que tienen que consultar al jefe inmediato antes de tomar cualquier decisión y que el jefe les ayuda y aclara en lo que tienen que hacer día a día, y el 80% de ellos lo estima como un buen aspecto.

Vistos estos altos porcentajes podría presumirse un buen entorno socio-laboral, pero no se puede restar importancia al 14% de los demás colaboradores que opinan lo contrario ya que su inconformidad termina impactando el Clima Organizacional con una percepción negativa del 20% de los empleados que lo catalogan entre los aspectos malo y regular.

Queda entonces la invitación para Colsecurity agencia Medellín fortalecer de manera oportuna y propositiva la relación entre los jefes y sus subalternos con que cuenta actualmente e identificar las causas que están generando inconformidad en el 14% de la población laboral y que por consiguiente afecta uno de los aspectos mas relevantes dentro del Clima Organizacional, desde una de las dimensiones que hace alusión a variables de la dinámica de un grupo laboral y que Litwin y Stinger definen desde el concepto de “Relaciones como las percepciones por parte de los miembros de la empresa, acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subalternos”.

De igual manera, el bajo nivel de empoderamiento en los empleados, golpea de alguna manera el trabajo en equipo, aspecto que no es positivo ya que las cifras resultantes de la encuesta aplicada dicen que los empleados no tienen libertad para tomar decisiones y ser propositivos, se está limitando a los empleados a sólo desempeñar su función y no se les están abriendo espacios de inclusión y de confianza, situación que se evidencia en los altos los porcentajes de dependencia del jefe inmediato para tomar cualquier decisión.

Se recomienda a Colsecurity agencia Medellín enfocar el empoderamiento desde el punto de vista de la libertad, el auto criterio, la responsabilidad, el ser propositivos, ya que a pesar de que los empleados lo consideren como un buen aspecto, es importante revisar desde que punto de vista lo consideran bueno, no en el sentido de crear controversia en la Organización, sino de generar conciencia para que los empleados sean empoderados para desarrollar funciones con sus capacidades, aplicando sus conocimientos teóricos y prácticos dejando como precedente que es un profesional y un colaborador en el que la Organización tiene confianza por su capacidad en la toma de decisiones y para hacerse responsable de las mismas.

Por otra parte la Organización debe estar consciente de la importancia que tiene el generar la cultura de la participación, entendiéndola tal como lo define el diccionario especializado de Trabajo Social en la página 43 como “la apropiación que los actores sociales (individuos, grupos, comunidades y Organizaciones) realizan, en forma natural, de los mecanismos e instancias de participación, de manera cualificada, para la toma de decisiones en todos sus niveles”²⁸ y muy especialmente, para este caso específico, al interior de la dinámica socio-laboral de Colsecurity agencia Medellín.

²⁸ MONTOYA, Gloria; ZAPATA, Cecilia y CARDONA, Bertha. Diccionario especializado de Trabajo Social. Universidad de Antioquia, Pág.43. Medellín. 2002.

6.2 ESQUEMA 2. RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS

Para hacer el análisis acerca de la relación entre compañeros en Colsecurity agencia Medellín, se toman las preguntas número tres, ocho y doce de la encuesta, ya que son las que apuntan al esquema mencionado y se transversalizan por todas las variables estimadas para la evaluación de Clima Organizacional.

De igual manera se realiza una interpretación desde el lente profesional de trabajo social a nivel micro que se pueden visualizar en las gráficas de barras, en las que se hace el análisis respectivo de las diferencias y/o similitudes entre los rangos establecidos dentro de cada variable y se transversaliza cada pregunta planteada.

Posteriormente se hace una interpretación a nivel medio que se puede visualizar en las gráficas circulares, en las que se hace lectura del panorama que se evidencia por las variables de edad, género, antigüedad y área, en este caso, integrando en un solo concepto las tres preguntas que hacen parte del esquema dos, es decir, las preguntas número 3, 8 y 12 de la encuesta y que dan respuesta a las relaciones entre compañeros.

Finalmente se hace una interpretación a nivel macro, rotulado como panorama general, para este caso no se toma ninguna de las variables por rangos, es decir, que se trata del 100% de la población muestra que respondió la encuesta, así que, no se segmenta la población por variables de edad, género, antigüedad, ni la área a la que pertenezca el colaborador.

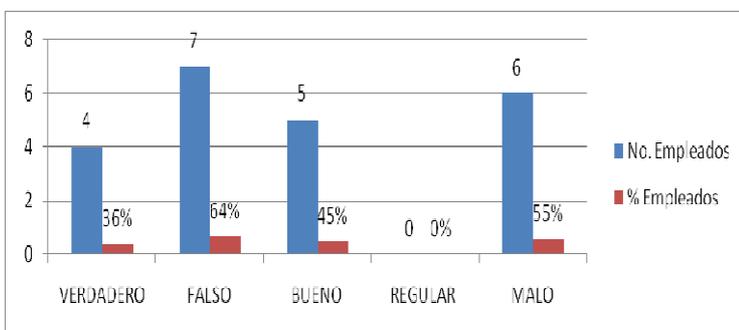
Edad

Para el análisis de los resultados por edad, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De 20 años a 30 años con un número de 11 empleados; De 31 años a 40 años con un número de 6 empleados quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 3: ¿Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros?

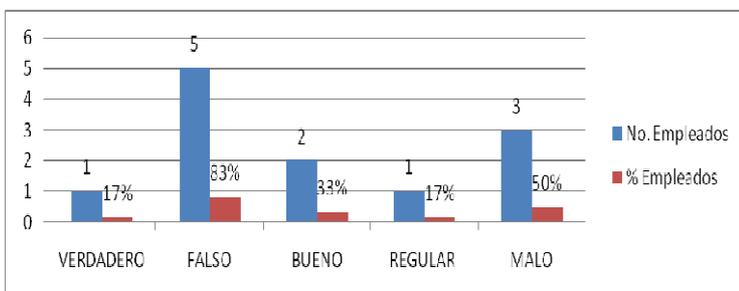
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	36%
FALSO	7	64%
BUENO	5	45%
REGULAR	0	0%
MALO	6	55%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	17%
FALSO	5	83%
BUENO	2	33%
REGULAR	1	17%
MALO	3	50%



Interpretación: Al abordar la población con esta pregunta se observa que en ambos rangos de edad se declara ciertos porcentajes de pugnas o rencillas

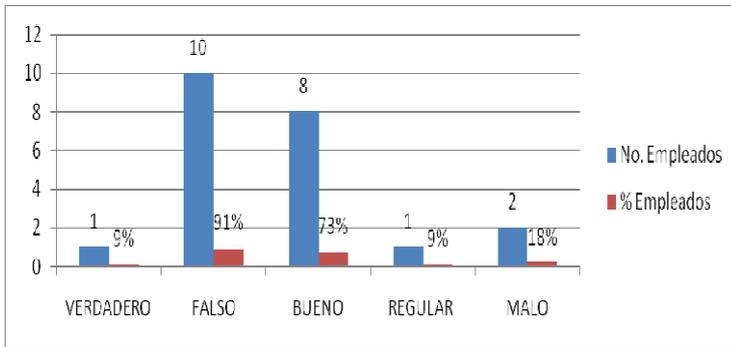
entre compañeros, lo cual se ve representado en la población que está dentro de las edades de 20 a 30 años en un 36% que responde afirmativamente, considerándolo como un mal aspecto en un 55% y quienes están dentro de las edades de 31 y 40 años responden en un 17% de manera afirmativa, considerándolo como un aspecto malo 50% y regular un 17%.

Es importante identificar las causas que generan estas pugnas o rivalidades entre compañeros ya que la armonía, el buen entendimiento y el respeto mutuo entre las personas que laboran al interior de una Organización es uno de los pilares fundamentales para que cada sujeto se sienta motivado e identificado con su equipo de trabajo y consigo mismo.

Pregunta 8: ¿Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros?

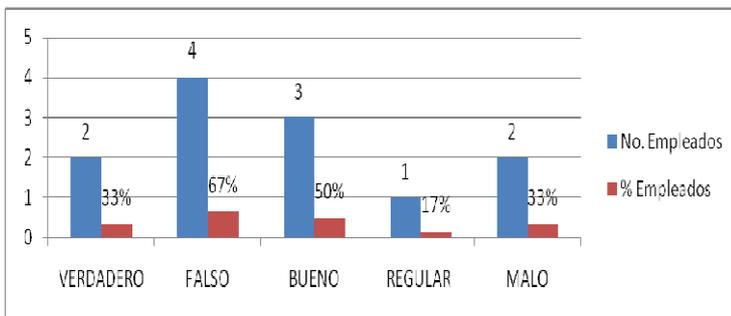
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	9%
FALSO	10	91%
BUENO	8	73%
REGULAR	1	9%
MALO	2	18%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	33%
FALSO	4	67%
BUENO	3	50%
REGULAR	1	17%
MALO	2	33%



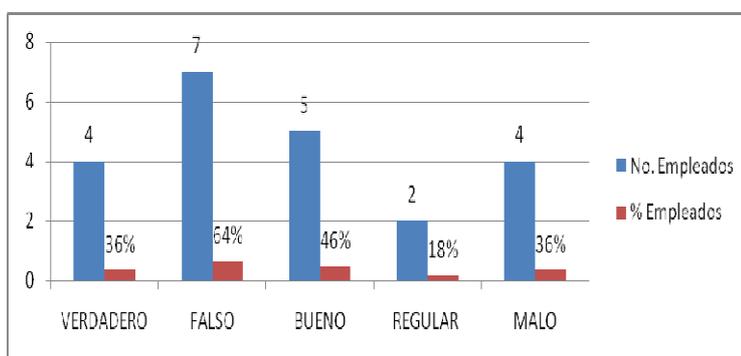
Interpretación: Al plantear esta pregunta, se evidencia en ambos rangos de edad un alto porcentaje de empleados, para quienes trabajar en grupo con sus compañeros es fácil por la confianza que hay entre ellos, lo cual está representado en un 91% dentro del rango de 20 a 30 años de edad, de los cuales el 73% lo considera como un buen aspecto. De igual manera el 67% de la población que está dentro del rango de 31 a 40 años de edad, está de acuerdo en la anterior afirmación, dentro de los cuales el 50% lo considera como un buen aspecto.

A pesar de que los anteriores porcentajes muestran un alto grado de confianza, es de suma importancia profundizar en este aspecto ya que el 21% de la población de ambos rangos se muestra afectada por esta circunstancia. Aún más observando que es mayor la inconformidad por parte de la población adulta de 31 a 40 años de edad.

Pregunta 12: ¿El ambiente que se respira en esta empresa es tenso?

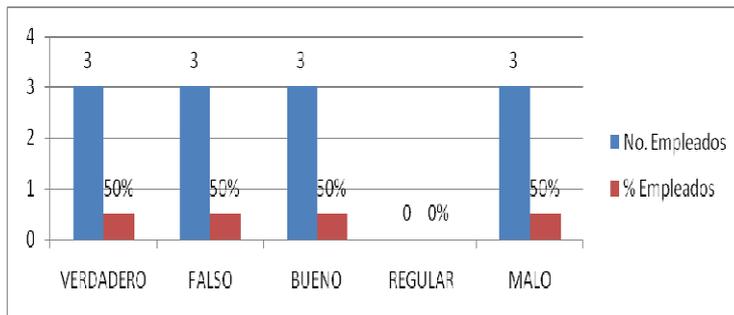
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	36%
FALSO	7	64%
BUENO	5	46%
REGULAR	2	18%
MALO	4	36%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	50%
FALSO	3	50%
BUENO	3	50%
REGULAR	0	0%
MALO	3	50%



Interpretación: Al preguntar si el ambiente que se respira al interior de Colsecurity agencia Medellín es tenso, el 36% de la población que tiene entre 20 y 30 años de edad dice que sí y el 50% de la población que tiene entre 31 y 40 años de edad también lo afirman.

De igual manera el ambiente de la Organización es percibido como un aspecto regular por el 18% y como un aspecto malo por el 36% de los empleados que se encuentran el rango de 20 a 30 años, y del 50% de los empleados que están en el rango de 31 a 40 años quienes también lo consideran como un aspecto malo.

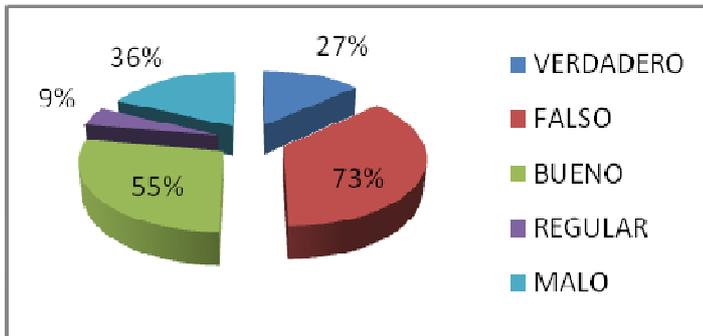
Estas cifras son una alarma activada por los empleados de la Organización que demanda una pronta, asertiva y propositiva intervención que busque posibles alternativas de mejoramiento del Clima Organizacional con que hoy se cuenta.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema dos, según las respuestas obtenidas de las preguntas 3, 8 y 12 de la encuesta, es decir, **de la relación entre compañeros** por la variable de edad en cada uno de sus rangos.

Edad:

De 20 años a 30 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
27%	73%	55%	9%	36%

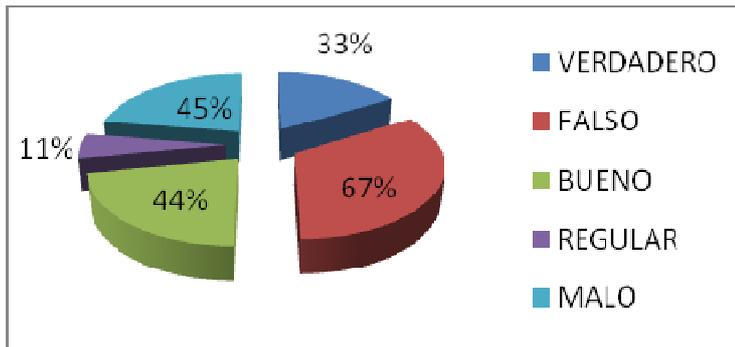


Interpretación: El 27% de la población de Colsecurity agencia Medellín considera que el Clima Organizacional está siendo afectado por las pugnas entre compañeros, por el nivel de desconfianza entre ellos mismos y porque el ambiente que se respira es tenso. A pesar de que el 73% piensa lo contrario, es importante establecer las causas que generan diferencias entre los empleados y establecer estrategias que apunten al mejoramiento de las relaciones entre ellos, tomando como punto de partida la necesidad de fomentar un ambiente socio-laboral armonioso y respetuoso de su diversidad y su diferencia, buscando disminuir el impacto negativo que genera la percepción de esta situación considerada en un 9% como regular y en un 36% como mal aspecto.

Al abordar esta población laboral, es importante tener presente que, el ser humano entre los 20 y los 30 años de edad, experimenta la etapa de la juventud y simultáneamente inicia su vida adulta temprana en la que el sujeto empieza a resolver retos que considera importantes para su vida, y ven en la experiencia laboral una oportunidad de crecimiento personal y profesional, es aquí donde cobra importancia el rol específico que ocupan la Organizaciones y su responsabilidad de generar espacios socio-laborales ejemplares para estos(as) jóvenes trabajadores que son multiplicadores de los códigos aprendidos de la cultura Organizacional de la cual dispongan y que se ven proyectados finalmente en las relaciones con los compañeros de trabajo, así como con su núcleo familiar y social.

De 31 años a 40 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
33%	67%	44%	11%	45%



Interpretación: Si se comparan los porcentajes de este rango con los porcentajes arrojados en el rango de 20 a 30 años de edad, se encuentra que en la población laboral de 31 a 40 años de edad hay un mayor número de empleados inconformes con la relación entre los compañeros, lo que se ve reflejado en un 33% que responde afirmativamente a la pregunta sobre la existencia de pugnas o rivalidades, desconfianza y si el ambiente que se respira es tenso.

Al preguntar a la población como perciben el Clima Organizacional desde este aspecto se devela que, aunque el 67% de la población respondió de manera negativa las preguntas planteadas, solo el 44% de éstos lo percibe como un buen aspecto, mientras que el 11% lo considera como un regular aspecto y el 45% lo determina como un mal aspecto que están experimentando.

Es determinante indagar las causas que están impactando el tejido socio-laboral en Colsecurity agencia Medellín y generar espacios en los que se fortalezcan los vínculos entre los compañeros, ya que de acuerdo al panorama existe un 56% de la población laboral que está siendo afectada como persona y como profesional por estas rivalidades, pugnas o desconfianzas al interior de su Organización.

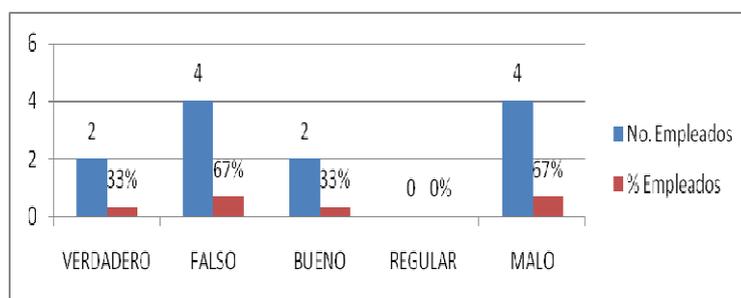
Género

Para el análisis de los resultados por género, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Femenino con un número total de 6 mujeres y masculino con un número total de 11 hombres, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 3: ¿Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros?

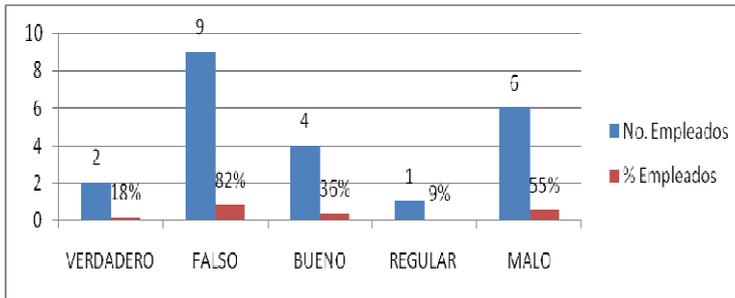
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	33%
FALSO	4	67%
BUENO	2	33%
REGULAR	0	0%
MALO	4	67%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	18%
FALSO	9	82%
BUENO	4	36%
REGULAR	1	9%
MALO	6	55%



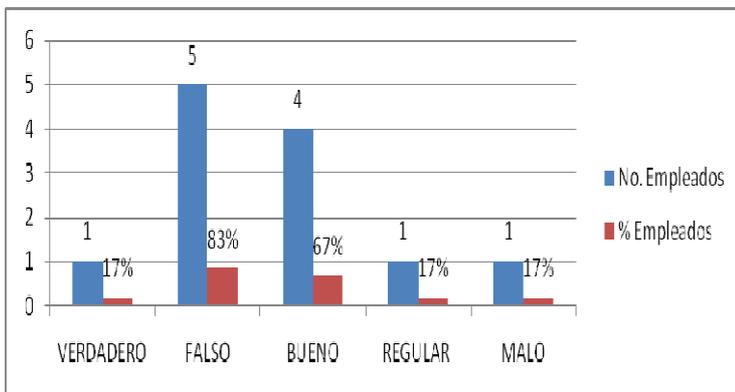
Interpretación: El 33% de población femenina dice que si son frecuentes las pugnas entre los compañeros, y el 18% de la población masculina está de acuerdo con esta afirmación, lo que se refleja notablemente en la percepción que tienen ambos géneros con respecto a esta situación, representado en un 67% de las mujeres que lo determinan como un mal aspecto y en un 9% de los hombres que lo determinan como un aspecto regular y el 55% de ellos lo consideran como un aspecto malo.

Al analizar esta pregunta por la variable de género, desde el punto de vista de la percepción que tienen acerca de la situación que están experimentando y según las cifras obtenidas de esta encuesta, se encuentra que la población femenina lo considera como un aspecto malo y la población masculina divide su percepción en un 9% para el aspecto regular y en un 55% para el aspecto malo, es así como ellos y ellas consideran esta situación al interior de Colsecurity agencia Medellín.

Pregunta 8: ¿Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros?

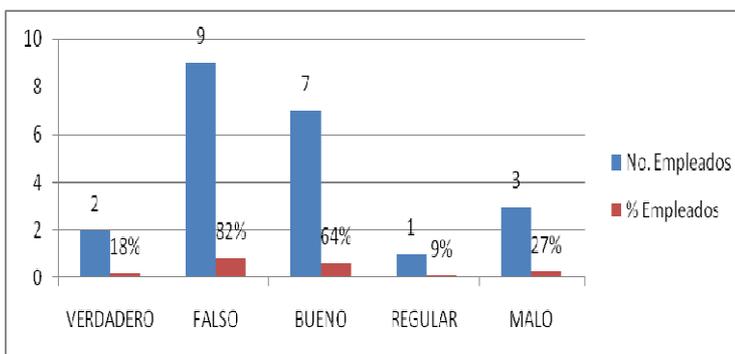
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	17%
FALSO	5	83%
BUENO	4	67%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	18%
FALSO	9	82%
BUENO	7	64%
REGULAR	1	9%
MALO	3	27%



Interpretación: Al observar los resultados que arroja esta pregunta en la variable de género, se evidencia que existe una percepción similar en el nivel de confianza que hay entre compañeros en Colsecurity agencia Medellín, representado por el 83% de las mujeres y por el 82% de los hombres.

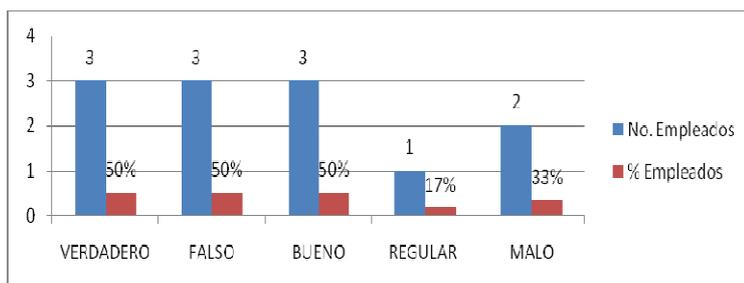
Igualmente se encuentra similitud en los porcentajes que hacen referencia a la dificultad de trabajar en grupo debido a la desconfianza que hay entre los compañeros, el cual es percibido por el 17% de las mujeres y el 18% de los hombres.

Estos resultados ratifican la necesidad que expresa la población laboral de que sean reforzados y fortalecidos sus vínculos a nivel profesional, tomando como punto de partida el nivel personal de cada sujeto trabajador, destacando y rescatando de cada uno(a) de ellos(as) sus valores, sus mejores aptitudes y actitudes, para que sean puestos en escena en beneficio tanto individual como colectivo y buscar así disminuir la percepción del 13% determinado como aspecto regular entre hombres y mujeres, y del 22% determinado como aspecto malo entre ambos géneros y de esta manera apostarle a fortalecer el Clima Organizacional que hoy se tiene.

Pregunta 12: ¿El ambiente que se respira en esta empresa es tenso?

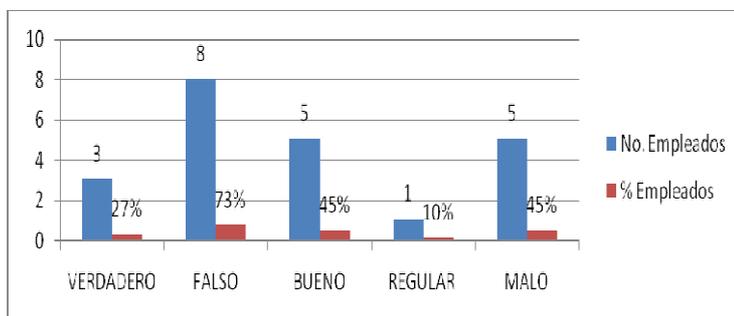
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	50%
FALSO	3	50%
BUENO	3	50%
REGULAR	1	17%
MALO	2	33%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	27%
FALSO	8	73%
BUENO	5	45%
REGULAR	1	10%
MALO	5	45%



Interpretación: Al observar las gráficas que arroja esta pregunta, se observa que el 50% de la población femenina dice que el ambiente que se respira en Colsecurity agencia Medellín es tenso y el otro 50% de este mismo género opina lo contrario.

Para el caso de la población masculina se encuentra que el 27% de ellos percibe que si hay un ambiente tenso en la Organización, mientras que el 73% no lo percibe así.

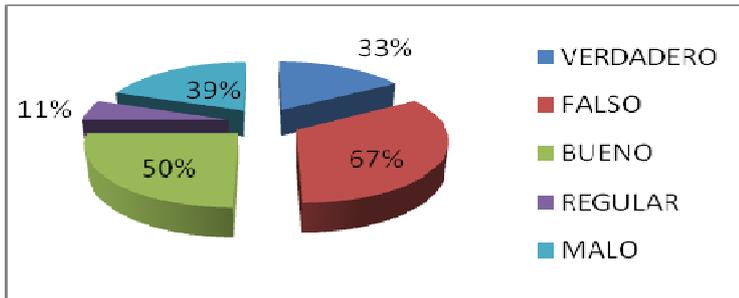
Con estos resultados, los empleados invitan a la Organización a identificar las causas manifiestas y/o latentes que impactan de manera negativa el Clima Organizacional, así como también queda el reto de transformar e disminuir los índices de insatisfacción que se registran actualmente como aspecto regular en un 13,5% de ambos género y como un aspecto malo en un 39% de ambos géneros.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema dos, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 3, 8 y 12 de la encuesta, es decir, **de la relación entre compañeros** por la variable de género en cada una de sus rangos:

Género:

Femenino:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
33%	67%	50%	11%	39%

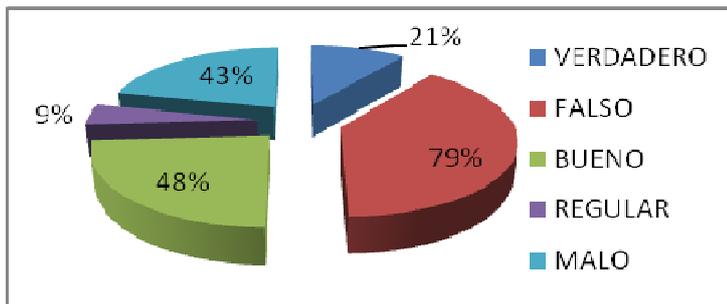


Interpretación: El 67% de la población femenina considera que en la Organización no son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros, que hay un buen nivel de confianza entre ellos y que se respira un buen ambiente en la empresa, mientras que el 33% restante opina todo lo contrario, lo que impacta de manera considerable la percepción negativa que se tiene de la relación entre los compañeros y el cual se ve representado en un 11% como aspecto regular y en un 39% determinado como un mal aspecto.

Es impajaritable para toda Organización y en este caso específico para Colsecurity agencia Medellín establecer y fortalecer pilares tan fundamentales como los son la confianza en sí mismo y en los demás, el respeto mutuo y la armonía que se construye tanto entre pares como entre jefes y subalternos, generando una cultura de corresponsabilidad y cooperación que permita al empleado crecer a nivel personal y profesional y que pueda reflejarlo en sus círculos sociales más cercanos como su familia, sus amigos(as) y sus vecinos(as).

Masculino:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
21%	79%	48%	9%	43%



Interpretación: El 79% de la población femenina considera que en la Organización no son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros, que hay un buen nivel de confianza entre ellos y que se respira un buen ambiente en la empresa, mientras que el 21% restante opina todo lo contrario, lo que impacta de manera considerable la percepción negativa que se tiene de la relación entre los compañeros y el cual se ve representado en un 9% como aspecto regular y en un 43% determinado como un mal aspecto.

Con la población masculina al igual que con la población femenina, es importante establecer y fortalecer la confianza por sí mismo y por los demás, el respeto mutuo y la armonía que se construye tanto entre pares como entre jefes y subalternos.

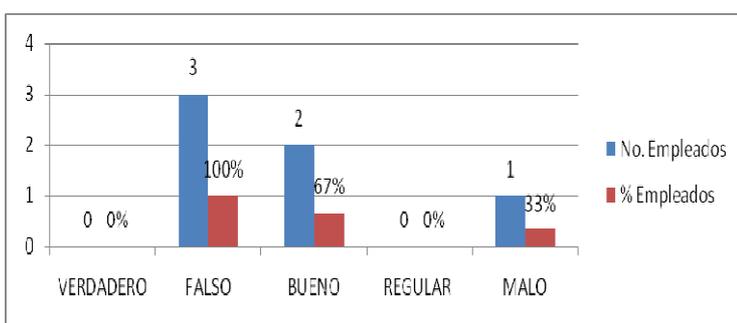
Antigüedad

Para el análisis de los resultados por antigüedad en la Organización, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De cero a seis meses un total de 3 empleados, de seis meses a un año un total de 6 empleados y de un año a siete años un total de 8 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 3: ¿Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros?

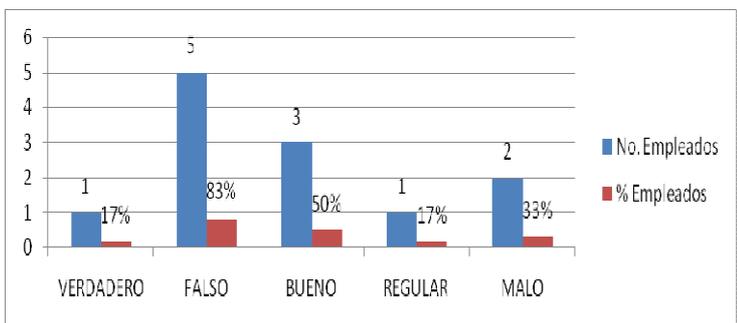
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	3	100%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	1	33%



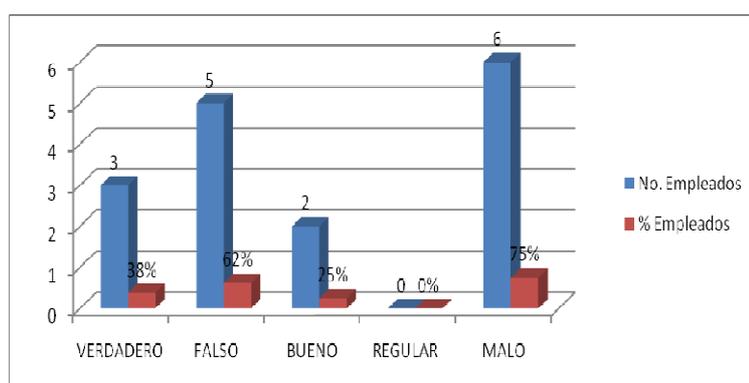
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	17%
FALSO	5	83%
BUENO	3	50%
REGULAR	1	17%
MALO	2	33%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	38%
FALSO	5	62%
BUENO	2	25%
REGULAR	0	0%
MALO	6	75%

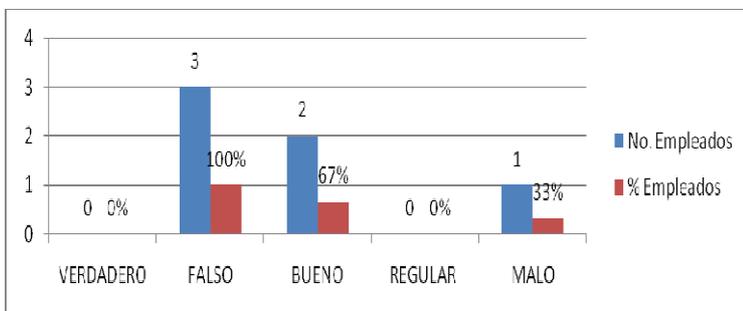


Interpretación: Las rivalidades y conflictos en una Organización son las variables mas representativas en un grupo de personas, dado a las múltiples particularidades que existen en el ser humano y que hacen que la dinámica laboral en una Organización específica se torne positiva o negativa. Para el caso de la Organización Colsecurity, si nos detenemos a hacer un comparativo por antigüedad, acerca de las percepciones de las rivalidades entre compañeros, encontramos que los empleados que llevan de 0 a 6 meses no perciben rivalidades, ni conflictos, caso contrario para los empleados que llevan entre 6 meses y 1 año y de 1 año a 7 años, ya que consideran en un 17% y 38 % que si se evidencian rivalidades; situación que permite ver que los empleados que llevan menos tiempo en la compañía no tienen problemas de relaciones interpersonales, pero que a medida que se va generando un acople al ambiente de trabajo, la percepción va cambiando, generando de esta manera algunos roles o diferencias transversalizados tal vez por la competencia que se va generando al interior de la Organización.

Pregunta 8: ¿Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros?

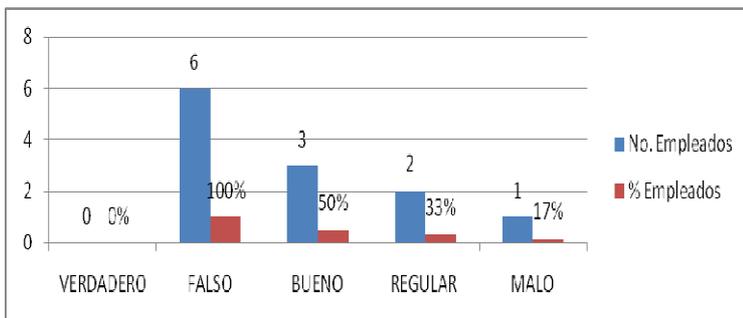
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	3	100%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	1	33%



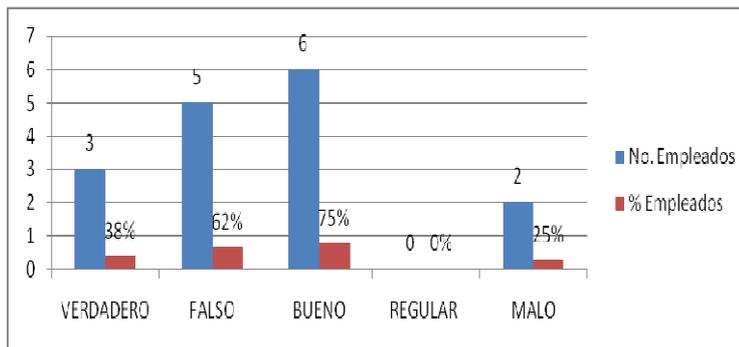
- De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	6	100%
BUENO	3	50%
REGULAR	2	33%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	38%
FALSO	5	62%
BUENO	6	75%
REGULAR	0	0%
MALO	2	25%



Interpretación: La percepción que tienen los empleados según la antigüedad laboral con relación al grado de desconfianza que se percibe al interior de la Organización y que no posibilita un buen trabajo en equipo, en términos generales, es aceptable ya que tanto los empleados que llevan en la compañía de 0 a 6 meses y de 6 meses a un año, coinciden en un 100% que no se percibe dicha desconfianza, aspecto que consideran como bueno en un 50% y 67%, vale mencionar que aunque el 100% de la población no tiene problemas con relación a este tema, es importante destacar que no toda la población considera este hecho como bueno, en tanto que el 33% no está muy de acuerdo y lo califica como malo, situación que debe ser analizada a profundidad para identificar cuáles son las falencias que deben ser intervenidas.

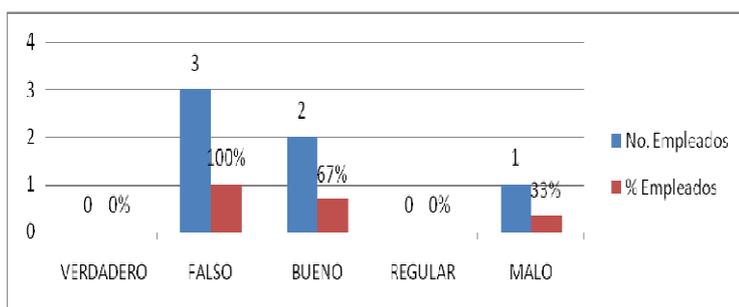
Para los empleados que llevan entre 1 año y 7 años es claro que el 38% si evidencia desconfianza la cual altera el trabajo en equipo, mientras que el 62% considera lo contrario.

Teniendo claro el panorama anterior se hace necesario generar espacios de integración al interior de la Organización Colsecurity agencia Medellín de tal manera que estas pequeñas fisuras que no permiten que haya un trabajo en equipo armónico terminen afectando toda la dinámica laboral en la Organización.

Pregunta 12: ¿El ambiente que se respira en esta empresa es tenso?

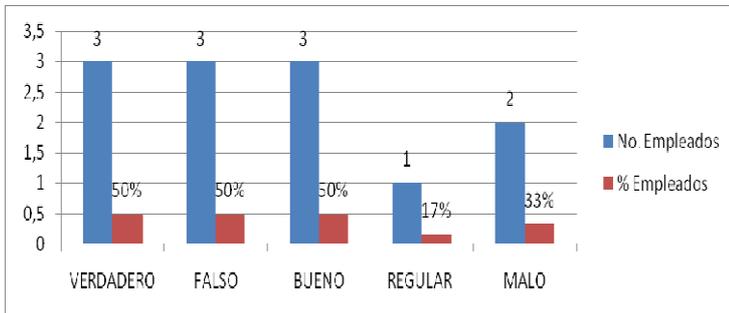
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	3	100%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	1	33%



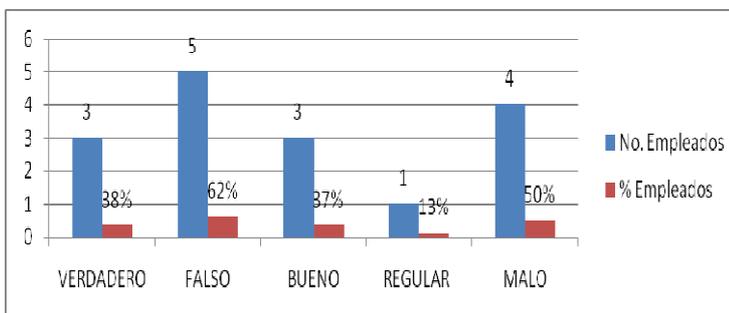
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	50%
FALSO	3	50%
BUENO	3	50%
REGULAR	1	17%
MALO	2	33%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	38%
FALSO	5	62%
BUENO	3	37%
REGULAR	1	13%
MALO	4	50%



Interpretación: Para esta categoría de análisis encontramos que para los empleados que llevan entre 0 y 6 meses en la compañía, no perciben en un 100% que el ambiente es tenso situación que califican como buena en un 67% , pero queda la inquietud acerca del otro 33% de la población laboral que si lo considera malo.

Si se compara esta información con el rango de antigüedad de 6 meses a 1 año, vemos que el 50% considera que si se evidencia un ambiente laboral tenso mientras que el otro 50% afirma que no es cierto; si se suman los dos porcentajes negativos de estos dos rangos, se encuentra que el 83% no está

satisfecho, situación que genera desde ya un alerta sobre el malestar en el Cima Organizacional que se vivencia en la empresa Colsecurity agencia Medellín.

Para el caso de los empleados que llevan entre 1 año y 7 años no es para nada diferente a la percepción de los empleados que llevan menos tiempo ya que también hay un porcentaje representado en un 38% que si considera el ambiente laboral tenso y un 50% que lo considera como malo.

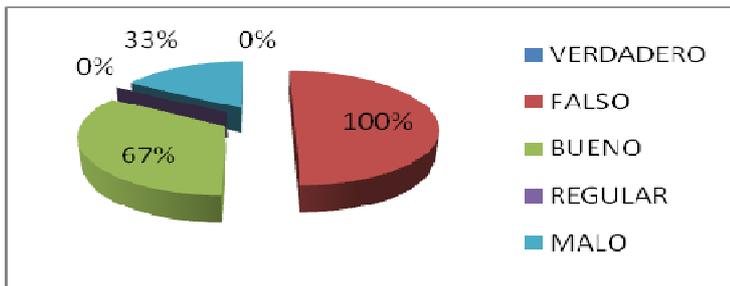
Teniendo claro estos datos, se observa la necesidad de idear una estrategia en la que se integre y participe todo el equipo de trabajo para fortalecer el ambiente socio-laboral, mejorando aspectos como las relaciones interpersonales, las cuales Litwin y Stinger definen como la percepción que tienen los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato.

No obstante, las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema dos, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 3, 8 y 12 de la encuesta, es decir, **de la relación entre compañeros** por la categoría de antigüedad en cada uno de sus rangos.

Antigüedad:

De 0 a 6 meses:

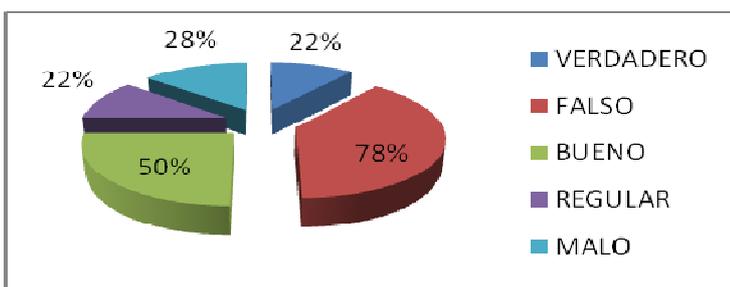
VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
0%	100%	67%	0%	33%



Interpretación: Definitivamente la población que no presenta queja alguna acerca del ambiente en Colsecurity es aquella que no supera los seis meses dentro de la Organización, ya que no experimentan o perciben desconfianza entre los compañeros y ni consideran que existan pugnas o rivalidades entre los mismos., lo cual está representado en un 100% de la población encuestada. A pesar de estas cifras existe un 33% de los empleados que lo considera como un aspecto malo, lo que deja entrever discordancia o incoherencia entre estos dos porcentajes, situación que amerita detenerse al detalle y trasender aún más en este asunto específico.

De 6 meses a 1 año:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
22%	78%	50%	22%	28%

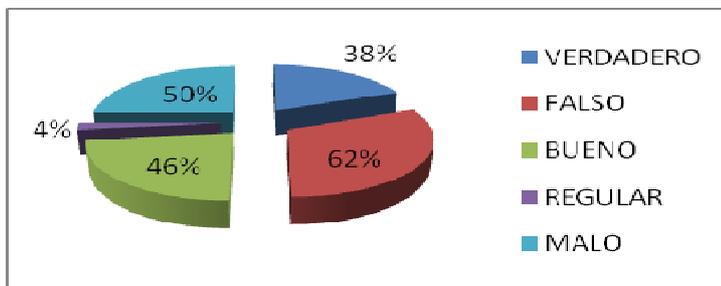


Interpretación: En este rango de antigüedad laboral ya se evidencia un 22% de los empleados inconformes con el Clima Organizacional de Colsecurity agencia Medellín, lo cuales se oponen al 78% de sus compañeros(as) que dicen que el ambiente que se respira en la empresa no estenso, que es fácil

trabajar en grupo por la confianza que hay entre los compañeros y que no son frecuentes las pugnas o rivalidades entre ellos. Lo inquietante del asunto en mención es por qué si el 78% considera que todo marcha tan bien, el 50% lo percibe entre los aspectos regular y malo.

De 1 año a 7 años:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
38%	62%	46%	4%	50%



Interpretación: Esta gráfica demuestra claramente que para la población que lleva el mayor número de años laborando en la Organización, el nivel de malestar se incrementa a un 38% de empleados que declaran la existencia de un ambiente tenso en la empresa, que las pugnas y rivalidades entre compañeros son frecuentes y que no es fácil trabajar en grupo por la desconfianza entre ellos. Así mismo el grado de percepción negativa hacia esta situación también se incrementa en el aspecto malo, lo cual se ve representado en un 50%.

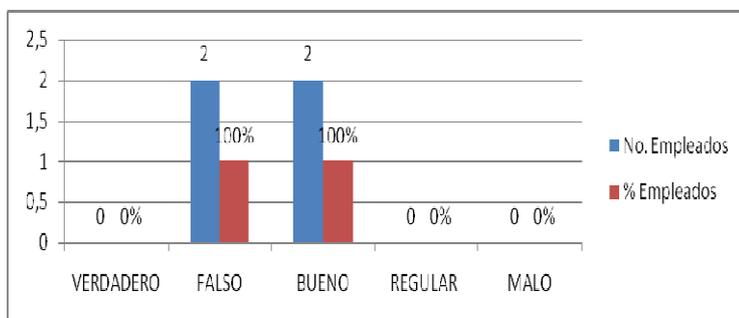
Área

Para el análisis de los resultados por área, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Del área administrativa un total de de 2 empleados, del operativa un total de 9 empleados, del área de Automatización 3 empleados, del área técnica 3 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 3: ¿Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros?

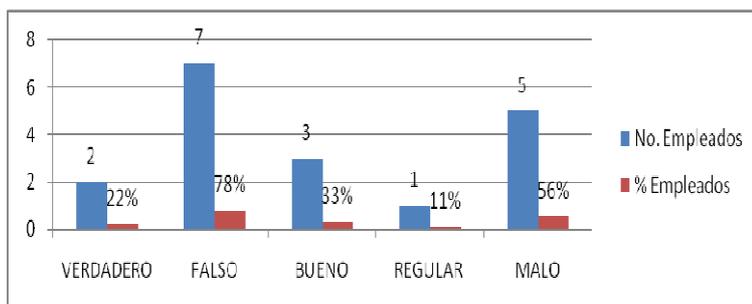
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	2	100%
BUENO	2	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



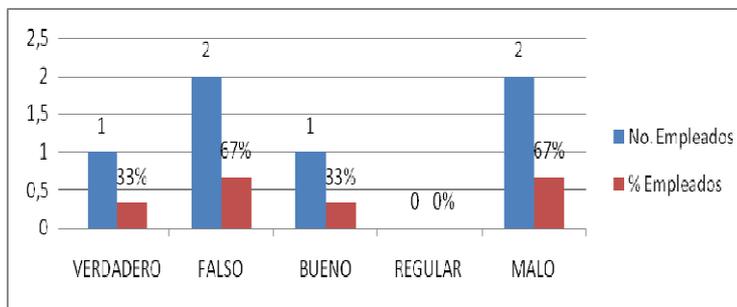
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	22%
FALSO	7	78%
BUENO	3	33%
REGULAR	1	11%
MALO	5	56%



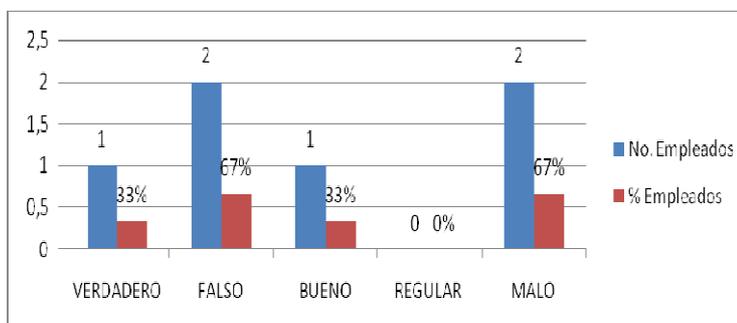
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	1	33%
REGULAR	0	0%
MALO	2	67%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	1	33%
REGULAR	0	0%
MALO	2	67%



Interpretación: Las relaciones de rivalidad que se vivencian al interior de cada área son muy similares, aunque lo interesante es indagar sobre los motivos que generan estos aspectos negativos e intervenirlos de manera propositiva, eficaz y asertiva, tomando como punto de partida el reconocimiento por parte de la misma población involucrada en esta problemática y construyendo de manera endógena espacios de generatividad colectiva.

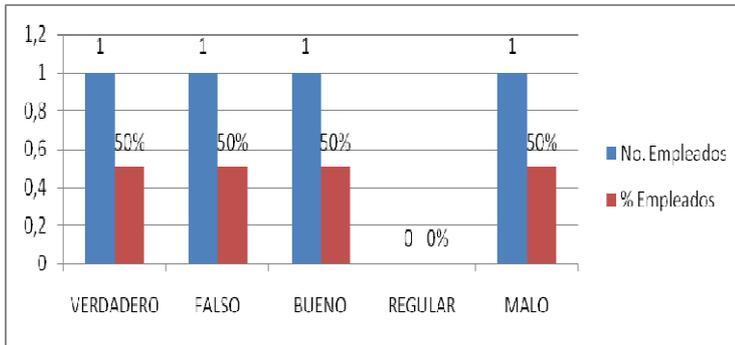
Para el área administrativa se observa que el 100% de sus funcionarios expresa no tener problemas de relaciones interpersonales, para el caso del área de Operaciones el 78% afirma lo mismo, entre las áreas de Automatización y Técnica coinciden en un 67%, es decir, que no se evidencian relaciones de conflicto al interior de sus áreas.

Si se observan ambos porcentajes se ve que son cifras considerables las que expresan que no son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros, pero se debe destacar que los porcentajes restantes como el 56% y el 67 % de las áreas Operativas, Técnicas y de Automatización perciben estas relaciones como malas, situación que debe ser intervenida de una manera profesional, ya que los conflictos como sentimientos de discrepancia e incapacidad para enfrentar problemas y solucionarlos, es una *bomba de tiempo* que se puede expandir en toda la Organización laboral.

Pregunta 8: ¿Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros?

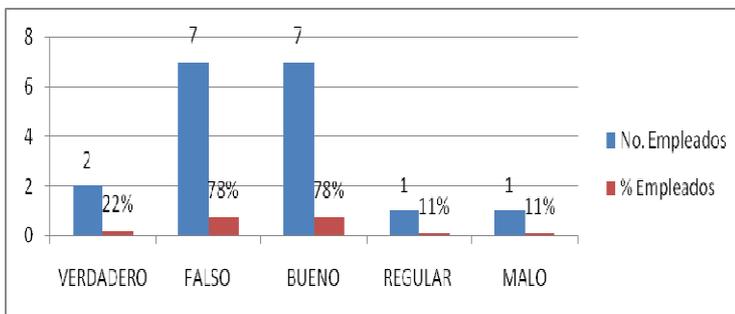
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	0	0%
MALO	1	50%



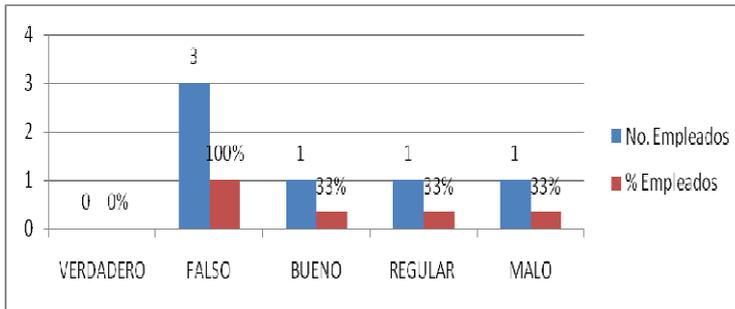
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	22%
FALSO	7	78%
BUENO	7	78%
REGULAR	1	11%
MALO	1	11%



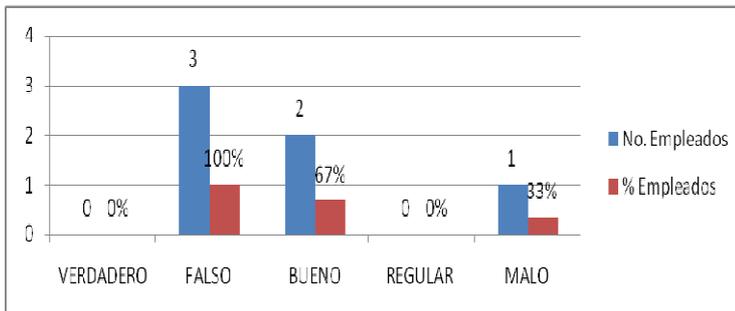
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	3	100%
BUENO	1	33%
REGULAR	1	33%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	0	0%
FALSO	3	100%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	1	33%

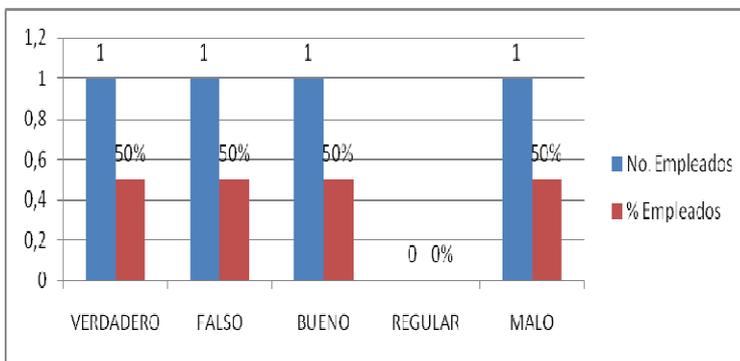


Interpretación: Las áreas administrativa y Operativa perciben al interior de su grupo de trabajo que si es difícil trabajar por la desconfianza que se desarrolla entre los compañeros, representado en un 50% y 22% respectivamente, caso contrario para las áreas de Automatización y Técnica ya que expresan que en su interior no se perciben malestares para trabajar en equipo y lo afirman el 100% de sus integrantes. Pero aunque estas dos áreas no exponen problemas de trabajo en equipo, el 33% considera que se podría mejorar mucho más; lo que debe considerarse como un aspecto positivo a rescatar y fortalecer.

Pregunta 12: ¿El ambiente que se respira en esta empresa es tenso?

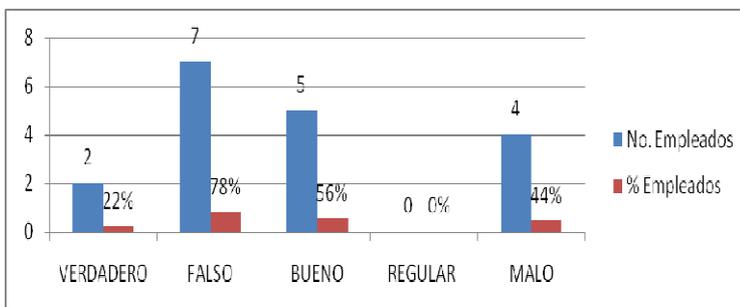
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	0	0%
MALO	1	50%



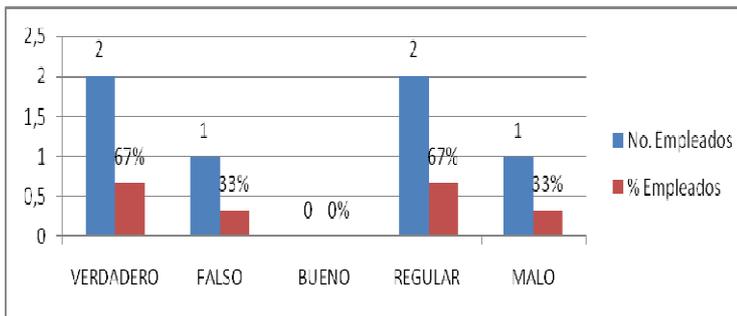
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	22%
FALSO	7	78%
BUENO	5	56%
REGULAR	0	0%
MALO	4	44%



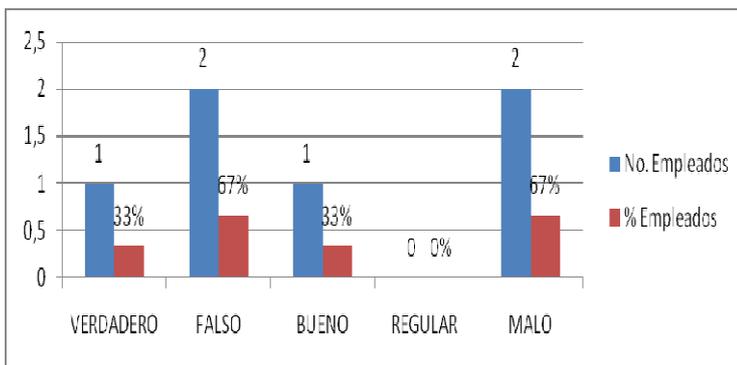
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	0	0%
REGULAR	2	67%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	1	33%
REGULAR	0	0%
MALO	2	67%



Interpretación: Con relación a la percepción del Clima Organizacional con que cuenta la empresa Colsecurity agencia Medellín, se observa que la dinámica entre las áreas son muy similares con respecto de sus

percepciones, en tanto que el área administrativa considera en un 50% que si se evidencia un ambiente laboral tenso, el área de operaciones considera lo mismo en un 22%, para el área de Automatización lo perciben como verdadero en un 67% y finalmente el área técnica en un 33%.

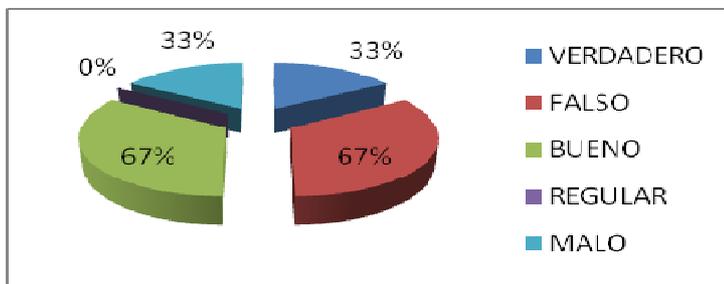
Tanto para el área Administrativa como el área de Automatización, perciben en porcentajes significativos, que si se evidencia un ambiente laboral tenso, aspecto que debe ser revisado detenidamente para generar posibles oportunidades de mejoramiento, para fortalecer el tejido socio-laboral en la Organización Colsecurity en cada una de sus áreas.

Las cifras anteriores arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema dos, según las respuestas obtenidas de las preguntas 3, 8 y 12 de la encuesta, es decir, de la relación entre compañeros por la categoría de área.

Área

Área Administrativa:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
33%	67%	67%	0%	33%



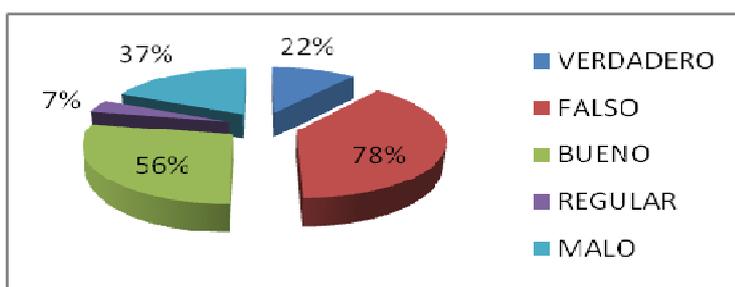
Interpretación: El 33% de los empleados del área Administrativa considera que si son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros, que es difícil trabajar en grupo debido a la desconfianza que hay entre ellos y que el

ambiente que se respira en la Organización es tenso. Así mismo el 33% de esta población percibe las relaciones entre los compañeros como un mal aspecto debido a las situaciones específicas antes descritas. Mientras que para el 67% de esta misma población el Clima Organizacional desde la relación entre los compañeros es satisfactorio, ya que afirman la existencia de confianza entre ellos para trabajar en grupo, no perciben pugnas o rivalidades en su entorno laboral y consideran que el ambiente que se respira en la Organización no es tenso.

Para el caso específico de ésta área, es importante destacar que los porcentajes obtenidos son el producto de la encuesta que respondieron 2 de las 3 personas que hacen parte del área Administrativa, lo que inquieta aún más, ya que la relación entre estos tres empleados debería ser más positiva y estar más fortalecida por el número de sus integrantes.

Área Operativa:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
22%	78%	56%	7%	37%



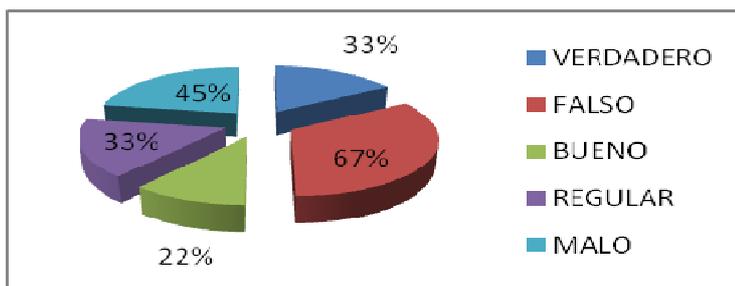
Interpretación: Teniendo en cuenta que el área Operativa está integrado por 9 empleados, se evidencia que dentro de este microcontexto laboral, el Clima Organizacional es mejor que el área Administrativa, ya que la inconformidad entre los compañeros se ve representado en un 22% de la población, mientras que el 78% de ellos no perciben pugnas o rivalidades, consideran

que si se tienen confianza para trabajar en grupo y además afirman que el ambiente que se respira en la empresa no es tenso.

A pesar de lo anterior, es importante indagar que ocurre con el 22% de aquellos empleados que opinan lo contrario y por qué la percepción negativa de su entorno se ve incrementado en los aspectos regular con el 7% y malo con el 37%.

Área Automatización:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
33%	67%	22%	33%	45%

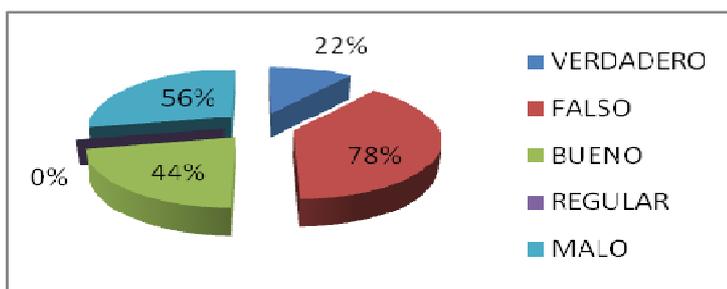


Interpretación: En el área Automatización 3 de los 4 empleados que la integran, responden en un 33% de percepción negativa con respecto de la relación entre los compañeros, dado que para ellos son frecuentes las pugnas y rivalidades, la desconfianza para trabajar en grupo y a causa del ambiente tenso que perciben al interior de la Organización.

Aunque se observan los mismos porcentajes en las repuestas de verdadero y falso entre el área Administrativa y Automatización, se puede evidenciar su variación porcentual con respecto de la percepción en los aspectos bueno, regular y malo, dado que para esta población específica se incrementa la percepción negativa que tienen sus integrantes con respecto de la relación entre los compañeros, representado en bueno con el 22%, regular el 33% y malo el 45% de la población.

Área Técnica:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
22%	78%	44%	0%	56%



Interpretación: El área Técnica cuenta con el mismo porcentaje de inconformidad del 22% y de conformidad del 78% que se evidenció en el área Operativa, pero se diferencian en la percepción que tienen con respecto a la relación entre los compañeros, incrementándose la percepción negativa que tienen del Clima Organizacional por parte de los empleados que integran esta área y el cual se ve reflejado en un 56% de ellos que lo consideran como un mal aspecto.

Análisis Panorama General

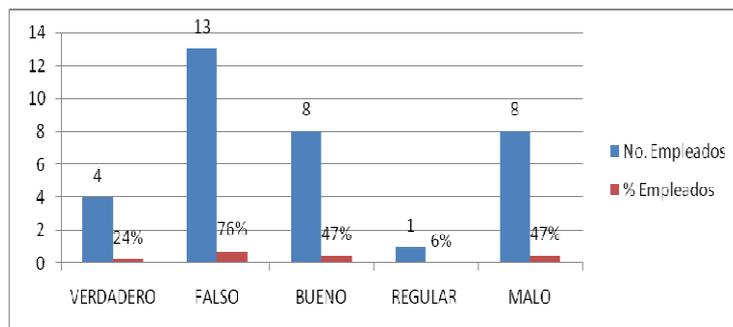
A continuación podrán ser visualizados el número de colaboradores y los respectivos porcentajes que dan cuenta de la percepción que tiene la población de Colsecurity agencia Medellín a través de las preguntas 3, 8 y 12 de la encuesta y que describen el esquema número dos, en las que dan cuenta de las relaciones entre compañeros.

Se considera pertinente aclarar que se usa el término de panorama general, ya que se trata de la interpretación de las repuestas dadas por toda la población muestra, es decir por los 17 empleados elegidos para responder el

instrumento de recolección de información sin ningún tipo de filtro o segmentación por variables.

Pregunta 3: ¿Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	24%
FALSO	13	76%
BUENO	8	47%
REGULAR	1	6%
MALO	8	47%



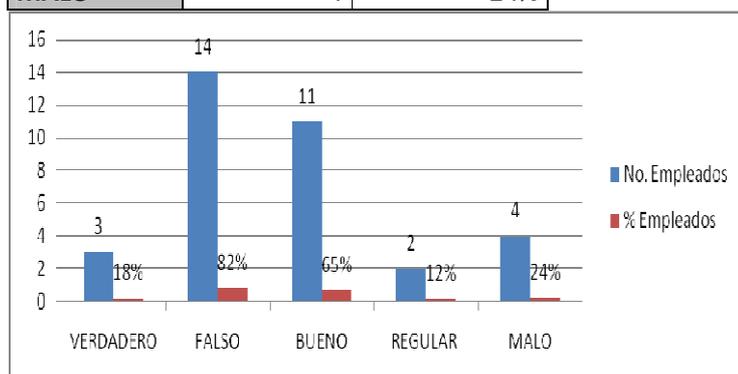
Interpretación: De los empleados de la Organización Colsecurity, un 76% de ellos percibe que no se evidencian rivalidades entre compañeros de trabajo, aspecto positivo que favorece a la Organización en general ya que se observan buenas relaciones; vale destacar y no dejar a un lado el otro 24% que no está muy satisfecho y que considera que si hay rivalidades entre compañeros.

De igual manera se evidencia que el 47% de la población considera como aspecto negativo las relaciones entre compañeros, lo que hace necesario idear espacios de integración que involucren a toda la población laboral y que permita que todos los empleados desde sus particularidades se integre

de una manera positiva con el resto de compañeros de trabajo, generando que las relaciones entre compañeros se fortalezca aun más.

Pregunta 8: ¿Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	18%
FALSO	14	82%
BUENO	11	65%
REGULAR	2	12%
MALO	4	24%



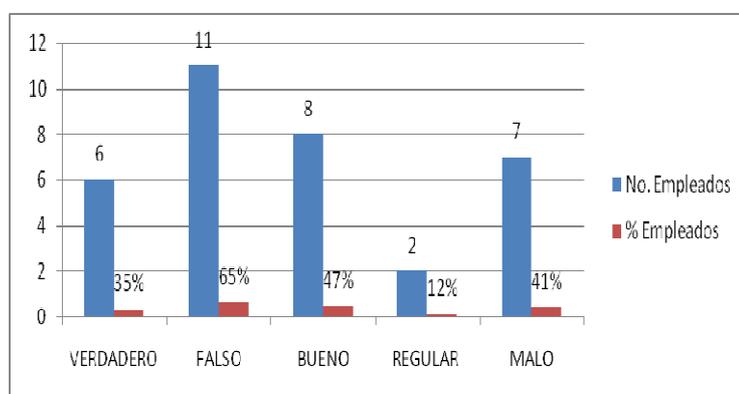
Interpretación: Como aspecto positivo y a rescatar vemos que el 82% considera que no es difícil trabajar en equipo en la Organización Colsecurity, ya que existe confianza, valor importante que fortalece las relaciones laborales.

Para el caso contrario vemos que un porcentaje muy mínimo pero igual de importante representado en un 18%, considera que si es difícil trabajar en grupo por la desconfianza entre los compañeros.

Teniendo claro estos dos panoramas, se ve la necesidad de que la Organización Colsecurity se preocupe por mejorar el grado de confianza que se genera al interior de la Organización y procure mejorar cada vez más el porcentaje que considera que si se puede trabajar en equipo.

Pregunta 12: ¿El ambiente que se respira en esta empresa es tenso?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	35%
FALSO	11	65%
BUENO	8	47%
REGULAR	2	12%
MALO	7	41%



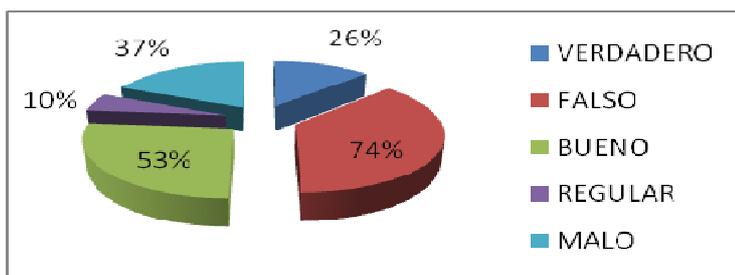
Interpretación: Dentro del panorama Clima Organizacional se observa que el 33% percibe que el ambiente es tenso, mientras que el 65% considera lo contrario; aunque el porcentaje que no considera que el ambiente es tenso es algo considerable, se hace necesario no ignorar el porcentaje que no está satisfecho y que considera podría ser mejor como es el 12% que califica este hecho como regular y el 41% que lo considera como malo. Si se suman estas dos cifras se encuentra que el 53%, es decir, que mas de la mitad no está de acuerdo con el Clima Organizacional que están experimentando en la Organización Colsecurity agencia Medellín.

Consolidado Panorama General

Las siguientes cifras arrojan el siguiente **panorama consolidado** del esquema dos, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas 3, 8 y

12 de la encuesta, es decir, **de la relación entre compañeros** por la variable de panorama general:

VERDADERO	FALSO	BUENO	REGULAR	MALO
26%	74%	53%	10%	37%



Interpretación: El panorama general muestra un escenario alentador que cuenta con el 74% de la población laboral satisfecho con el contexto socio-laboral que tienen en Colsecurity agencia Medellín, sin embargo el 26% de aquellos(as) sujetos trabajadores que se muestran insatisfechos generan un fuerte impacto que golpea significativamente el tejido social y laboral, lo cual va en detrimento de cada uno de los empleados(as) tanto a nivel personal, como a nivel profesional, situación que se ve reflejada en todos los ámbitos en los que se desenvuelva cada una de estas personas, es decir, que este 26% de población inconformes se hacen multiplicadores al interior de la Organización Colsecurity agencia Medellín, en sus familias, con sus amigos y con su vecinos, provocando círculos sociales contaminados de carga innecesarias de estrés que no permiten al sujeto trabajador estar en armonía consigo mismo y con aquellos con quien se relaciona.

Partiendo de lo anterior, se considera importante evaluar qué está sucediendo al interior de Colsecurity agencia Medellín, ya que una de las variables que planteamos desde el concepto de Clima Organizacional y que tomamos del Gilmar Cabrerías, como lo es la variable “Del Ambiente

Social”²⁹ en la que se contempla el compañerismo, los conflictos entre personas o departamentos y el tipo de comunicación que allí se establecen, también la variable Personales en la que cobran importancia las actitudes, aptitudes, motivaciones y expectativas se están viendo afectadas notablemente en esta Organización debido a las diferencias que hay entre los compañeros y que Litwin y Stinger definen desde su teoría como los “Conflictos, entendidos como el sentimiento del grado en que los miembros de la Organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”³⁰.

6.3 ESQUEMA 3. POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN, ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y OBJETIVOS EMPRESA

Para hacer el análisis acerca de la relación entre compañeros en Colsecurity agencia Medellín, se toman las preguntas número cuatro, cinco, siete, nueve, diez y once de la encuesta, ya que son las que apuntan al esquema mencionado y se transversalizan por todas las variables estimadas para la evaluación de Clima Organizacional.

De igual manera se realiza una interpretación desde el lente profesional de trabajo social a nivel micro que se pueden visualizar en las gráficas de barras, en las que se hace el análisis respectivo de las diferencias y/o similitudes entre los rangos establecidos dentro de cada variable y se pasa por cada pregunta planteada.

²⁹ CABRERAS, Gilmar Antonio. “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS CHILENAS” [en línea] <Disponible en: <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>> [Consulta: 05 de Abr.2009]

³⁰ “Clima Organizacional y su relación con la productividad” [en línea] <Disponible en: <http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>> [Consulta: 24 de Abr. 2009].

Finalmente se hace una interpretación a nivel macro, rotulado como panorama general, ya que no está afectado ni por variables, ni por rangos, es decir, que se trata del 100% de la población muestra que respondió la encuesta, en la que no afecta ni la edad, ni el género, ni antigüedad, ni el área al que pertenezca el colaborador.

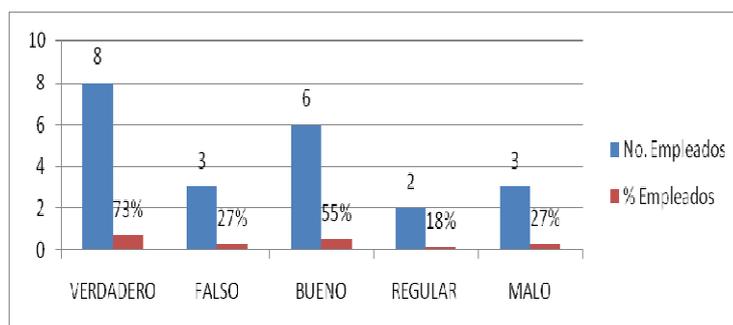
Edad

Para el análisis de los resultados por edad, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De 20 años a 30 años con un número de 11 empleados; de 31 años a 40 años con un número de 6 empleados quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 4: ¿Cuándo uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario?

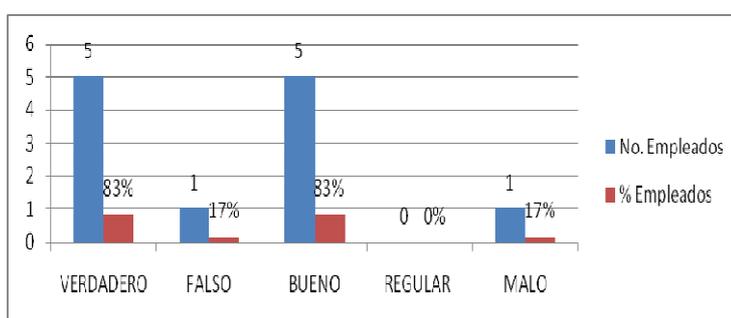
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	73%
FALSO	3	27%
BUENO	6	55%
REGULAR	2	18%
MALO	3	27%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	5	83%
REGULAR	0	0%
MALO	1	17%

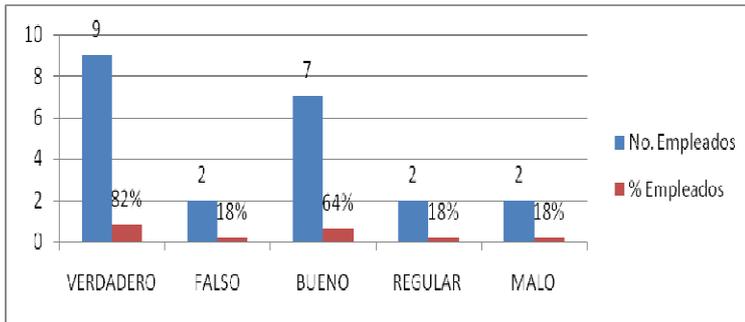


Interpretación: Se evidencia un alto porcentaje de la población laboral que afirma, que la Organización estimula de manera no monetaria a sus empleados en reconocimiento a su gestión laboral, lo cual se ve representado en un 73% de quienes están en el rango de 20 a 30 años de edad y en un 83% de los que están entre los 21 y 40 años de edad. Mientras que el 27% del primer rango y el 17% del segundo rango mencionado no se sienten estimulados cuando realizan un buen trabajo.

Pregunta 5: ¿Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo?

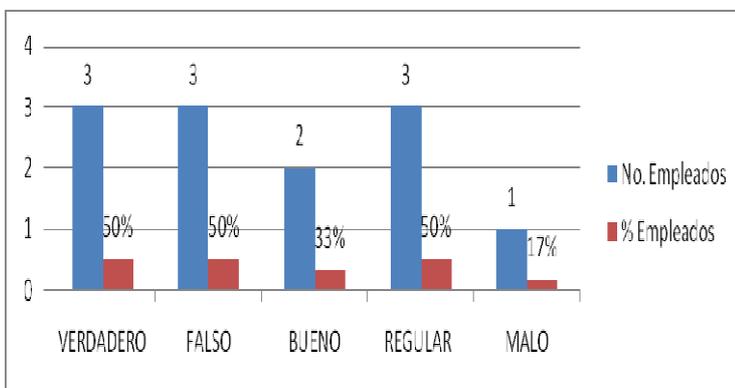
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	7	64%
REGULAR	2	18%
MALO	2	18%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	50%
FALSO	3	50%
BUENO	2	33%
REGULAR	3	50%
MALO	1	17%

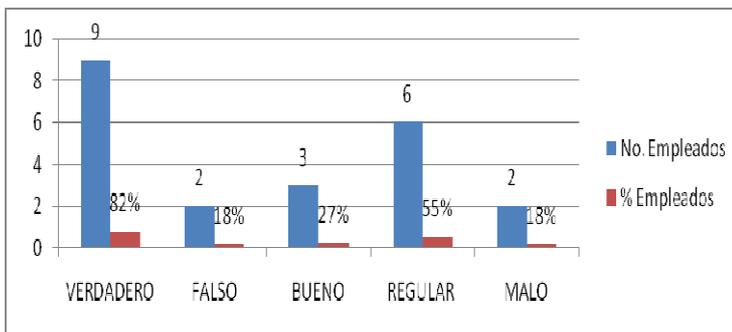


Interpretación: El 82% de los empleados que están en el rango de 20 a 30 años de edad y el 50% de los que están en el rango de 31 a 40 años de edad afirman que tienen todo lo que se necesita para hacer su trabajo. Lo contrario piensa el 18% y el 50% respectivamente de los rangos antes descritos.

Pregunta 7: ¿Por lo general no nos consultan cuando cambian políticas?

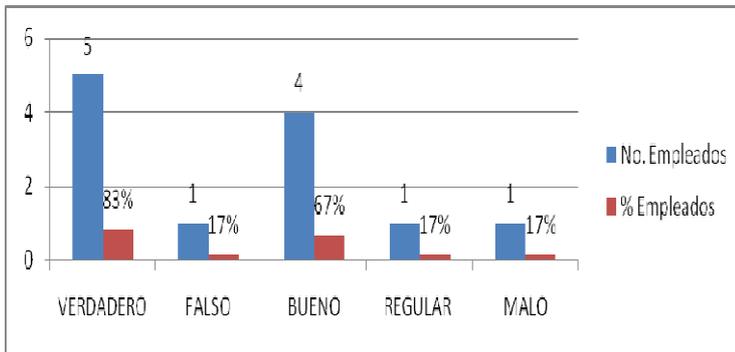
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	3	27%
REGULAR	6	55%
MALO	2	18%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	67%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



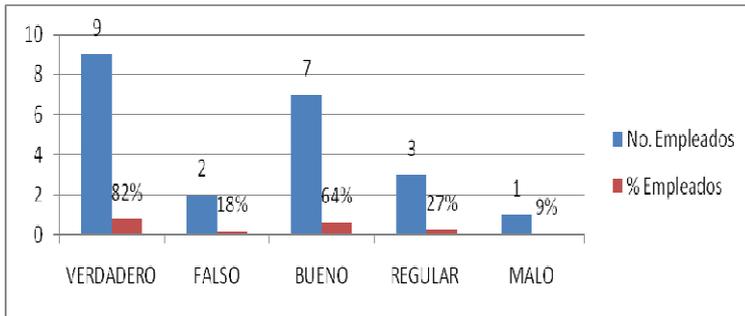
Interpretación: El 82% de los empleados que tienen entre 20 y 30 años de edad, y el 83% de los que tienen entre 31 y 40 años de edad afirman que la Organización no los participa en asuntos tan importantes como el cambio de políticas de la Organización.

Sólo el 18% de los empleados que tienen entre 20 y 30 años de edad, y el 17% de los empleados que tienen entre 31 y 40 años de edad consideran que les consultan cuando cambian las políticas.

Pregunta 9: ¿Se vive un ambiente de orden y limpieza?

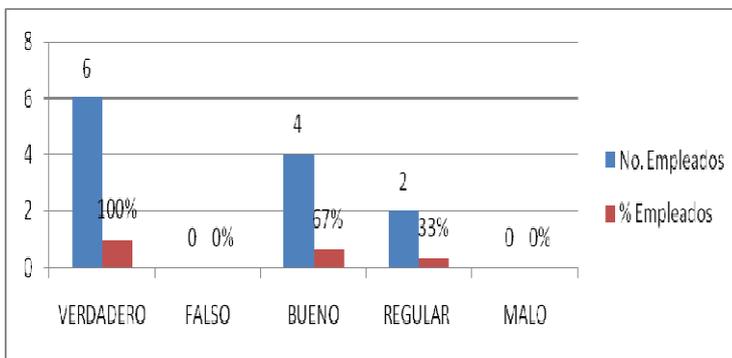
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	7	64%
REGULAR	3	27%
MALO	1	9%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	4	67%
REGULAR	2	33%
MALO	0	0%

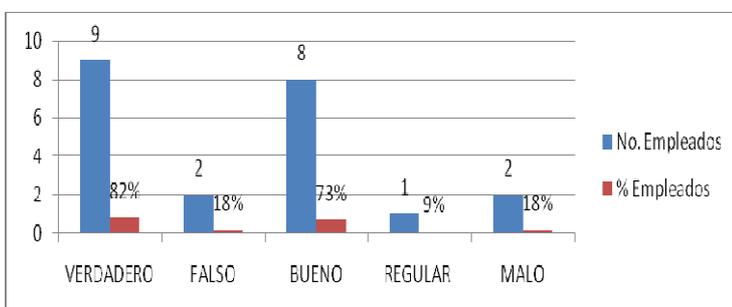


Interpretación: El 82% de la población de 20 a 30 años de edad y el 100% de los que tienen entre 31 y 40 años de edad afirman que disfrutan de un ambiente ordenado y limpio, pero el 18% de los que tienen entre 20 a 30 años de edad consideran que no es así, lo cual es importante abordar para identificar posibles aspectos a mejorar.

Pregunta 10: ¿Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente?

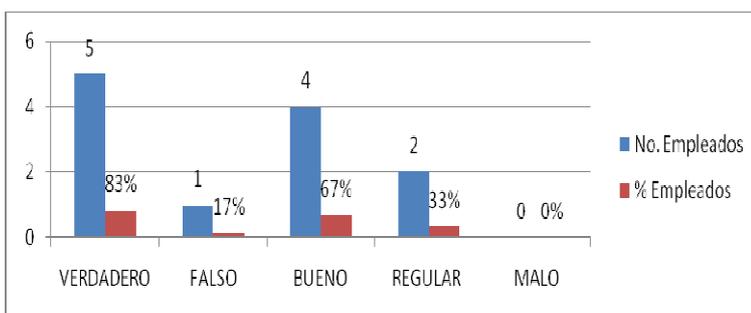
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	8	73%
REGULAR	1	9%
MALO	2	18%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	67%
REGULAR	2	33%
MALO	0	0%



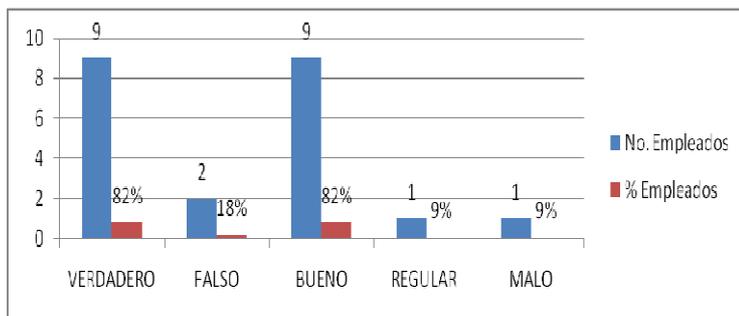
Interpretación: El grado de satisfacción salarial por rangos de edad se visualiza muy similar, lo cual se evidencia en el 82% de los empleados que tienen entre 20 y 30 años de edad y el 83% de los que tienen entre 31 y 40 años de edad.

De igual manera la insatisfacción se ve reflejada en el 18% expuesto en el primer rango de edad y en el 17% expuesto en el segundo rango de edad.

Pregunta 11: ¿Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento?

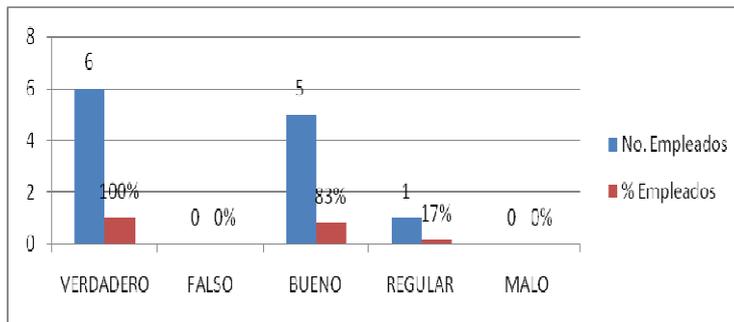
De 20 años a 30 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	9	82%
REGULAR	1	9%
MALO	1	9%



De 31 años a 40 años de edad:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	5	83%
REGULAR	1	17%
MALO	0	0%



Interpretación: El 82% de los empleados que tienen entre 20 y 30 años de edad y el 100% de los empleados que tienen entre 31 y 40 años de edad, afirman que los empleados nuevos, reciben de manera oportuna un buen entrenamiento.

Pero el 18% de la población restante de aquellos que tienen entre 20 y 30 años de edad no están de acuerdo con la afirmación antes descrita.

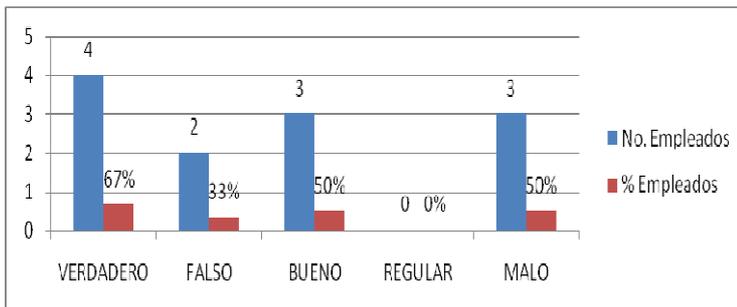
Género

Para el análisis de los resultados por género, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Femenino con un número total de 6 mujeres y masculino con un número total de 11 hombres, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 4: ¿Cuándo uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario?

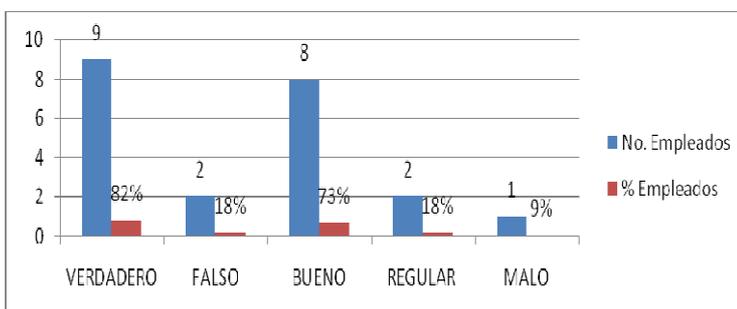
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	3	50%
REGULAR	0	0%
MALO	3	50%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	8	73%
REGULAR	2	18%
MALO	1	9%

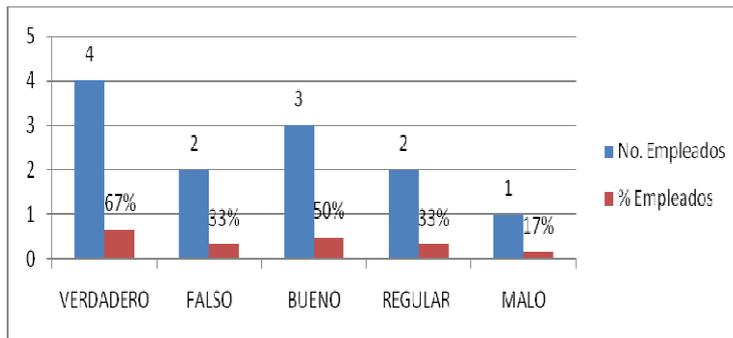


Interpretación: El 67% de la población femenina y el 82% de la población masculina afirman que reciben de la Organización estímulos no monetarios, pero el 33% de las mujeres restantes y el 18% de los hombres restantes opinan lo contrario, situación que es importante intervenir para estandarizar de manera positiva y asertiva la percepción por parte de la totalidad de la población.

Pregunta 5: ¿Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo?

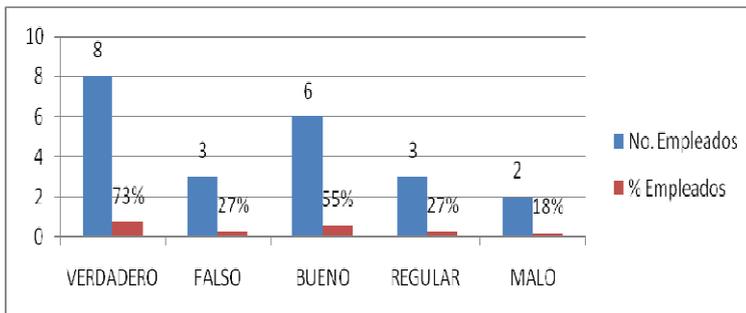
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	3	50%
REGULAR	2	33%
MALO	1	17%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	73%
FALSO	3	27%
BUENO	6	55%
REGULAR	3	27%
MALO	2	18%

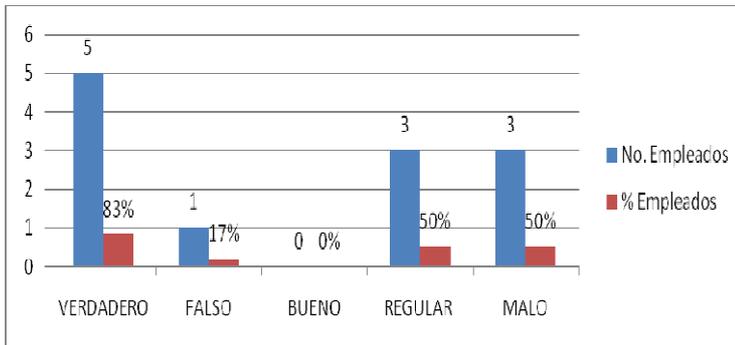


Interpretación: El 67% de la población femenina y el 73% de la población masculina consideran que tienen todo lo que se necesita para hacer su trabajo, mientras que el 33% de las mujeres y el 27% de los hombres consideran que no es así. Por lo tanto es recomendable indagar cuales son las causas de su insatisfacción.

Pregunta 7: ¿Por lo general no nos consultan cuando cambian políticas?

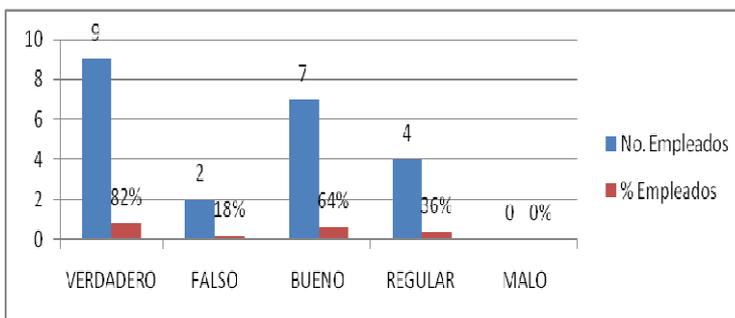
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	0	0%
REGULAR	3	50%
MALO	3	50%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	7	64%
REGULAR	4	36%
MALO	0	0%

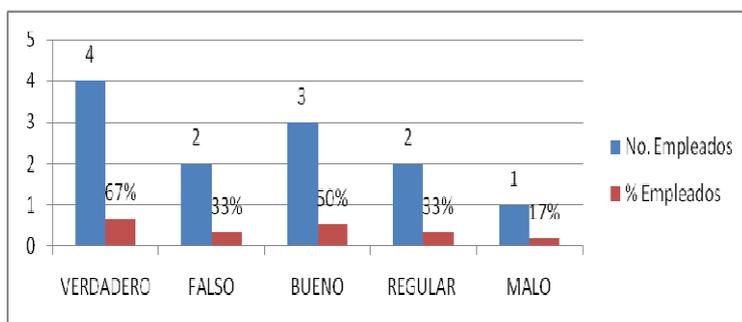


Interpretación: El 83% de las mujeres y el 82% de los hombres afirman que la Organización no consulta a los empleados al momento de hacer cambios en las políticas, mientras que el 17% de ellas y el 18% de ellos no están de acuerdo con esta afirmación. Estas cifras arrojan una percepción que no es muy positiva, que el 43% de la población laboral lo considera como un aspecto regular y el 50% como un aspecto malo dentro de la Organización.

Pregunta 9: ¿Se vive un ambiente de orden y limpieza?

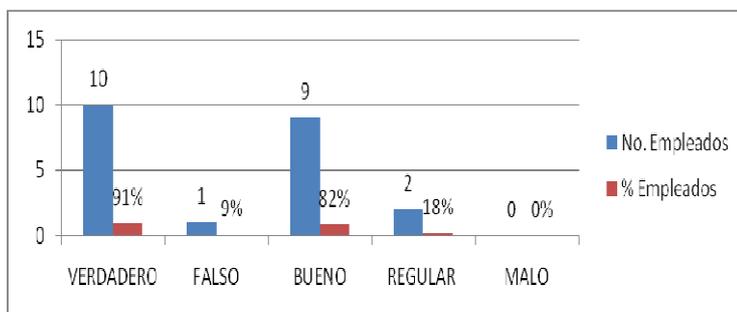
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	3	50%
REGULAR	2	33%
MALO	1	17%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	10	91%
FALSO	1	9%
BUENO	9	82%
REGULAR	2	18%
MALO	0	0%



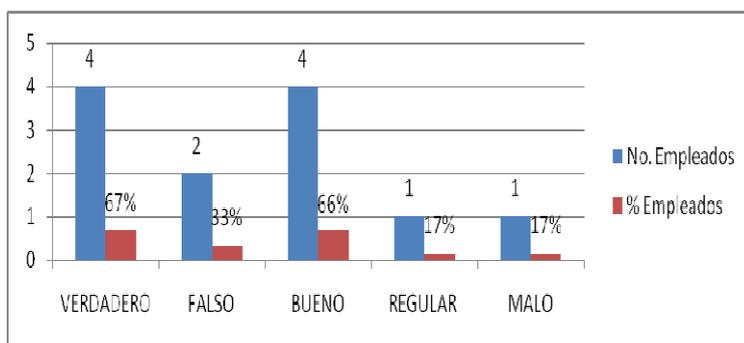
Interpretación: Se evidencia una mayor percepción de orden y limpieza por parte del género masculino, representado en un 91%, mientras que solo el 67% de las mujeres comparten esta percepción.

Para una interpretación más objetiva en este aspecto, es recomendable unificar los términos de orden y limpieza entre géneros para beneficio colectivo, lo cual permita compartir un espacio laboral sano y se genere un ambiente agradable para todos y todas.

Pregunta 10: ¿Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente?

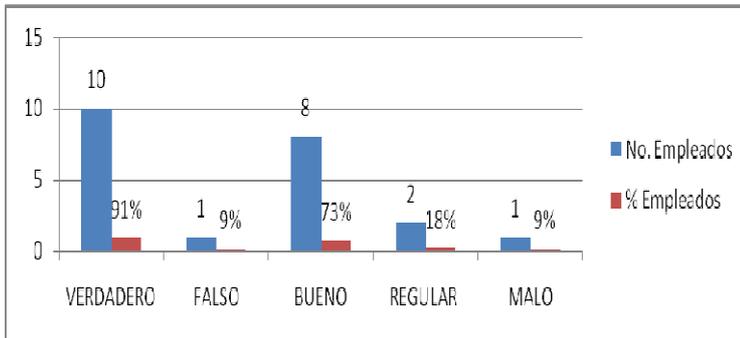
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	4	66%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	10	91%
FALSO	1	9%
BUENO	8	73%
REGULAR	2	18%
MALO	1	9%

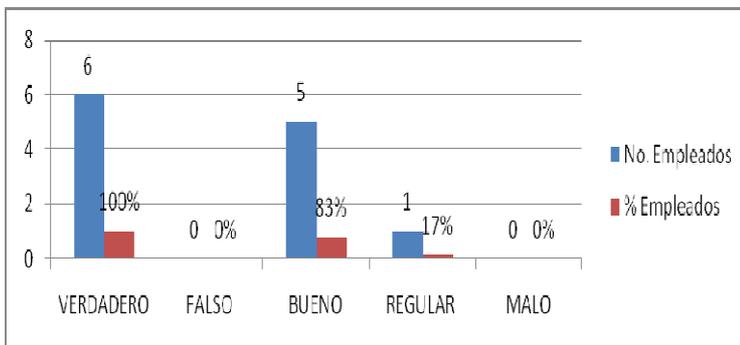


Interpretación: Las cifras evidencian que hay insatisfacción salarial en el 33% de las mujeres y en el 9% de los hombres que laboran en Colsecurity agencia Medellín, lo cual lleva a cuestionarse a cerca de que concepción se tiene acerca de *vivir decentemente* y si existe alguna diferencia entre el nivel salarial que recibe el género femenino y el que recibe el género masculino, cruzándolo por supuesto con el perfil ocupacional que éstos y éstas desempeñan al interior de la Organización para realizar una interpretación con más argumentos.

Pregunta 11: ¿Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento?

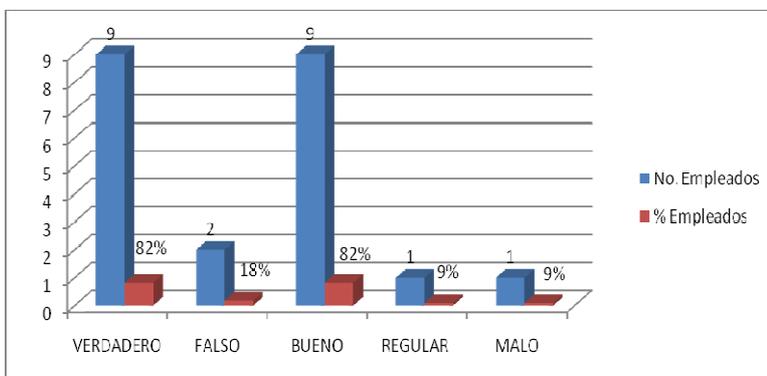
Femenino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	100%
FALSO	0	0%
BUENO	5	83%
REGULAR	1	17%
MALO	0	0%



Masculino:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	82%
FALSO	2	18%
BUENO	9	82%
REGULAR	1	9%
MALO	1	9%



Interpretación: El 100% del género femenino y el 82% del género masculino afirman que los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento, mientras que el 18% restante del género masculino opinan lo contrario, aspecto que amerita indagar mas detalladamente ya que se debe tener en cuenta que es mas alto el número de hombres que de mujeres los que laboran en la Organización.

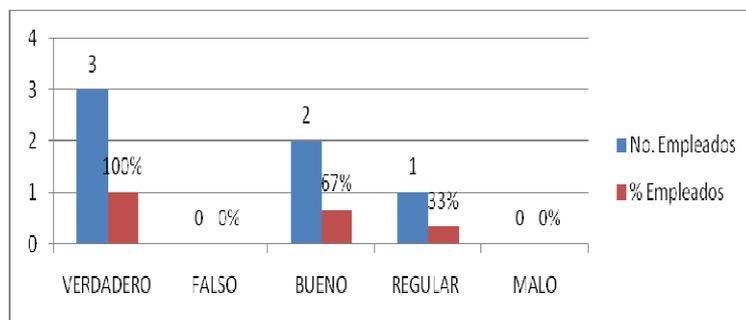
Antigüedad

Para el análisis de los resultados por antigüedad en la Organización, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: De cero a seis meses un total de 3 empleados, de seis meses a un año un total de 6 empleados y de un año a siete años un total de 8 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 4: ¿Cuándo uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario?

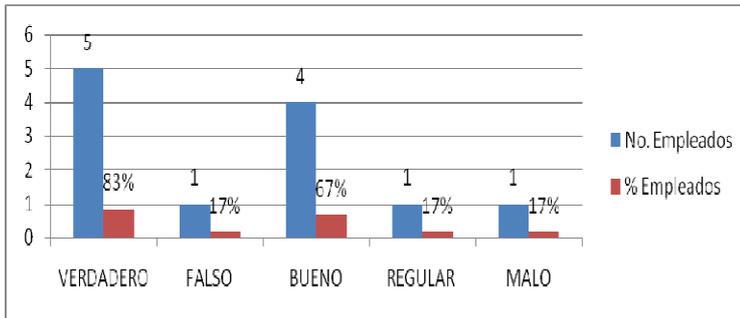
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%



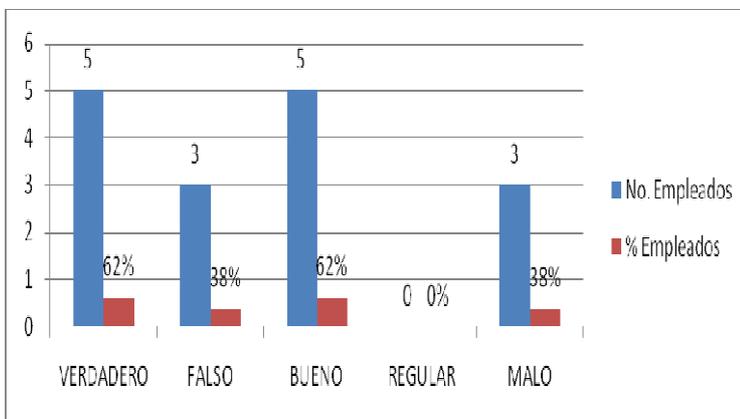
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	67%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	62%
FALSO	3	38%
BUENO	5	62%
REGULAR	0	0%
MALO	3	38%



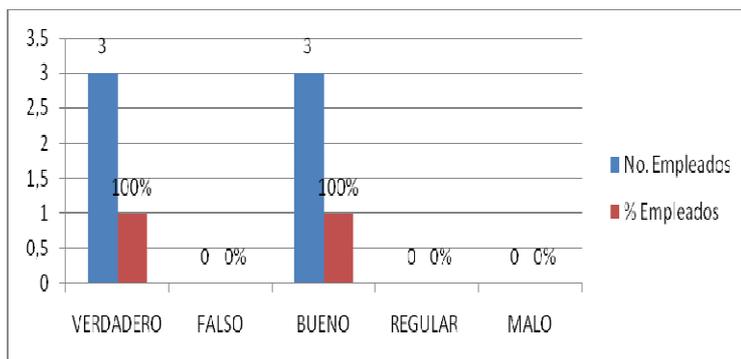
Interpretación: Los empleados que expresan mayor satisfacción con respecto a los estímulos no monetarios que recibe de la Organización, son aquellos que llevan de 0 a 6 meses de antigüedad representado en el 100% de ellos, aspecto que va decreciendo en la medida que aumenta la antigüedad laboral y lo cual se evidencia en un 17% de los empleados que llevan de 6 meses a 1 año y en un 38% de los que llevan de 1 a 7 años en

Colsecurity agencia Medellín y que afirman no recibir estímulos no monetarios cuando hacen bien su trabajo.

Pregunta 5: ¿Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo?

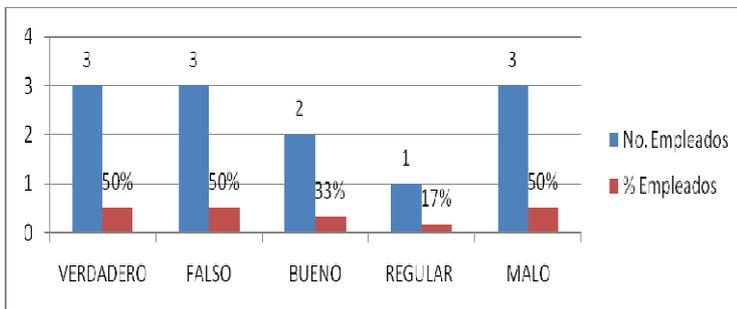
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



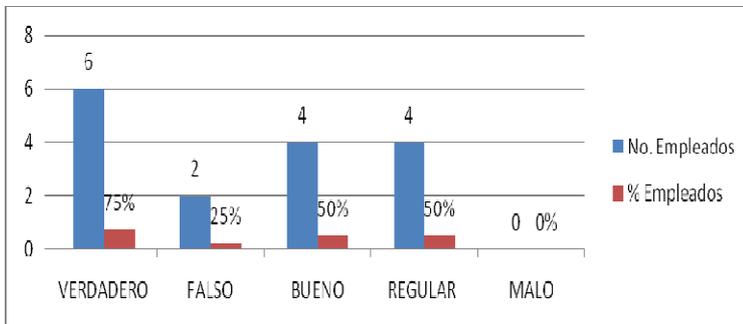
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	50%
FALSO	3	50%
BUENO	2	33%
REGULAR	1	17%
MALO	3	50%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	75%
FALSO	2	25%
BUENO	4	50%
REGULAR	4	50%
MALO	0	0%

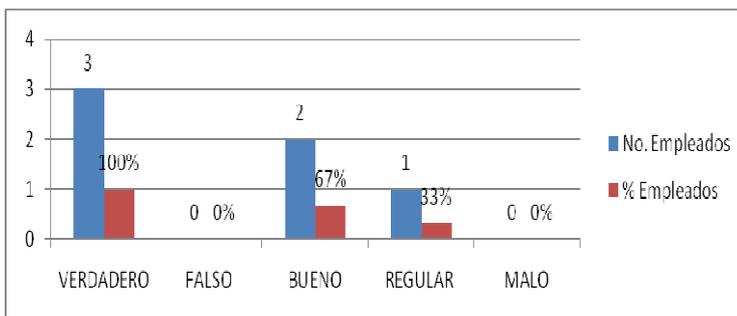


Interpretación: La población más nueva, es decir los que llevan de 0 a 6 meses en la Organización afirman en su 100%, que tienen todo lo que se necesita para hacer su trabajo, mientras que el 50% de quienes llevan de 6 meses a 1 año contradicen esta afirmación e igualmente el 75% de los que llevan de 1 año a 7 años están de acuerdo en que no tienen todo lo que se necesita para hacer su trabajo.

Pregunta 7: ¿Por lo general no nos consultan cuando cambian políticas?

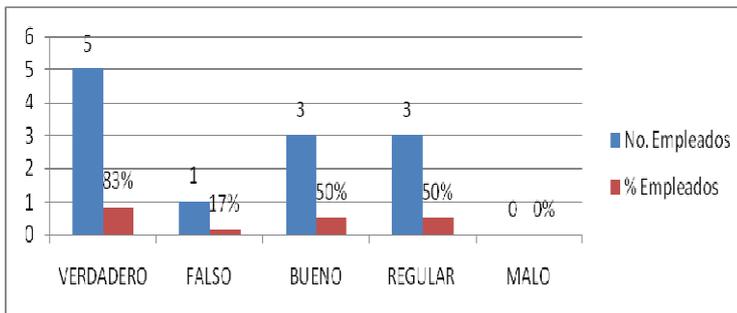
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%



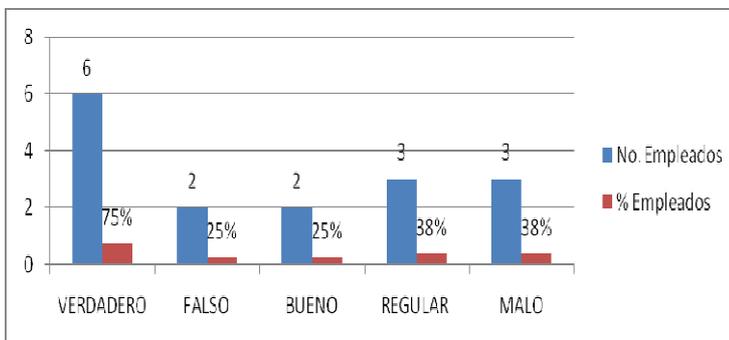
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	3	50%
REGULAR	3	50%
MALO	0	0%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	75%
FALSO	2	25%
BUENO	2	25%
REGULAR	3	38%
MALO	3	38%

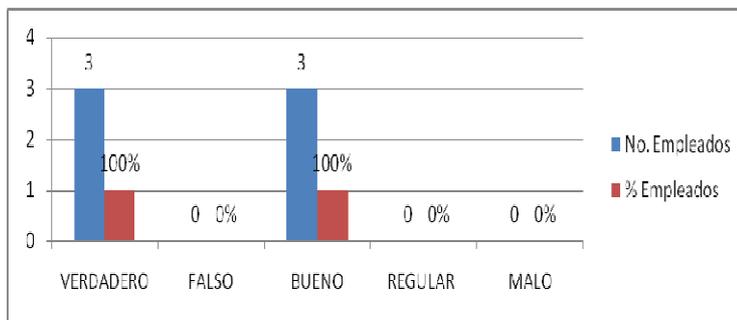


Interpretación: Según un alto porcentaje de los empleados, la Organización cambia las políticas sin tomar en cuenta posibles aportes que ellos podrían dar al respecto, lo cual se ve representado por antigüedad así: De 0 a 6 meses en un 100%, de 6 meses a 1 año en un 83% y de 1 año a 7 años en un 75%.

Pregunta 9: ¿Se vive un ambiente de orden y limpieza?

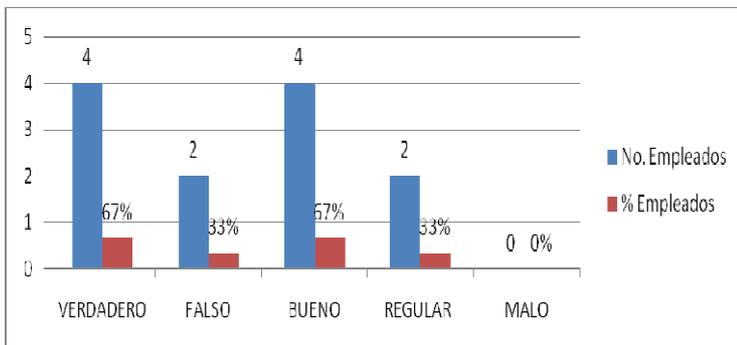
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



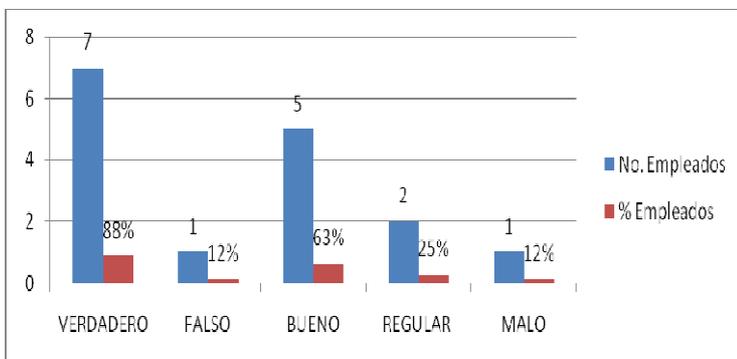
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	4	67%
FALSO	2	33%
BUENO	4	67%
REGULAR	2	33%
MALO	0	0%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	7	88%
FALSO	1	12%
BUENO	5	63%
REGULAR	2	25%
MALO	1	12%

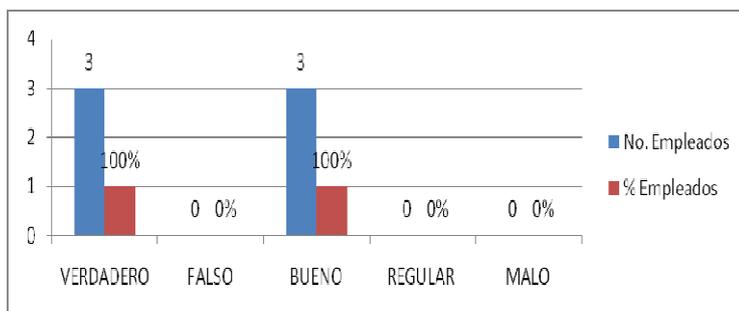


Interpretación: La percepción que tienen los empleados a cerca de su entorno socio laboral según su antigüedad y con respecto al tema de orden y limpieza es positivo, ya que la satisfacción está expresada de 0 a 6 meses en un 100%, de 6 meses a 1 año en un 67% y de 1 año a 7 años en un 88%.

Pregunta 10: ¿Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente?

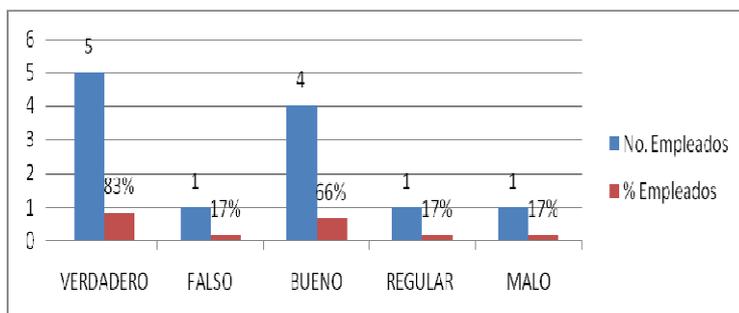
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



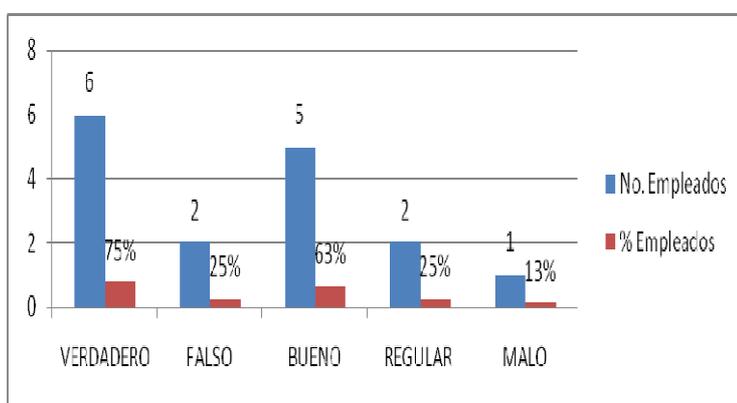
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	4	66%
REGULAR	1	17%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	6	75%
FALSO	2	25%
BUENO	5	63%
REGULAR	2	25%
MALO	1	13%

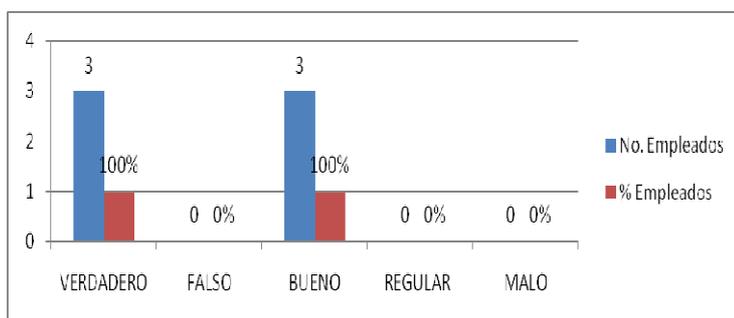


Interpretación: Las gráficas evidencian que el porcentaje de satisfacción salarial en la Organización disminuye de acuerdo a la antigüedad laboral, lo cual se ve representado en el 75% de aquellos empleados que llevan de 1 a 7 años dentro de la Organización, el 83% de aquellos que llevan de 6 meses a 1 año, y el 100% de los empleados que llevan de 0 a 6 meses en Colsecurity. Es decir que los empleados más satisfechos con el salario que reciben actualmente son los que llevan menos de 6 meses de antigüedad laboral y los empleados con mayor grado de insatisfacción salarial son los de de 1 a 7 años de antigüedad laboral.

Pregunta 11: ¿Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento?

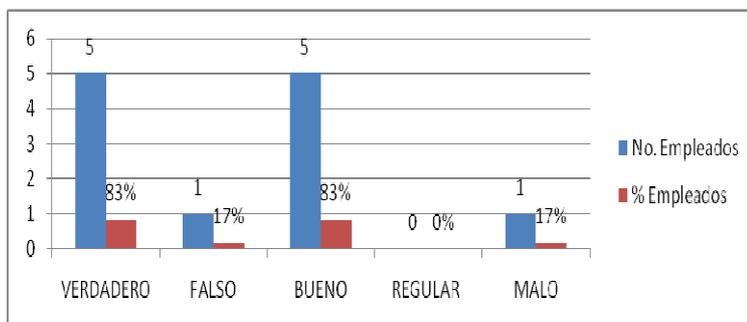
De 0 a 6 meses:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



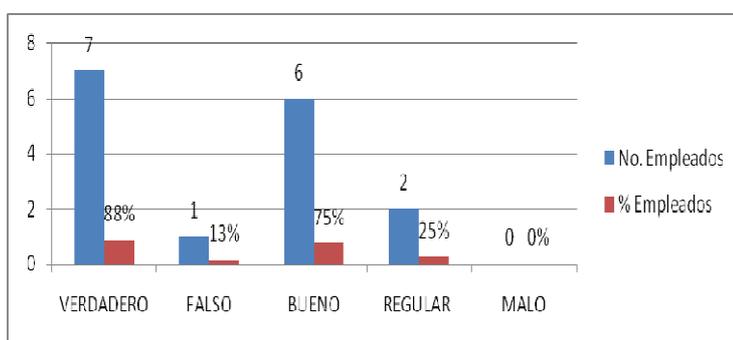
De 6 meses a 1 año:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	5	83%
FALSO	1	17%
BUENO	5	83%
REGULAR	0	0%
MALO	1	17%



De 1 año a 7 años:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	7	88%
FALSO	1	13%
BUENO	6	75%
REGULAR	2	25%
MALO	0	0%



Interpretación: Las cifras expuestas en las gráficas anteriores revelan que el tema de un entrenamiento bueno y oportuno se ha venido reforzando en los últimos meses, ya que se evidencia una mayor inconformidad en aquellos que llevan de 1 a 7 años en la Organización, lo cual se ve representado en un 13% y de 6 meses a 1 año representado en un 17% que afirman que los empleados nuevos no reciben un entrenamiento oportuno y pertinente cuando empiezan a trabajar en Colsecurity agencia Medellín.

Este aspecto se ve mejorar notablemente en los últimos 6 meses ya que los empleados que llevan de 0 a 6 meses en la Organización afirman en un 100%, haber recibido un entrenamiento oportuno y apropiado que les permite tener claro el panorama laboral al cual ingresan.

Área

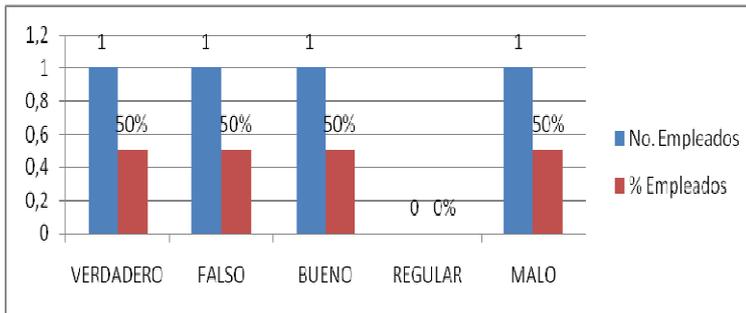
Para el análisis de los resultados por área, la muestra se ubicó en los siguientes rangos: Del área administrativa un total de de 2 empleados, del

operativa un total de 9 empleados, del área de Automatización 3 empleados, del área técnica 3 empleados, quienes respondieron de la siguiente manera:

Pregunta 4: ¿Cuándo uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario?

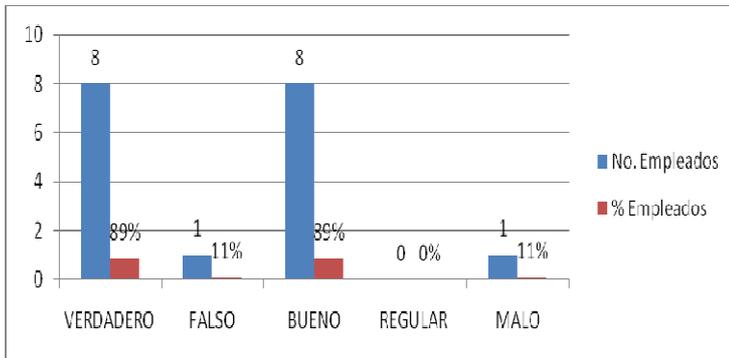
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	0	0%
MALO	1	50%



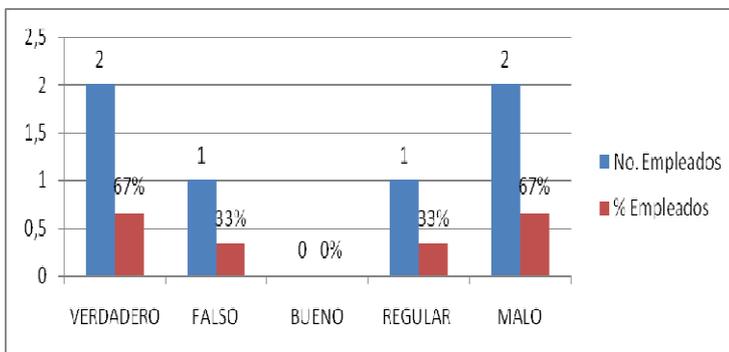
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	89%
FALSO	1	11%
BUENO	8	89%
REGULAR	0	0%
MALO	1	11%



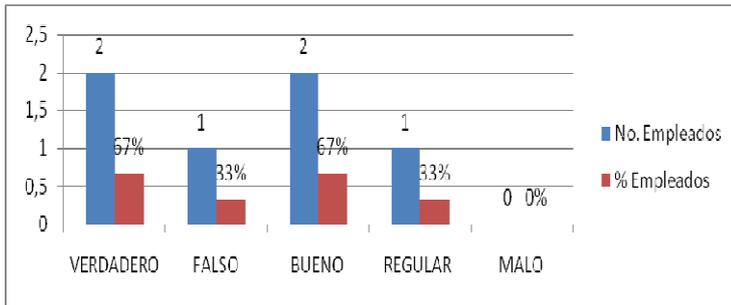
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	0	0%
REGULAR	1	33%
MALO	2	67%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%



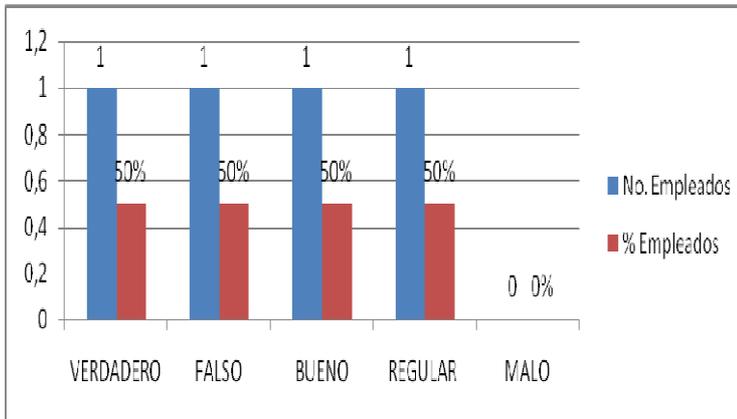
Interpretación: Con base en las cifras resultantes de la encuesta se evidencia que el área Operativa es la que se siente mejor estimulada (no monetario) por parte de la Organización lo cual se ve representado en un 89% de la población que afirma esta situación. En este orden de ideas porcentual, las áreas que muestran decrecimiento de satisfacción en este aspecto son las áreas Técnica y de Automatización cada una con el 67% de la población satisfecha y el área que se muestra más inconforme es la Administrativa en la que el 50% de la población afirma que no recibe estímulos (no monetarios) por parte de la Organización.

Se considera necesario indagar con más detenimiento que está causando inconformidad en el 50% de la población del área Administrativa, 11% del área Operativa, el 33% del área de Automatización y el 33% del área Técnica.

Pregunta 5: ¿Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo?

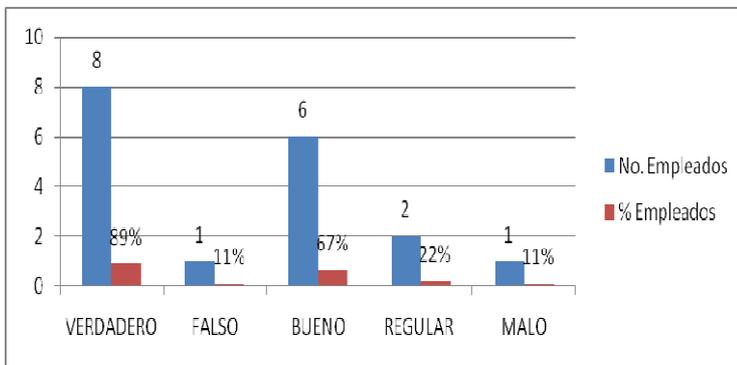
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	1	50%
MALO	0	0%



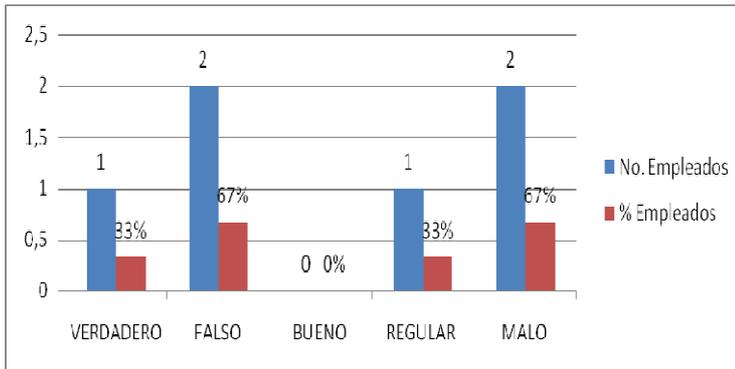
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	89%
FALSO	1	11%
BUENO	6	67%
REGULAR	2	22%
MALO	1	11%



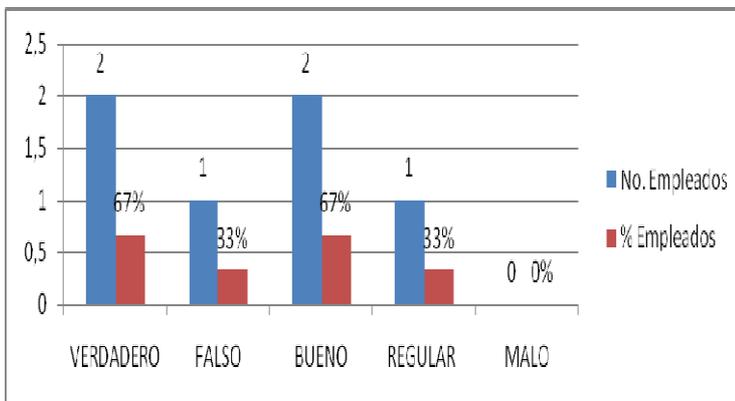
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	0	0%
REGULAR	1	33%
MALO	2	67%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	67%
FALSO	1	33%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%

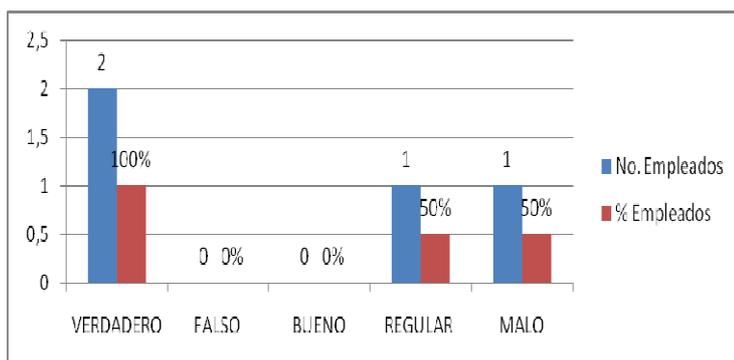


Interpretación: La población que afirma no tener todo lo que se necesita para hacer el trabajo son: en el área Administrativa el 50%, área Operativa el 11%, área automatización el 67% y área Técnica el 33%. Estos resultados evidencian una mayor demanda de satisfactores en las áreas de Automatización y Administrativa, sin dejar de inquietar el 33% del área Técnica y el 11% del área Operativa.

Pregunta 7: ¿Por lo general no nos consultan cuando cambian políticas?

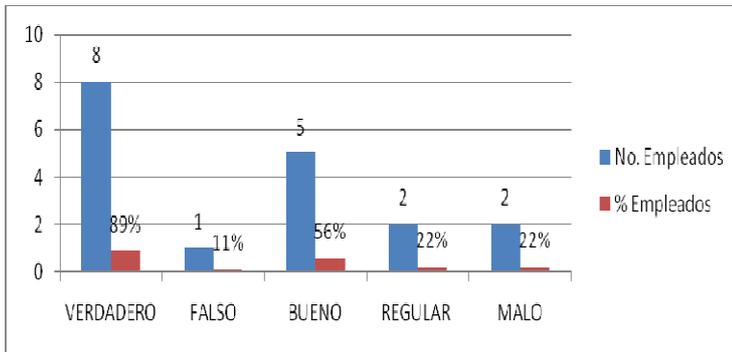
Área administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	100%
FALSO	0	0%
BUENO	0	0%
REGULAR	1	50%
MALO	1	50%



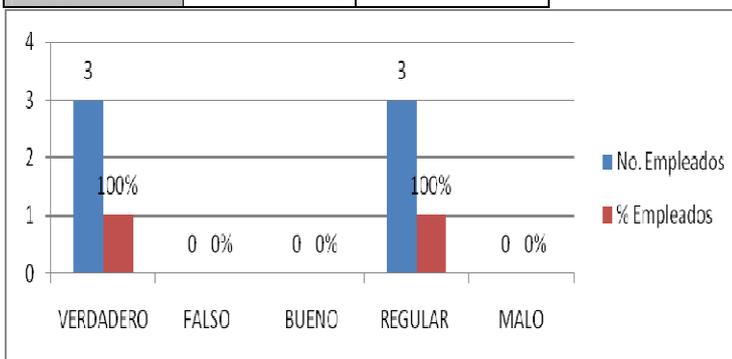
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	89%
FALSO	1	11%
BUENO	5	56%
REGULAR	2	22%
MALO	2	22%



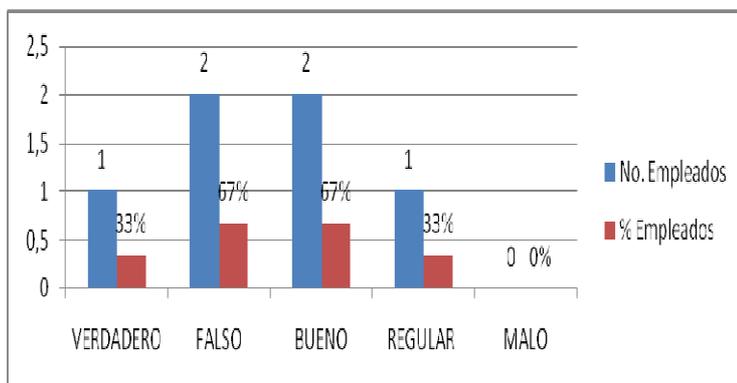
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	0	0%
REGULAR	3	100%
MALO	0	0%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%

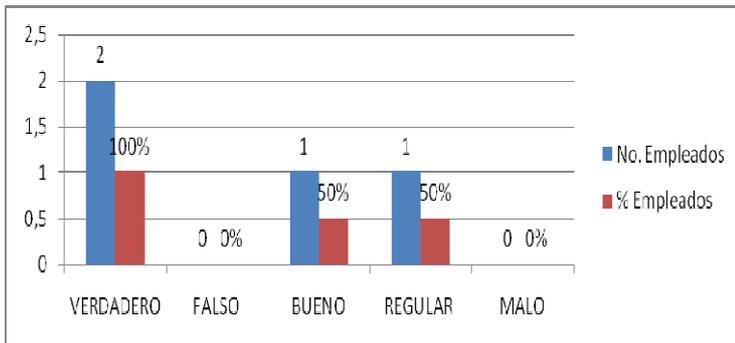


Interpretación: Los resultados en este panorama pueden considerarse como una alarma encendida, ya el porcentaje de la población que afirma no ser consultada al momento de cambiar las políticas de la Organización, es muy alto, cifras que se ven representadas en el área Administrativa con el 100%, el área Operativa con el 89%, el área Automatización con el 100% y el área Técnica con el 33% de sus integrantes.

Pregunta 9: ¿Se vive un ambiente de orden y limpieza?

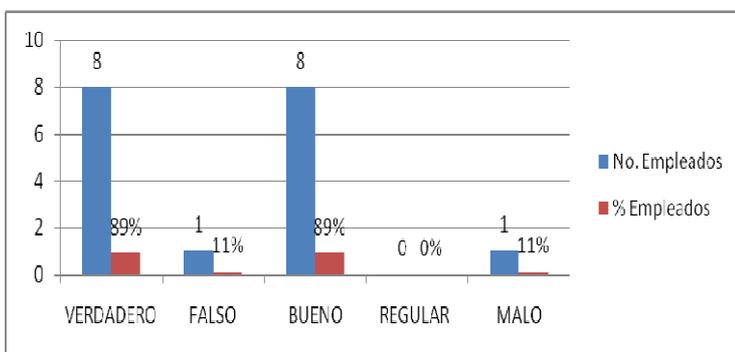
Área Administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	100%
FALSO	0	0%
BUENO	1	50%
REGULAR	1	50%
MALO	0	0%



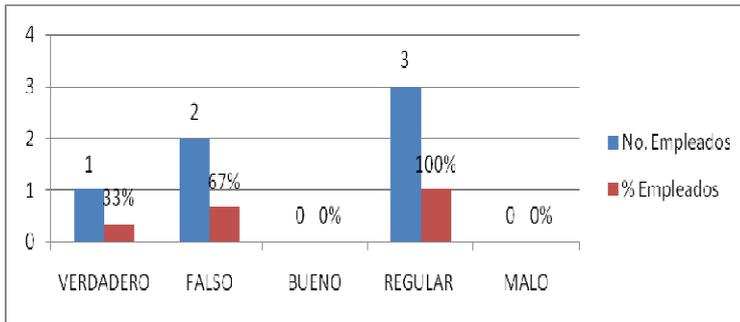
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	8	89%
FALSO	1	11%
BUENO	8	89%
REGULAR	0	0%
MALO	1	11%



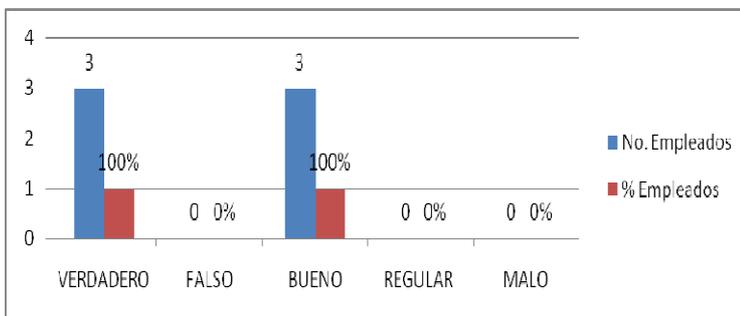
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	0	0%
REGULAR	3	100%
MALO	0	0%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



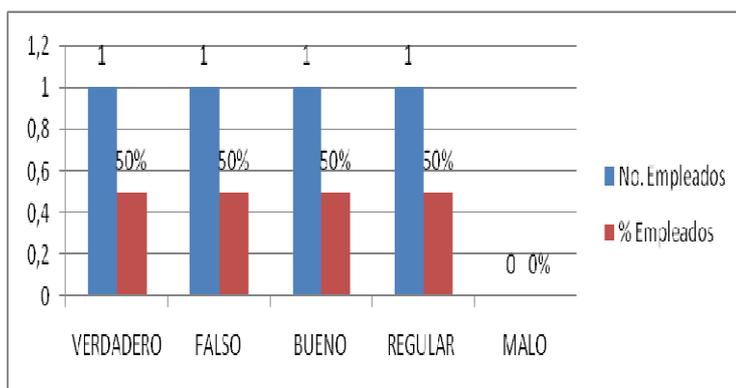
Interpretación: Uno de los aspectos fundamentales para que el empleado se sienta en un ambiente agradable para desarrollar sus funciones, es que se cuente con un espacio ordenado y limpio, lo cual se cumple actualmente según los resultados obtenidos en este panorama en el que se muestra satisfacción en cada una de las áreas así: Área Administrativa con el 100%, área Operativa con el 89%, área Automatización con el 33% y el área Técnica con el 100%. Con estos resultados se evidencia que el área de Automatización presenta mayor inconformidad en este aspecto, lo que demanda especial intervención teniendo en cuenta que su número total de

integrantes es de 3 empleados que bien pueden coadyuvarse para mejorar el aspecto de orden y limpieza de su espacio de su espacio.

Pregunta 10: ¿Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente?

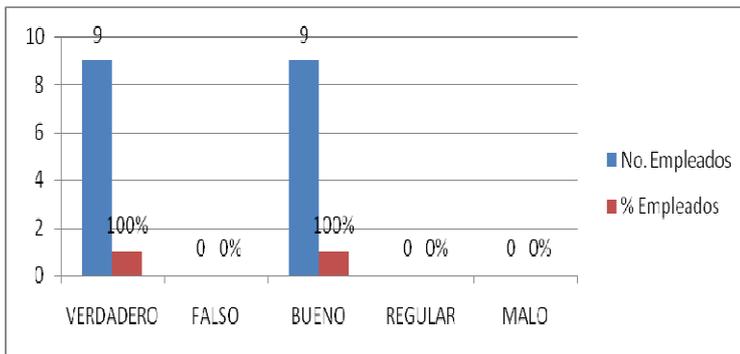
Área Administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	50%
FALSO	1	50%
BUENO	1	50%
REGULAR	1	50%
MALO	0	0%



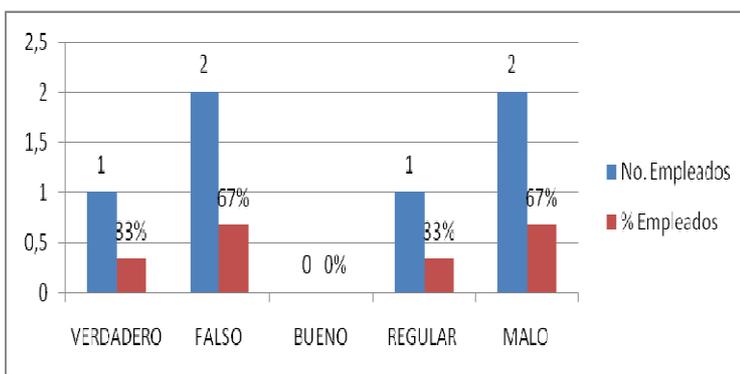
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	100%
FALSO	0	0%
BUENO	9	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



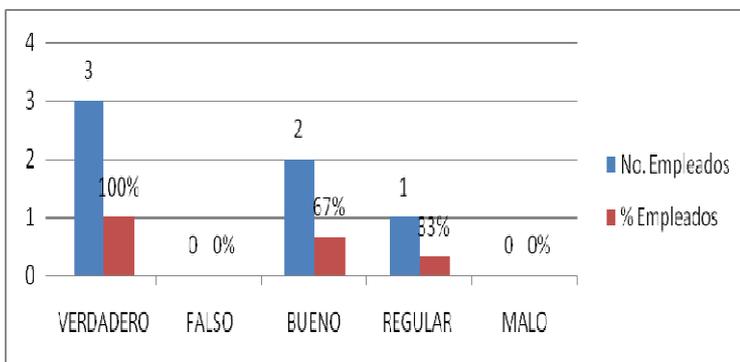
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	0	0%
REGULAR	1	33%
MALO	2	67%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	2	67%
REGULAR	1	33%
MALO	0	0%



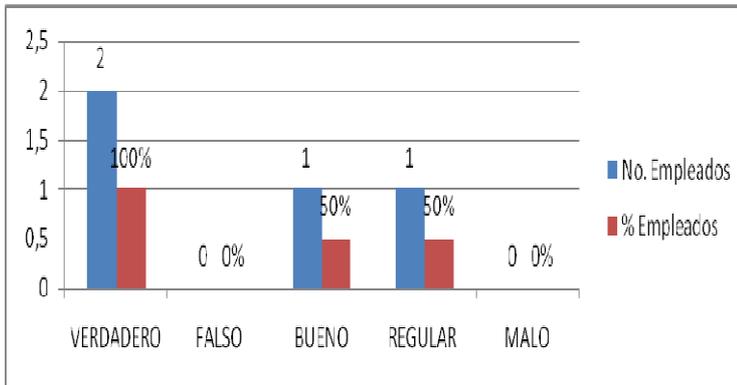
Interpretación: Para tener una interpretación mas acertada con respecto de este asunto, es indispensable esclarecer que entiende cada uno de los sujetos trabajadores por “vivir decentemente”, conocer de cada uno de ellos y ellas su condición socio económica y su ingreso salarial en la Organización y así comprender de manera mas objetiva los resultados obtenidos en este panorama en los que se evidencia que el 100% de la población de las área Operativa y Técnica se encuentran satisfechas con el nivel salarial que tienen actualmente ya que les permite vivir decentemente.

En cambio en el 50% de la población del área Administrativa y el 67% de la población del área de Automatización consideran que los ingresos salariales que reciben en la Organización no les permiten vivir decentemente.

Pregunta 11: ¿Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento?

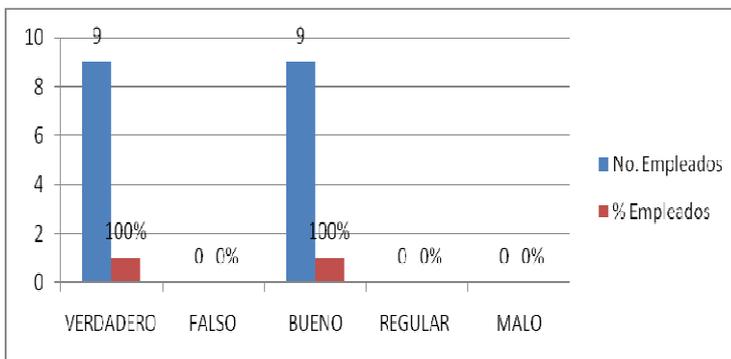
Área Administrativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	2	100%
FALSO	0	0%
BUENO	1	50%
REGULAR	1	50%
MALO	0	0%



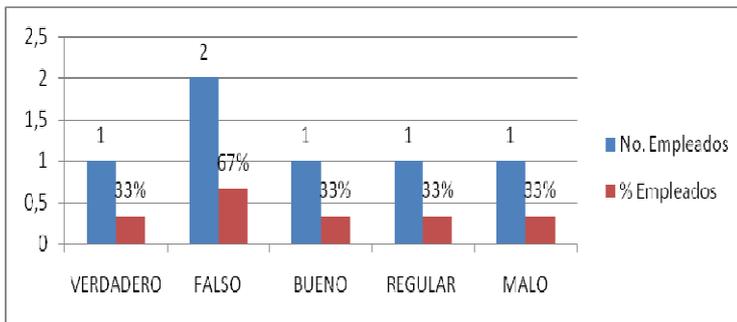
Área Operativa:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	9	100%
FALSO	0	0%
BUENO	9	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



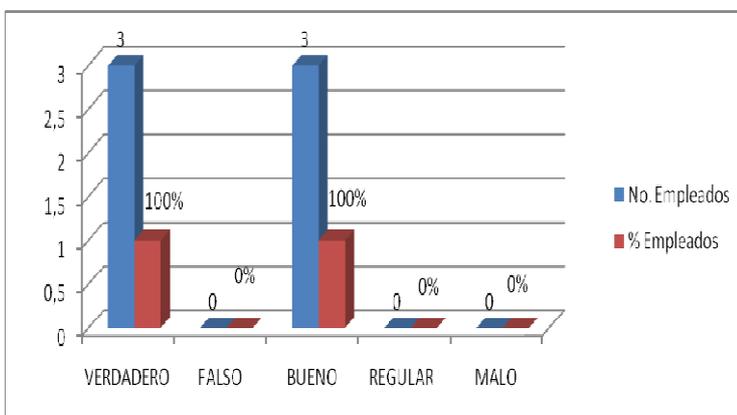
Área Automatización:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	1	33%
FALSO	2	67%
BUENO	1	33%
REGULAR	1	33%
MALO	1	33%



Área Técnica:

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	3	100%
FALSO	0	0%
BUENO	3	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



Interpretación: Con respecto a la capacitación de ingreso laboral, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de la población de Colsecurity agencia Medellín, ya que el 100% de los funcionarios de las áreas Administrativa, Operativa y Técnica afirman que recibieron un entrenamiento bueno y oportuno al momento de ingresar como nuevos empleados en la Organización.

A pesar de ello el área de Automatización difiere de esta percepción, en tanto que el 67% de sus integrantes afirma no haber tenido dicho entrenamiento o haberlo recibido de una manera que no llenó sus expectativas.

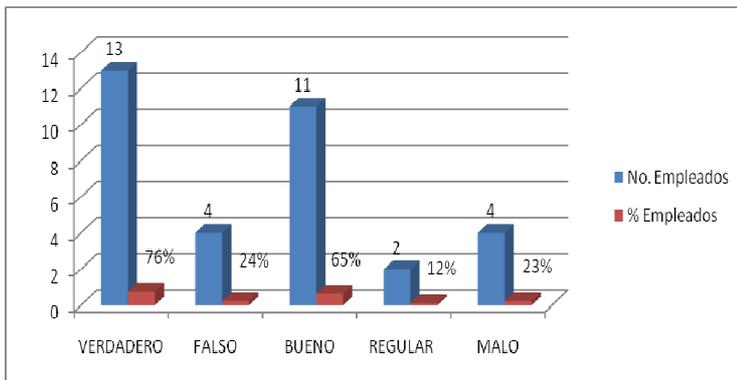
Análisis Panorama General

A continuación podrán ser visualizados el número de colaboradores y los respectivos porcentajes que dan cuenta de la percepción que tiene la población de Colsecurity agencia Medellín a través de las preguntas 4, 5, 7, 9, 10 y 11 de la encuesta y que describen el esquema número tres, en las que dan cuenta de las Políticas, Administración y Estrategias Comunicación, Objetivos Empresa.

Se considera pertinente aclarar que se usa el término de panorama general, ya que se trata de la interpretación de las repuestas dadas por toda la población muestra, es decir por los 17 empleados elegidos para responder el instrumento de recolección de información sin ningún tipo de filtro o segmentación por variables.

Pregunta 4: ¿Cuándo uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario?

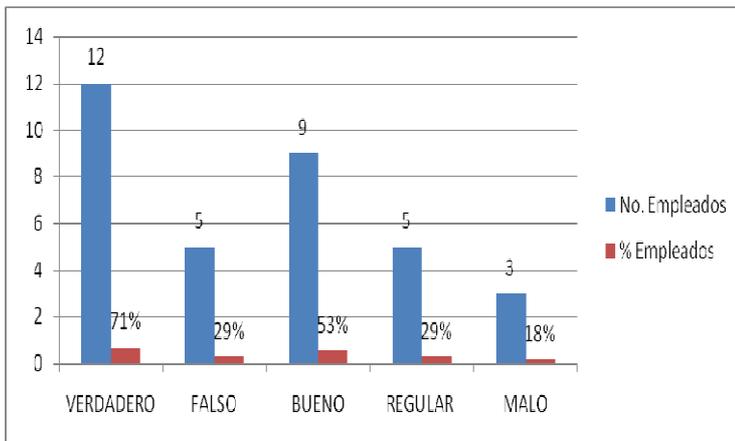
Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	13	76%
FALSO	4	24%
BUENO	11	65%
REGULAR	2	12%
MALO	4	23%



Interpretación: El 76% de la población total de Colsecurity, agencia Medellín afirman que si reciben estímulos no monetarios cuando hacen un buen trabajo, mientras que el 24% de la población restante opina lo contrario. Vale la pena destacar la importancia que tiene para el sujeto trabajador, sentirse estimulado por la Organización, no solo desde el aspecto económico, sino, desde el reconocimiento de su que hacer profesional y del valor que como persona le aporta al logro colectivo de la Organización, estímulos que generan impacto positivo en el empoderamiento y construye identidad de doble vía en la corresponsabilidad entre el trabajador y la Organización, entre lo que aporta el trabajador y lo que recibe de la Organización.

Pregunta 5: ¿Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	12	71%
FALSO	5	29%
BUENO	9	53%
REGULAR	5	29%
MALO	3	18%

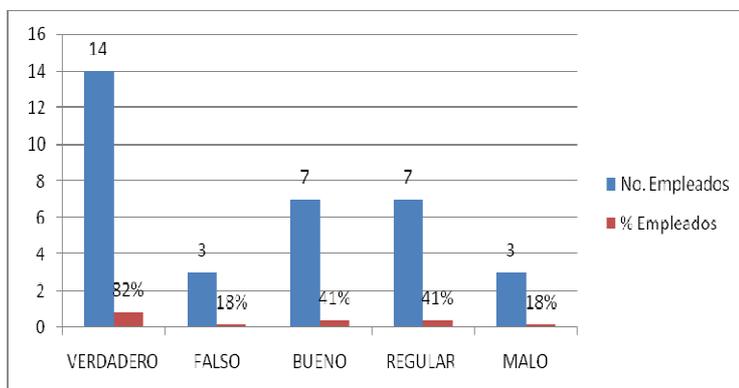


Interpretación: El 71% de los empleados de Colsecurity, agencia Medellín consideran que tienen todo lo que se necesita para hacer su trabajo, aspecto que es positivo para la Organización, teniendo claro que para el cumplimiento oportuno y eficaz del que hacer profesional se necesita de los implementos pertinentes para las tareas encomendadas.

Aún así, es recomendable profundizar al detalle cuales son los satisfactores ausentes, que hacen que el 29% de la población afirme no tener todo lo que se necesita para hacer el trabajo y determinar cuales son las necesidades no cubiertas en este aspecto.

Pregunta 7: ¿Por lo general no nos consultan cuando cambian políticas?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	14	82%
FALSO	3	18%
BUENO	7	41%
REGULAR	7	41%
MALO	3	18%

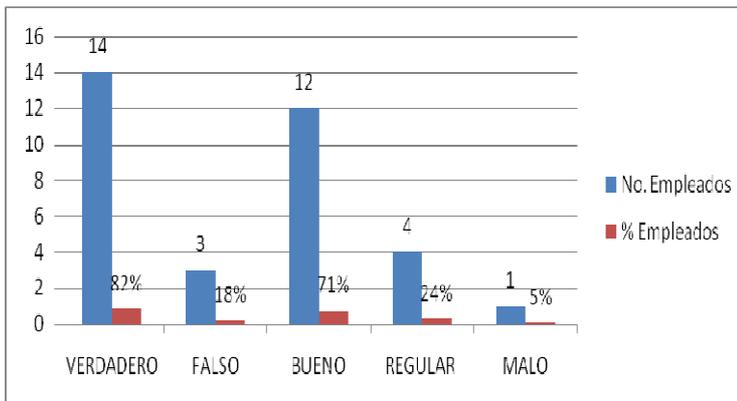


Interpretación: El 82% de los empleados afirma no ser consultados o tenidos en cuenta al momento de cambiar las políticas de la Organización.

Se reconoce que la Organización es autónoma en la toma de decisiones, especialmente en lo que respecta al asunto de sus políticas, siempre y cuando no afecten la integridad física y/o psicológica del trabajador en los ámbitos personal y profesional, y por supuesto actuando dentro del marco legal vigente. Pero si la Organización tiene en cuenta los posibles aportes que pueden recibir de los trabajadores, estarían reforzando de manera estratégica el empoderamiento y el sentido de pertenencia de la población laboral, buscando incrementar el 18% de la población actual que se considera tenida en cuenta.

Pregunta 9: ¿Se vive un ambiente de orden y limpieza?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	14	82%
FALSO	3	18%
BUENO	12	71%
REGULAR	4	24%
MALO	1	5%

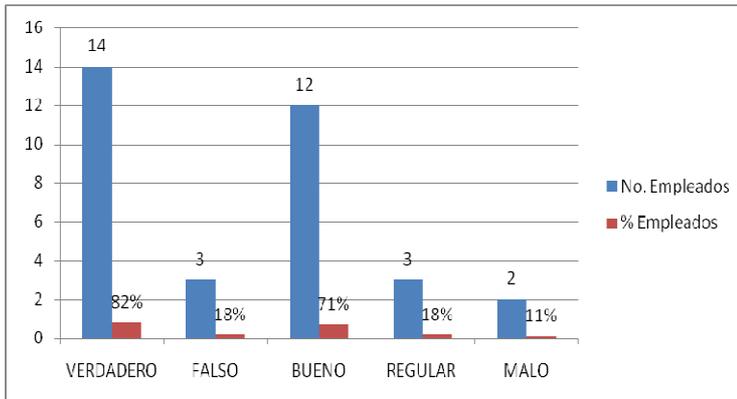


Interpretación: El 82% de los empleados se muestran satisfechos con el ambiente en el que laboran, desde el punto de vista de orden y limpieza, mientras que el 18% de la población restante no están de acuerdo en esta apreciación, lo que impacta en la percepción que se tiene de este aspecto en un 24% regular y un 5% malo.

Es recomendable identificar la responsabilidad tanto individual y colectiva de los empleados, como la responsabilidad corporativa desde la Organización para mejorar el 18% de los empleados que perciben que su entorno no es limpio y ordenado.

Pregunta 10: ¿Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	14	82%
FALSO	3	18%
BUENO	12	71%
REGULAR	3	18%
MALO	2	11%

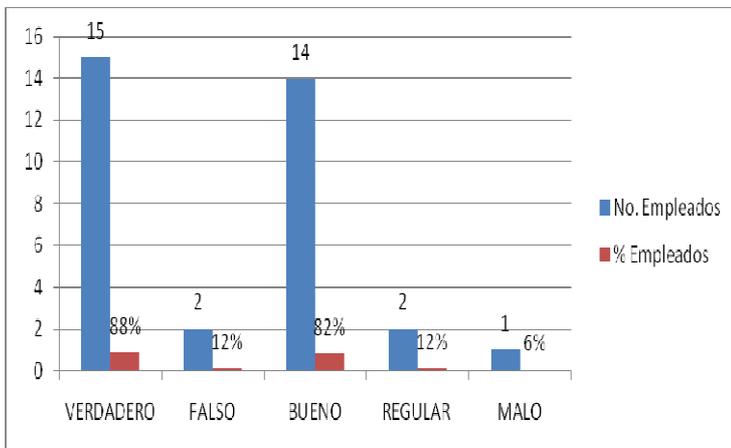


Interpretación: Este panorama muestra un 82% de población satisfecha con el nivel salarial con el que cuentan actualmente en la Organización, consideran que les permite vivir decentemente, pero el 18% de los demás empleados no lo consideran así, lo que genera una percepción acerca del nivel salarial actual por parte de la población laboral como un aspecto regular del 18% y como un aspecto malo del 11%.

Se considera pertinente entender y comprender la concepción que cada empleado tienen acerca del término “vivir decentemente” para confrontarlo con el ingreso salarial que cada uno de ellos recibe y así cruzarlo finalmente con su condición socio económica y sus necesidades satisfechas.

Pregunta 11: ¿Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento?

Respuesta	No. Empleados	% Empleados
VERDADERO	15	88%
FALSO	2	12%
BUENO	14	82%
REGULAR	2	12%
MALO	1	6%



Interpretación: El 88% de la población laboral de Colsecurity agencia Medellín, afirma que la Organización ofrece de manera oportuna un buen entrenamiento, aspecto positivo ya que es de suma importancia que cada persona que ingrese a laboral en la Organización se sienta ubicada e identificada con el nuevo contexto socio laboral del cual empieza a hacer parte.

No obstante es necesario identificar a que se debe la percepción contraria del 12% restante de la población laboral y aprovechar los aportes que éstos hagan desde su experiencia específica y desde la lectura que ellos hacen al respecto para que de manera propositiva se asuman como áreas de mejora y se evite el incremento de esta insatisfacción puntual.

7. CONCLUSIONES

- Se observan debilidades con respecto al trabajo en equipo inter-áreas y la capacidad de adaptabilidad de la población laboral, aunque no es un porcentaje relevante, es importante mencionarlo, para que la Organización diseñe posibles estrategias de mejoramiento.
- Se evidencia un bajo nivel de empoderamiento en los empleados, lo que golpea de alguna manera el trabajo en equipo, aspecto que no es positivo ya que las cifras resultantes de la encuesta exponen que los empleados no tienen libertad para tomar decisiones y ser propositivos; se está limitando a la población laboral a sólo cumplir con la especificidad de las tareas asignadas según su rol en la Organización y se limita de esta manera los espacios de inclusión y de confianza. De igual manera las cifras muestran que la insatisfacción con respecto al empoderamiento se incrementa en la medida en que el empleado adquiere mayor antigüedad en la Organización.
- Hay una luz de alerta encendida por casi un 26% de la población en la variable de género, la cual expresa inconformidad en cuanto a las relaciones entre los jefes y colaboradores. También se evidencia que hay muy buenas relaciones entre los jefes y colaboradores en la áreas Operativa y Técnica, mientras que en las áreas Administrativa y Automatización se presenta como un aspecto desfavorable que requiere de intervención oportuna y asertiva.
- La población laboral de Colsecurity agencia Medellín desconoce la filosofía Organizacional, se sienten desactualizados y desinformados con respecto de las políticas de calidad y expresan que hay inestabilidad en los procesos que hacen parte de su que hacer profesional.

- Se cumplen los objetivos planteados al inicio del proyecto, en tanto que, se logra identificar la percepción de los empleados de Colsecurity agencia Medellín, se evalúan las características determinantes del Clima Organizacional desde la perspectiva de Trabajo Social y se plantean recomendaciones que permitan fortalecer los aspectos positivos y disminuir los aspectos a mejorar, identificados durante la investigación realizada.

En términos generales se puede decir que en Colsecurity agencia Medellín, el Clima Organizacional no es del todo desfavorable, pero si debe considerar las conclusiones antes descritas como aspectos a mejorar, aprovechando las fortalezas que tiene la Organización gracias a su trayectoria en el mercado, a que cuenta con un recurso humano capacitado y un servicio calificado.

8. RECOMENDACIONES

Todo gerente debe buscar la armonía, la satisfacción de los empleados, el compromiso y un clima confortable, donde el trabajador pueda desempeñarse asertivamente de manera integral, desde su crecimiento personal (humano) como profesional. Es por ello que para la empresa Colsecurity agencia Medellín es recomendable analizar detalladamente los posibles factores influyentes que arrojan los bajos porcentajes en las diferentes variables, los cuales dan cuenta de percepciones menos favorables por parte de la población laboral en aspectos específicos como la relación entre los jefes y sus subalternos, la relación entre los compañeros y el conocimiento e integración de las políticas administrativas de la Organización.

Una vez más, vale la pena destacar la importancia que tiene la evaluación de Clima Organizacional, dado que para este caso específico, mediante los resultados presentados en esta investigación, la Organización puede conocer las diferentes situaciones que se están presentando a su interior y preparar planes de contingencia para incentivar a los empleados, motivarlos y hacerlos sentir parte del equipo de trabajo; generando un clima socio-laboral que fomente la integración, el compromiso y que desarrolle la capacidad de innovar.

Así que, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se hacen las siguientes recomendaciones:

Recomendación 1: Creación e implementación de un sistema de recompensa, que no necesariamente tiene que ser económico, pueden ser reconocimientos por parte de la Organización a la gestión de cada empleado, estilo concursos; como por ejemplo el empleado sobresaliente en un asunto específico (cordialidad, amabilidad, respeto, colaborador, etc.); celebración

de fechas especiales (cumpleaños, día de la secretaria, del administrador, del contador, del vigilante, día de la mujer, entre otros).

Recomendación 2: Generar espacios de integración entre los empleados de Colsecurity agencia Medellín, que permitan intercambiar ideas, experiencias, que coadyuven a fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales; momentos de esparcimiento que generen contextos diferentes a los estrictamente laborales, dado que de esta manera podrán experimentar ambientes diferentes al cotidiano en la Organización y por ende aporta al desestrés de los empleados.

Recomendación 3: Mantener a los empleados en constante actualización sobre las políticas, metas y objetivos de la Organización, así como tener en cuenta los aportes que se generen desde la misma población al momento de actualizar o modificar los mismos. Aprovechando los recursos existentes (intranet, carteleras internas en las áreas de trabajo, entre otros).

Recomendación 4: Desarrollar al interior de cada una de las áreas de la Organización el eje temático del empoderamiento y la responsabilidad laboral, de tal manera que se instaure la cultura de la autonomía en la toma de decisiones, que por supuesto impacten de manera positiva en la eficiencia, la eficacia, la asertividad y la oportunidad que bien puede ejercer cada sujeto socio-laboral que hace parte de Colsecurity agencia Medellín. Es importante enfocar el empoderamiento desde el punto de vista de libertad, el auto criterio, la responsabilidad y el ser propositivos.

Recomendación 5: Realizar seguimiento y control constante a las acciones correctivas identificadas y fortalecer continuamente las acciones preventivas que considere pertinente por la Organización.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 Constitución Política de Colombia Julio 04 de 1991. Cap. 1, De Los Principios Fundamentales, Art. 1, Edit. Unión Ltda, Santafé de Bogotá, 2006, Pág. 13.

- 2 DUBRIN, Andrew. Cap. 9: "TIPOS DE GRUPOS Y EQUIPOS". En: Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Editorial: Thompson. Medellín, 2003. Pág. 184.

- 3 DUBRIN, Andrew. Cap. 13: "CULTURA ORGANIZACIONAL". En: Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Editorial: Thompson. Medellín, 2003. Pág. 278.

- 4 MASLOW, Abraham. citado por DUBRIN, Andrew J. Cap. 5. "JERARQUIA DE NECESIDADES DE MASLOW". Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Editorial: Thompson. Medellín, 2003. Pág. 88.

- 5 STORNER, James A.C. Administración, 3ª edición México: Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana S.A. Pág. 581.

CIBERGRAFÍA

1 Bienestar social. - [documento electrónico]. – 78 Pantallas. – Modificada por última vez [Noviembre 24 2009]. - búsqueda [Mayo 12 de 2009]. <http://es.wikipedia.org/wiki/Bienestar_social>

2 CABRERA DIAZ, Gilmar Antonio. Clima organizacional en las empresas Chilenas. - [documento electrónico]. - 80 pantallas. – Chile.- Publicación [Noviembre 2 de 1999].- búsqueda [Abril 5 de 2009]. <<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>>

3 Consejo Nacional de Trabajo Social 2002. Código de ética profesional, acuerdo No. 004de 2002 [documento electrónico]. - [c.a. 100] pantallas. // Capítulo III. Ley 53 de 1977// – Bogotá. – Publicación [Octubre 7 de 2002]. - búsqueda [Abril 28 de 2009]. <<http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/CodigoEticaProfesional.htm>>

4 GARCÍA VILLAMIZAR, Guillermo Ernesto. Hacia un nuevo modelo de medición del clima organizacional. – [a.c 50 pantallas]. – México – Colombia.- Publicación [Septiembre 21 de 2006].- búsqueda [Abril 24 de 2009]. <<http://adminupb.blogia.com/>>

5 GONCALVES, Alexis P. Dimensiones del clima organizacional. - [documento electrónico]. – [a.c. 50 Pantallas].- Publicación [Noviembre 16 de 2002].- búsqueda [Mayo 11 de 2009].- <<http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli2.shtml>>

6 KURT, Lewin. Citado por E, GUILLERMO LEÓN. – Enfoque Gestálico [documento electrónico]. – 77 pantallas. - Publicación [1939].- búsqueda [Abril 12 de 2009]. - <<http://www.guillermoleone.com.ar/gestalt.htm>>

7 MARTINEZ, Laura. Cultura y clima organizacional. - [documento electrónico]. – 80 pantallas // KURT, Lewin. Teoría de campo citado por MARTINEZ, Laura //. - búsqueda [Mayo 31 de 2009]. <http://iteso.mx/~carlosc/cultura_organizacional/Cultura%20y%20clima%20organizacional.doc>

8 Ministerio de Protección Social. Resolución número 002646 de 2008. Cap. 1. Art.3 [documento electrónico]. – [a.c. 50 pantallas].- Publicación [Julio 17 de 2008].- búsqueda [Abril 28 de 2009]. <http://www.suratep.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf>

9 Ministerio de la Protección Social, Resolución 002646 de 2008. Cap. 2. Art. 6 [documento electrónico]. – [a.c. 50 pantallas].- Publicación [Julio 17 de 2008].- búsqueda [Abril 28 de 2009]. <http://www.suratep.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf>

10 PAZ, Carlos Alberto. Clima Organizacional. - [documento electrónico]. - 76 Pantallas.- Chile.- Publicación [Octubre 2 de 2007].- búsqueda [Abril 5 de 2009].- <<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm>>

11 SALGADO, Jesús F. y otros. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme [documento electrónico]. – [a.c. 50 pantallas].- Oviedo, España.- Publicación [1996].- búsqueda [Mayo 11 de 2009]. - <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72780208.pdf>>

12 TORRECILLA, Oscar Donato. Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral [documento electrónico]. - 69 pantallas.// Litwin y Stinger. Citado por ROBBINS, Stephen (1999) Comportamiento Organizacional //. - Publicación [200_].- búsqueda [Abril 24 de 2009]. <<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>>

TABLAS

Tabla 1.

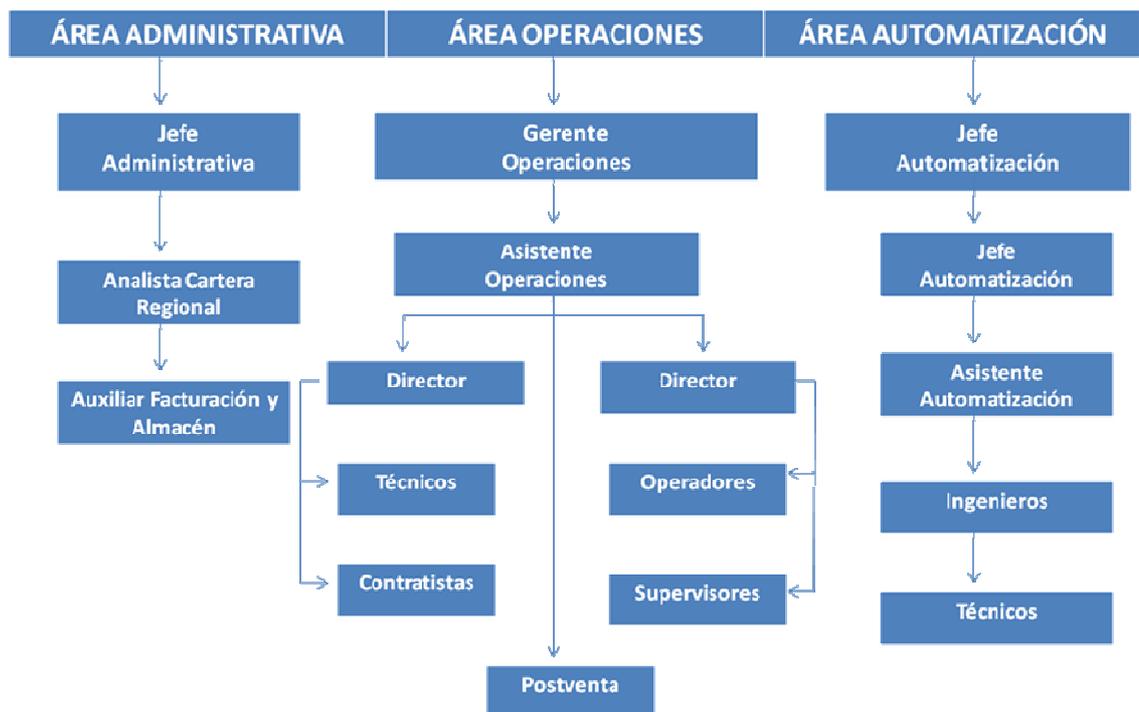
Número de empleados por área de la Organización COLSECURITY Agencia Medellín.

GERENCIAS	Áreas	No. Empleados	Total
Administrativa	Jefe Administrativa	1	
	Cartera	1	
	Facturación y Almacén	1	
	Recepcionista	1	
			4
Operaciones	Gerente Operaciones	1	
	Asistente Operaciones	1	
	Director Técnicos	1	
	Director Operadores	1	
	Técnicos	2	
	Operadores	3	
	Supervisores	4	
	Postventa	1	
			14
Automatización	Jefe Automatización	1	
	Asistente Automatización	1	
	Ingenieros	1	
	Técnicos	1	
			4
Total Población			22

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama Colsecurity Agencia Medellín

ORGANIGRAMA COLSECURITY AGENCIA MEDELLÍN



Anexo 2. Carta consentimiento informado

Medellín Junio 2009

Sra.: Adriana Hoyos Aristizabal
JEFE ADMINISTRATIVA AGENCIA COLSECURITY MEDELLIN

Asunto: Autorización evaluación del Clima Organizacional Agencia Medellín.

Cordial saludo,

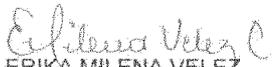
Siendo consecuente con la practica profesional en Trabajo Social que vengo desarrollando en la Agencia Medellín, cuyo principal propósito es apoyar el área Administrativa en las ocupaciones de Recursos Humanos; me permito solicitar su autorización para evaluar el Clima Organizacional en la Agencia Medellín, utilizando este estudio como trabajo de grado para obtener el título profesional de Trabajadora Social, dando cumplimiento de esta manera a una de las funciones que se estipulan en el convenio de practica profesional ya firmado por ustedes.

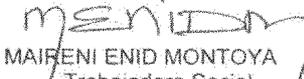
Para este proyecto investigativo lo realizare con mi compañera de estudio Maireni Enid Montoya Valencia las cuales estamos interesadas en compartir todo nuestro conocimiento teórico con el contexto laboral Colsecurity Medellín, aportando de este modo al crecimiento y fortalecimiento interno y externo de la Compañía, ya que el clima Organizacional se refiere al ambiente laboral que se desarrolla en una organización específica y como este ambiente puede influir en los índices de producción y crecimiento económico de la organización.

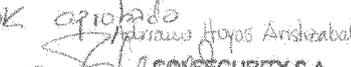
Con lo anterior pretendemos su autorización para poder proceder a la evaluación del Clima Organizacional como ejercicio académico dejando por sentado el compromiso y respeto al buen nombre de la Compañía, sus conductos regulares y la devolución original del trabajo de investigación.

Agradecemos toda su colaboración y quedamos atentos a su respuesta.

Atentamente,


ERIKA MILENA VELEZ
Trabajadora Social


MAIRENI ENID MONTOYA
Trabajadora Social

OK aprobado

Adriana Hoyos Aristizabal
COLSECURITY S.A
NIT. 800.215.227-0


Anexo 3. Plantilla cálculo tamaño muestral

PLANTILLA PARA CALCULOS DE TAMAÑO MUESTRAL			
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	p	50,00%	$\eta = \frac{P * q}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{p * q}{N}}$
PROBABILIDAD DE NO OCURRENCIA	q	50,00%	
ERROR DEL MUESTREO	e	10,00%	
NIVEL DE CONFIANZA	Z	90,00%	
POBLACIÓN	N	22	
		RESULTADO	REDONDEAR
TAMAÑO DE LA MUESTRA		16,63	17,00
CLASIFICACIÓN DE LA MUESTRA	CANTIDAD	%	MUESTRA
PERSONAL ADMINISTRATIVO	3,00	14%	2
PERSONAL OPERATIVO	11,00	50%	9
PERSONAL AUTOMATIZACIÓN	4,00	18%	3
PERSONAL TÉCNICO	4,00	18%	3
TOTAL NÓMINA DE EMPLEADOS	22,00	100%	17

Anexo 4. Formato encuesta aplicada

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL COLSECURITY MEDELLÍN

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidad que permitan mejorar el clima de trabajo en la Organización. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en la experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas. No es necesario relacionar su nombre, es anónima, solo indique los datos básicos de su entorno para identificar el clima en su área, por lo que se sugiere la mayor sinceridad en sus respuestas. Los datos suministrados serán utilizados con fines estrictamente interpretativos.

Fecha: _____

Edad: _____ Género: _____ Área: _____

Antigüedad: _____ Estado Civil: _____ Número Hijos: _____

Le agradecemos de antemano su colaboración al responder este cuestionario, con el cual se pretende contribuir al mejoramiento de la Organización.

Sus respuestas serán anónimas y serán procesadas con las de los otros miembros de la encuesta.

	LO CONSIDERA				
	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
1. El jefe nos aclara y nos ayuda con lo que tenemos que hacer.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
2. Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
3. Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
4. Cuando uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
5. Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
6. Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
7. Por lo general NO nos consultan cuando cambian políticas.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
8. Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
9. Se vive un ambiente de orden y organización.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
10. Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
11. Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO
12. El ambiente que se respira en esta empresa es tenso.	V	F	MALO	REGULAR	BUENO

Anexo 5. Tablas de tabulación: Unidades amplias de interpretación de tendencias:

	UNIDAD	PREGUNTAS
i	Relaciones Jefes - Subalternos.	1, 2, 6
ii	Relaciones entre Compañeros.	3, 8, 12
iii	Políticas, administración y estrategias comunicación, objetivos empresa.	4, 5, 7, 9, 10, 11

Anexo 5.1. Esquema General (preguntas)

No.	PREGUNTAS
1	El jefe nos aclara y nos ayuda con lo que tenemos que hacer.
2	Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe.
3	Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros
4	Cuando uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario.
5	Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo.
6	Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores
7	Por lo general NO nos consultan cuando cambian políticas.
8	Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros.
9	Se vive un ambiente de orden y organización.
10	Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente.
11	Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento.
12	El ambiente que se respira en esta empresa es tenso.

Anexo 5.1.1. Esquema 1: Relación Jefes – Subalternos (Preguntas)

No.	PREGUNTAS
1	El jefe nos aclara y nos ayuda con lo que tenemos que hacer.
2	Para tomar cualquier decisión hay que consultarle al jefe.
6	Hay buenas relaciones entre jefes y colaboradores

 Relaciones Jefes - Subalternos

Anexo 5.1.2. Esquema 2: Relación entre Compañeros (preguntas)

No.	PREGUNTAS
3	Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros
8	Es difícil trabajar en grupo por la desconfianza que hay entre mis compañeros.
12	El ambiente que se respira en esta empresa es tenso.

 Relaciones entre Compañeros

5.1.3 Esquema 3: Políticas, Administración y Estrategias Comunicación, Objetivos Empresa (preguntas)

No.	PREGUNTAS
4	Cuando uno hace un buen trabajo recibe un estímulo NO monetario.
5	Tenemos todo lo que se necesita para hacer nuestro trabajo.
7	Por lo general NO nos consultan cuando cambian políticas.
9	Se vive un ambiente de orden y organización.
10	Los ingresos salariales que uno recibe en la Organización permiten vivir decentemente.
11	Los empleados nuevos reciben de manera oportuna un buen entrenamiento.

 Políticas, Administración y Estrategias Comunicación, Objetivos Empresa

Anexo 6. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Asesoría de proyecto							
Consulta de fuentes teóricas							
Observación objeto intervención							
Aplicación encuesta							
Tabulación de respuestas							
Generación de gráficas de resultados							
Síntesis y Análisis estadístico							