

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGA**

**TEMA:
ESTUDIO DE CLIMA LABORAL Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA
PARA EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA TECNOACES CÍA. LTDA.
EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO-JULIO 2015**

**AUTORA:
MARÍA JOSÉ VACA VILLARREAL**

**TUTORA:
CINDDY CRISTINA TAMAYO BARRENO**

Quito, mayo del 2016

Cesión de derechos de autora

Yo María José Vaca Villarreal, con documento de identificación N° 1719280800, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación intitulado: ESTUDIO DE CLIMA LABORAL Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA TECNOACES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015 , mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: María José Vaca Villarreal

Cédula: 1719280800

Fecha: 24 de mayo del 2016

Declaratoria de coautoría del docente tutora

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación ESTUDIO DE CLIMA LABORAL Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA TECNOACES CÍA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO-JULIO 2015 realizado por María José Vaca Villarreal, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, mayo 2016



Cinddy Cristina Tamayo Barreno

Cédula de identidad 1711977452



Quito, 12 de febrero del 2015

Señores:
Universidad Politécnica Salesiana

Presente;

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo Tnte. (s.p.) Edmundo Jaime Zamora en mi calidad de Gerente General de la empresa TECNOACES CIA LTDA, autorizo a la Srta. María José Vaca Villarreal con C.I 1719280800, para el uso de información empresarial de nuestra organización para la elaboración de su trabajo de titulación con tema: ESTUDIO DE CLIMA LABORAL Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA EL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA TECNOACES EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PERIODO DE ENERO – JULIO 2015.

Por la atención dada a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;



Tnte. (s.p) Jaime Zamora Espin
GERENTE GENERAL
TECNOACES CIA LTDA

ALTA SEGURIDAD SELECTIVA

TECNOACES

www.tecnoaces.com.ec



Dedicatoria

Este trabajo, lo dedico a Dios quien me ha permitido forjar mi camino, brindándome la posibilidad de cumplir cada uno de mis sueños y aspiraciones. A mis padres, Víctor y Elizabeth quienes con su amor y apoyo constante me brindaron la oportunidad de estudiar e ir creciendo personal y profesionalmente. A mi hermano Andrés, por su carisma y alegría.

A ti, Sebastián quien durante todo este trayecto me apoyaste, me diste todo tu amor, cariño y compañía para que cada circunstancia sea más llevadera, de la manera más incondicional.

Gracias familia por todo su amor. Cada día es un nuevo comienzo, con nuevas oportunidades y retos y aun esto, es el principio de un gran camino.

Índice

Introducción	1
Datos informativos del proyecto	3
Objetivo de la sistematización	3
Eje de la sistematización	6
Objeto de la sistematización.....	10
Metodología de la sistematización	13
Preguntas Clave.....	16
Organización y procesamiento de la información.....	18
Cuantificación de resultados obtenidos.....	19
Encuesta de clima laboral.....	19
Conclusiones	37
Referencias.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Propuesta plan de mejora del clima laboral en la empresa TECNOACES

CIA. LTDA. 28

Índice de figuras

Figura 1. Sobre la Compañía.....	20
Figura 2. Cuantificación parámetro primero de evaluación.....	20
Figura 3. Sobre la Jefatura	21
Figura 4. Cuantificación parámetro segundo de evaluación	22
Figura 5. Sobre la remuneración	23
Figura 6. Cuantificación parámetro tercero de evaluación	23
Figura 7. Sobre las condiciones y ambiente de trabajo.....	24
Figura 8. Cuantificación parámetro cuarto de evaluación	25

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta medición de clima laboral	39
Anexo 2. Propuesta plan de mejora del clima laboral en la empresa TECNOACES CIA. LTDA.	41
Anexo 3. Matriz de involucrados	52
Anexo 4. Matriz de marco lógico.....	53
Anexo 5. Cronograma	55

Resumen

El estudio del clima laboral en la actualidad es un tema trascendental al estar inmiscuido directamente con el entorno organizacional, esta es la razón principal por la que en Tecnoaces se pudo desarrollar este proyecto, vinculando y trabajando con el área operativa en temas esenciales. Los agentes de seguridad, fueron los beneficiarios directos de este estudio, conjuntamente con las Gerencia de la compañía en base a las necesidades detectadas en un diagnostico preliminar en el cual se conoció los factores deseados a evaluar con el personal, se logró obtener datos importantes, los cuales fueron la fundamentación primordial para el levantamiento de la información. Mediante el diseño de un instrumento de medición, como lo es la encuesta de clima laboral, se consideró cuatro factores a evaluar como lo son: sobre la compañía, sobre la jefatura, sobre la remuneración, sobre las condiciones y ambiente de trabajo, estos parámetros dieron una visión más clara acerca de los términos y procedimientos sobre los cuales el personal de seguridad se desempeñaba y trabajaba; este instrumento de medición fue aplicado a los principales beneficiarios del proyecto y se pudieron recabar datos que contribuyeron a evidenciar cuales eran los factores que estarían interrumpiendo el adecuado ambiente de trabajo en la empresa y a su vez dio las pautas necesarias para contribuir a que mediante un plan de mejora, todos los puntos a mejorar sean tratados y considerados con el fin de ser presentado a las Gerencias de la compañía y a su vez difundido al personal operativo.

Abstract

The study of the work environment today is a transcendental being interfered directly with the organizational environment, this is the main reason why in Tecnoaces could develop this project, linking and working with the operating area key issues topic. Security agents were the direct beneficiaries of this study, together with the Management Company based on the needs identified in a preliminary diagnosis in which the desired factors to assess staff was known, it was possible to obtain important data, which they were the primary justification for lifting information. By designing a measuring instrument, as is the work climate survey, four factors to evaluate as are considered: about the company, on the head, on remuneration, on the conditions and working environment, these parameters they gave a clearer picture about the terms and procedures on which the security personnel served and worked; This measuring instrument was applied to the primary beneficiaries of the project and could gather data that contributed to show what were the factors that would be disrupting the proper work environment in the company and if once gave the necessary guidelines to help you through a plan improvement, all points to improve are treated and considered in order to be presented to the Management of the company and in turn spread to the operating staff.

Introducción

En las organizaciones y el ser humano en el aspecto profesional y personal, con el fin de satisfacer necesidades, se encuentra en una constante búsqueda de relaciones y desarrollar sus actividades de forma eficiente, estas relaciones van contribuyendo a formar y estructurar un adecuado entorno laboral y social.

El clima laboral se encuentra fuertemente vinculado con la interacción de las personas, ya sea actuando grupalmente o de forma individual y en la estructura de la organización ayuda a mejorar sus procesos, las condiciones y ambiente de trabajo.

En vista de la importancia que ha alcanzado el entorno en el cual se desenvuelven los empleados y como eje principal de la gestión de las empresas, los empresarios han visto la necesidad de gestionar e implementar nuevas estrategias que den paso a la creación de métodos efectivos y creativos para que en base a estos, el comportamiento organizacional sea más productivo, se fomente la buena comunicación, trabajo en equipo, óptima relación entre empleados y empleador, y evitar conflictos internos

Es por estos motivos, que la empresa Tecnoaces, por medio de sus procedimientos internos y conjuntamente con la realización de este proyecto, se buscó dar un soporte y nuevas herramientas en las cuales se podrá trabajar para el beneficio del personal operativo de compañía.

Los agentes de seguridad, al ser el pilar fundamental de la compañía, en el ejercicio de sus funciones, brindan un servicio de manera intangible y al encontrarse vinculado con el bienestar y seguridad de los clientes, es más aun importante cuidar y buscar que cada uno de los miembros del área operativa de Tecnoaces, se sienta satisfecho en su lugar de trabajo y además cuente con las herramientas necesarias para cumplir

cabalidad sus funciones; al estar en contacto directo con los asociados de negocios es vital que en ellos se sepa visualizar el correcto manejo de los procedimientos internos y a su vez sientan el respaldo por parte de la organización en función a la calidad de servicio a otorgar.

Con un estudio y diagnóstico preliminar, se reflejó información significativa que permitió realizar un análisis y sistematización en cuanto a lo que se pretendía con este proyecto, con las Gerencias de la compañía, se plasmaron los factores del clima laboral actual a los cuales se pretendía atacar y evaluar. A través de charlas, capacitación y talleres transmitió la importancia de un buen clima laboral, además se dio a conocer el porqué de este estudio y cuál era su finalidad.

La participación de los Agentes de Seguridad, fue asertiva, ya que en base a sus opiniones revisadas en los conversatorios realizados se profundizó los temas los cuales al final figuraron en el diseño de una herramienta de evaluación, en la misma que tomando en consideración los aspectos recabados, se formularon cuatro aspectos a evaluar. Posterior a la aplicación de la encuesta de medición, se cuantificaron y calificaron los resultados obtenidos, los cuales fueron presentados a las Gerencias de la compañía por medio de un informe y reunión planificada para dar a conocer la perspectiva de los empleados del área operativa.

Finalmente y como parte de este proyecto, se elaboró un plan de mejora, en el cual se plasman diversas actividades y estrategias en las cuales los directivos de Tecnoaces podrán basarse para que mediante esta herramienta se pueda implementar y ejecutar dentro de los empleados y de esta forma buscar el beneficio y bienestar de la organización contando con un adecuado y óptimo clima laboral que coadyuve al cumplimiento de objetivos y metas corporativas.

Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Estudio de Clima Laboral y Propuesta de Plan de Mejora para el Área Operativa de la empresa TECNOACES CIA. LTDA. en la Ciudad de Quito durante el periodo de Enero 2015 – Julio 2015.

b) Nombre de la institución

ALTA TECNOLOGÍA EN SEGURIDAD SELECTIVA CÍA. LTDA. TECNOACES

c) Tema que aborda la experiencia

Estudio de clima laboral y propuesta de plan de mejora para el área operativa de la empresa TECNOACES CIA. LDA., en la ciudad de Quito.

d) Localización

La ejecución del proyecto se lo llevó a cabo en la empresa TECNOACES CIA. LTDA. en la matriz en la ciudad de Quito.

El análisis se enfocó en el área operativa, los agentes de seguridad se encuentran localizados en diferentes puntos en donde prestan los servicios de seguridad y hacen ejercicio de sus funciones, por lo que parte de la ejecución del proyecto se lo realizó en distintos puntos de la ciudad de Quito.

Objetivo de la sistematización

El Proyecto del estudio de clima laboral dentro de la compañía se ha enfocado en conocer las necesidades de los empleados del área operativa, razón por la cual al sistematizar el proceso de la experiencia llevado a cabo con el personal operativo de

la compañía, reflejando lo aprendido e interiorizado por los empleados en base a las actividades realizadas, nos dará paso a conocer e identificar los puntos a mejorar por parte de los Agentes de Seguridad, luego de la aplicación del instrumento de medición del Clima laboral y verificar el clima existente en TECNOACES CIA. LTDA.

Por lo tanto el reconocer las falencias que se han presentado por parte de las Gerencias dentro del proceso de la ejecución del proyecto, sea un aspecto fundamental en los cuales se fundamentó este estudio.

Cada gerencia y el área operativa específicamente, en el desarrollo del proyecto intervino y participaba de forma activa para la verificación de los puntos débiles, se logró conocer aspectos relevantes conforme a su nivel de participación por parte de los empleados involucrados en el desarrollo de la experiencias, mismos aspectos que fueron considerados para la elaboración del plan de mejora que permita y contribuya a la empresa a encaminarse a contar con un mejor clima laboral que sea beneficioso para todos los empleados.

En la experiencia durante el desarrollo del proyecto, se logró obtener resultados como el diseño y la aplicación del instrumento de medición del clima laboral, el cual ha servido como eje principal para obtener datos importantes referente a como se desenvuelve el personal de la empresa dentro de los puntos de servicio y ejecución de sus actividades.

La Herramienta de medición fue de autoría propia, en base a lineamientos y aportes revisados conjuntamente con las Gerencias de la compañía, en base a reuniones efectuadas, se conoció cuáles eran las necesidades a las que se pretendía llegar y a su vez se conoció los parámetros que eran deseados para evaluar.

La participación por parte de las Gerencias fue efectuada en la primera fase en el desarrollo y diseño de la herramienta del clima laboral, ya que con sus aportes, criterios y en base a sus necesidades, permitió que la encuesta de clima laboral sea diseñada y formulada con 4 factores de calificación y evaluación que contribuyeron a evidenciar el nivel de conocimiento por parte del área operativa de las políticas, procedimientos, condiciones de trabajo, sistema de remuneración, que se manejan en la empresa TECNOACES CIA LTDA. Específicamente los factores de evaluación fueron: sobre la compañía, sobre la Jefatura, sobre la remuneración, sobre las condiciones y ambiente de trabajo. Estos factores fueron considerados por la importancia que la compañía pretender brindar al buen clima laboral, a través de sus empleados conociendo sus opiniones con el fin de en los puntos débiles buscar una mejora que coadyuve al buen desempeño laboral y organización.

La encuesta fue aplicada al personal operativo, previamente se efectuó una socialización y charla para dar a conocer el por qué se realizaría la aplicación y cuál era la finalidad del mismo, logrando contar con la aceptación de los participantes, lo que fue esencial ya que de esta forma se logró cumplir con los propósitos establecidos de presente proyecto.

Como parte de las actividades que se llevaron a cabo y en las que se pudo obtener un resultado que remarca este trabajo, es la socialización y apertura por parte de los directivos de la compañía, ellos han conocido y participado en las socializaciones y charlas.

Del mismo modo han transmitido sus puntos de vista para que durante el desarrollo y ejecución del proyecto se la elabore en base a las necesidades del personal y tomando

en consideración las posibles soluciones que se podrán dar a los problemas detectados en el área operativa.

Cabe mencionar que como parte del proyecto se ha estructurado un plan de mejora, en el cual se analizó y se buscó planes de acción para implementar dentro del personal de área operativa y que en base a los de limitantes detectados en la encuesta, sean direccionados para obtener una solución o mejora que beneficie tanto a la empresa como a los empleados dentro de su desempeño y desenvolvimiento en el ejercicio de sus funciones de seguridad.

En el plan de mejora se pretendió buscar una nueva alternativa en la cual se establezca nuevas formas de contacto con el personal, al ser ellos los principales actores e imagen de la empresa, es importante brindarles nuevos beneficios o condiciones de trabajo.

De esta forma los empleados se sentirán resguardados y satisfechos con las actividades que realizan. Además al buscar una mejora dentro del clima laboral de la empresa, se está dando apertura a que Tecnoaces tenga una visión más efectiva de los aspectos que deberá cambiar, mejorar o eliminar para así obtener buenos resultados organizacionales.

Eje de la sistematización

Actualmente el clima laboral es un aspecto indispensable dentro de la planificación, organización y gestión de las empresas, permite conocer la motivación de los trabajadores, su proactividad, desenvolvimiento y aceptación por las actividades que realizan dentro de su cotidianidad.

El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento

humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo (Copeme, 2009, pág. 2).

Al ser Tecnoaces una empresa con 20 años en el mercado brindado los servicios de seguridad fija y móvil, los empleados de la empresa, específicamente los Agentes de Seguridad no han sido en su mayor parte tomados en cuenta para realizar un proceso de mejora dentro de lo que respecta clima laboral y lo que se deriva del mismo es decir, la compañía no se ha enfocado en su totalidad de buscar nuevas formas de motivar a los empleados, así como verificar la satisfacción laboral, su desenvolvimiento está marcado superficialmente, solo por el hecho de cumplir mas no de estar a gusto con las actividades que realiza.

Entre los compañeros de trabajo era indispensable intervenir en sus relaciones inter personales, ya que se evidenciaba problemas en su comunicación, relación y actividades de trabajo, desmotivación, baja productividad, en sí, un mal clima laboral que no permite que el entorno organizacional sea de calidad.

Existen empleados que no conocen datos importantes de la compañía como su misión, visión y valores organizacionales. La comunicación con su jefe inmediato no se ha podido manejar de la mejor forma y a su vez existía malestar por las condiciones de trabajo, al ser su campo de actividad la seguridad, existen turnos rotativos de trabajo, salarios que varían de acuerdo al valor mensual facturado por clientes al que se brinda el servicio. Todos estos aspectos han ido desembocando molestias en el personal.

En nuestro país, el IESS es una de las instituciones gubernamentales que se encarga de cuidar y garantizar que las personas que tienen una vida laboral activa cuenten con

las herramientas y las condiciones laborales propicias para cumplir sus funciones y tareas de la mejor manera.

Específicamente dentro de la resolución N° 390 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, menciona que toda persona tiene derecho a desenvolverse y desarrollar sus labores en medio de un ambiente u organización adecuada y favorable, garantizando su bienestar, integridad, seguridad e higiene.

Todo esto se busca con el fin de tener empleados satisfechos, activamente productivos y evitar enfermedades laborales que perjudiquen tanto al empleado como al empleador, en base a la prevención y precaución, cuidando y buscando los mecanismos correspondientes para que en este caso, los Agentes de Seguridad, tengan un ambiente en el cual no sientan malestar, al contrario sientan comodidad y calidad, permitiendo mejorar su calidad de vida en el aspecto personal y profesional.

De la misma manera dentro del Código de Trabajo, en el artículo 410, se menciona que todo empleador tiene la obligación de dar a sus trabajadores las condiciones adecuadas en donde se asegure que no sufran ningún daño o se presente algún riesgo laboral.

Tecnoaces, tomando en consideración estos lineamientos legales, se ha preocupado de transmitir esta información a sus empleados, por medio de la distribución de folletos en donde se plasma el reglamento interno de trabajo y se estipula la importancia de cumplir y brindar a cada uno de sus colaboradores un buen clima laboral, cuales son los deberes y obligaciones tanto del empleado como del empleador y cuáles serían los riesgos que se podrían presentar al no contar con las óptimas condiciones de trabajo.

El impacto que se pretende tener luego de la aplicación del presente estudio, es contar con un cambio de actitud por parte de los agentes de seguridad en el desempeño de las actividades y funciones, lo es evidenciado y transmitido hacia los clientes, para los cuales se presta el servicio.

Del mismo modo por parte de las Gerencias de la compañía, se aspira a tener cambios organizacionales y estructurales en donde se evidencie que por parte de esta área se logre establecer nuevas políticas, procedimientos, lineamientos internos que den paso al bienestar de los empleados, formulación de nuevas estrategias para el manejo del personal, mejoramiento en las relaciones interpersonales, óptimas condiciones de trabajo. Es decir, ir mejorando los aspectos negativos que no han permitido que el desarrollo de las funciones diarias no se cumplan a cabalidad o exista cierta distorsión en lo que se ha pretendido conseguir.

TECNOACES CÍA. LTDA., al ser una empresa enfocada en el bienestar de sus empleados, ha impulsado este proyecto como una parte importante para socializar y conocer aspectos que no estaban siendo considerados para que el personal de la organización este a cabalidad satisfecho y conforme con su desempeño y condiciones laborales.

Al estudiar el clima laboral de la empresa, se conoció las cualidades, virtudes, debilidades que se están presentando dentro del entorno organizacional y los que podrían perjudicar el óptimo desarrollo de las funciones.

Por esta razón el estudio del clima laboral, mantiene un proceso en el cual este proyecto se ha basado, como primer punto se realiza una investigación cualitativa, es decir se buscó conocer cuáles serían las necesidades y en base a ellas trabajar y levantar las información, como segundo punto la elección de una herramienta de evaluación,

aplicación de la encuesta de clima laboral, tabulación y análisis cuantitativo de los datos, presentación de un informe y finalmente la elaboración de un plan de mejora.

Objeto de la sistematización

El eje fundamental del proyecto fue evaluar el clima laboral de la empresa Tecnoaces Cía. Ltda., y en base a charlas, capacitaciones y concientizaciones tanto con el personal operativo como con las Gerencias, conociendo las necesidades específicamente de los directivos en cuanto a los parámetros deseados a evaluar, se diseñó una herramienta de evaluación como lo es la encuesta de clima laboral en donde con la participación de las Gerencias y del Área operativa de la compañía, se logró conocer como los dueños de la compañía concebían a los empleados y su forma de trabajar, que esperaban obtener con este proyecto y que mejorías se podrían dar en base a los resultados obtenidos después de la experiencia, adicional las opiniones por parte de los Agentes de seguridad en cuanto a lineamientos de la organización que fueron evidenciadas luego de la aplicación de la encuesta de clima laboral.

Con la participación de los agentes de seguridad, se logró dar a conocer el porqué es importante el estudio del clima laboral, cuál era la finalidad de este estudio y ellos mediante sus aportes dieron hincapié para que sus contribuciones permita la continuidad del proyecto y su culminación.

Posterior del diseño un instrumento de medición, se desarrolló y aplicó la encuesta que fue elaborada bajo distintos parámetros de evaluación para mayor comprensión y aceptación por parte del personal operativo de la compañía.

Inicialmente se realizó el diagnóstico previo para entender cuáles serían las necesidades de la empresa, se focalizó la atención primordialmente a los colaboradores

de la parte operativa, ya que son ellos la fuerza laboral de la organización y del mismo modo son ellos las personas encargadas de demostrar la calidad, eficiencia y clase de servicio con los que la empresa oferta y se da a conocer en el mercado.

Identificada el área en la que se podía trabajar y aplicar el proyecto, se dio a conocer a las Gerencias, el interés de gestionar un trabajo conjunto con el área operativa de la empresa, dando a conocer cuáles eran los objetivos de este estudio, se contó con su aprobación y aceptación, lo cual dio paso para paulatinamente ir realizando las actividades planificadas.

Con el Dpto. de RRHH y Operaciones se planificó organizar con el personal de seguridad socializaciones y charlas para proporcionar y explicar los lineamientos sobre los que se manejó este proyecto. Este procedimiento se los realizó en sesiones programadas y con el personal que no se pudo contar con su participación, se contó con el soporte de los Supervisores para repartir y entregar la información requerida para que los Agentes de seguridad que no asistieron a las socializaciones conozcan sobre el proyecto.

El diseño de un instrumento de medición fue un eje importante dentro de la experiencia, se tomaron cuatro parámetros para que sean evaluados por el personal de la empresa como lo es su conocimiento sobre la compañía, su relación con su jefe inmediato, la remuneración y las condiciones y ambiente de trabajo. Estos aspectos fueron definidos gracias a la misma información proporcionada por el personal; en base a estos parámetros se aplicó la encuesta a los Agentes de seguridad.

La metodología de la encuesta se lo manejó de forma anónima para salvaguardar la identidad de los participantes y a la vez que ellos apoyados en esta forma de aplicación

contestaron de forma sincera los postulados establecidos, es así que se logró obtener información verídica y clara.

La aplicación de la encuesta se realizó a 133 empleados que forman parte del área operativa en la ciudad de Quito, contando con total aceptación para que este procedimiento se lo cumpla a cabalidad, teniendo los resultados esperados.

La población a la que se aplicó el instrumento de medición, estuvo conformada por un conjunto que en su mayoría está formada por hombres, de edades promedio entre los 25 y 50 años de edad, condición socioeconómica de nivel medio, grado de instrucción secundaria completa.

Durante este proyecto, se ha enfocado a que luego de conocer cuáles son los aspectos que podrían estar interfiriendo en el adecuado desarrollo del clima laboral en la empresa y a su vez en el desempeño de los agentes de seguridad, se pueda levantar una propuesta de plan de mejora, que incite a que Tecnoaces, maneje su Talento Humano de forma distinta, en donde el bienestar común sea el ente principal de sus procesos organizacionales.

Por esta razón, luego del diseño de la encuesta, su aplicación y tabulación de los factores evaluados, se llevó a cabo la presentación de los resultados a las Gerencias de la empresa. Para esto, se convocó a una reunión con los Directivos de la compañía, se explicó el procedimiento realizado y como se efectuó la aplicación, los factores que habían sido direccionados por ellos y que fueron considerados en la encuesta. Se logró plasmar en un informe detallado los resultados de las tabulaciones que se reflejó luego de la aplicación del instrumento de medición, se conoció cuáles eran los puntos a mejorar y en los que Tecnoaces debe trabajar con la fin de que los aspectos detectados se corrijan y en base a estrategias y al plan de acción diseñado se pueda lograr en el

área operativa incrementar la productividad, mejorar el clima laboral ofreciendo mejores condiciones laborales.

De igual manera el plan de acción fue de autoría propia, diseñado en base a los resultados obtenidos, en el cual se puede evidenciar estrategias y actividades que podrán ser llevadas a cabo paulatinamente con el personal operativo y con la ayuda de Tecnoaces y al ser realizadas y transmitidas hacia los Agentes de Seguridad, se busque fomentar y mejorar los puntos tratados y detectados con anterioridad. Este plan de acción se pudo dar a conocer y se está siendo ejecutado progresivamente en la compañía. Cada actividad, es una herramienta que contribuye al adecuado manejo del potencial humano con el que cuenta la organización, se brinda la oportunidad de dar más apertura a los empleados para que den a conocer su punto de vista referente a las condiciones de trabajo, para que exista una eficiente comunicación tanto entre empleador y empleado y a su vez se pueda crear medios y canales de difusión de información que ayuden a que el clima laboral sea favorable y beneficiosa para todos los miembros la organización. A su vez el plan de acción busca para lograr su compromiso en la realización y cumplimiento de sus funciones, siendo personal más productivo y competitivo en el mercado brindando un servicio de calidad.

Metodología de la sistematización

Los instrumentos que nos servirán para reconstruir la experiencia son:

- **Encuesta**

La encuesta es una serie de preguntas y cuestionamientos que se realiza para conocer, analizar y detectar las diversas opiniones entre las personal a las que se aplica este instrumento con el fin de analizar un tema específico

Este instrumento dentro de la sistematización del proyecto, es la principal herramienta con la que se trabajó. Su diseño se lo realizó en base a las necesidades detectadas en los Agentes de Seguridad después del acercamiento y charlas mantenidas. Dentro de los parámetros establecidos en la aplicación de la encuesta fue preservar el anonimato de las personas encuestadas. Con los resultados obtenidos y cuantificados, se gestionó y elaboró un plan de mejora, con el cual se buscó promover el cambio y mejora del comportamiento y clima organizacional, con la finalidad de incentivar a que los empleados de TECNOACES CÍA. LTDA., realicen sus funciones diarias con motivación y proactividad.

- **Árbol de problemas**

Este instrumento fue parte de análisis que se realizó en el inicio de este proyecto, se formuló cuáles son los principales problemas, cuáles serían las causas y los efectos que estarían interrumpiendo el desarrollo efectivo de las actividades y funciones por parte de los Agentes de Seguridad.

Dentro de la sistematización de la experiencia, este instrumento fue guía principal para verificar cuales de los problemas determinados, han sido tomados en consideración como ente fundamental para focalizarlo y analizarlo, con el afán de buscar una solución o mejora para que disminuya estos factores de tensión dentro del ámbito laboral de la empresa TECNOACES CÍA. LTDA.

- **Matriz de involucrados**

En la presente matriz, en el inicio del proyecto se señaló cuáles serían las personas involucradas directamente para el ejercicio de estudio del clima laboral dentro de la empresa, cómo lo es el grupo principal de estudio que son los Agentes de Seguridad;

el objetivo principal luego de la aplicación y desarrollo del proyecto, fue verificar que los problemas señalados y que aquejaban a este grupo de personas fueron considerados y tomados en cuenta en relación a sus necesidades y teniendo como referencia los resultados obtenidos en el instrumento de medición.

La mala comunicación, insatisfacción laboral, baja productividad, entre otros, eran los problemas que se detectaron, pero conforme avanzó el proyecto se pudieron focalizar y buscar una solución mediante un plan de acción que permita beneficiar el ámbito laboral en el que se desenvuelven principalmente a los Agentes de Seguridad.

- **Cronograma**

Mediante la definición del tiempo de ejecución de los plazos para el diseño, desarrollo, ejecución y finalización del estudio, esta metodología fue indispensable para que en base a lo planificado, se logró cumplir con las actividades programadas con éxito. Para las socializaciones, charlas que se llevaron a cabo con el personal, se cumplió con lo solicitado por el Dpto. de Operaciones que fue planificar estas sesiones de acuerdo a los turnos mantenidos por los Agentes de Seguridad, esto con la finalidad de no interrumpir sus días de trabajo o sus días libres.

Para la aplicación del instrumento de medición, debido al diferente horario y lugar de servicio del personal de seguridad, se coordinó conjuntamente con los Supervisores de la empresa que se desplacen a los puntos de servicio y se entregue la encuesta para de esta forma, contar con la participación de todos los miembros del área operativa que por diversas razones no hayan podido asistir a las sesiones de socializaciones el día y hora que fue asignado por los Directivos de Tecnoaces.

- **Matriz marco lógico**

Esta matriz, para el proceso de sistematización, me ha servido de guía al verificar las actividades realizadas, su consecución y logro de los objetivos planteados desde un inicio en el proyecto.

La matriz marco lógico, ha contribuido a realizar una evaluación para examinar el desempeño y cumplimiento de las actividades del proyecto en cada una de las etapas diseñadas con la finalidad de mejorar el clima laboral de la empresa Tecnoaces. A su vez, esta matriz permite sistematizar la información de una manera lógica y ordenada, con el fin de facilitar el entendimiento de los procedimientos levantados, de forma clara, he podido verificar los problemas que fueron detectados con este estudio y la forma como se solventará y se asumirán para el beneficio de los empleados de la organización.

Preguntas Clave

a) Preguntas de Inicio

- ¿Cómo apareció la necesidad de estudiar el clima laboral en la empresa TECNOACES CÍA. LTDA.?
- ¿Bajo qué parámetros se analizó como prioridad el estudio del clima laboral?
- ¿Cómo se clasificó y priorizó a los beneficiarios del proyecto dentro de la organización?
- ¿Cuáles fueron los indicadores y factores de estudio en los que sostuvo el proyecto?

- ¿Cuál fue la respuesta por parte de los directivos de la compañía frente a la propuesta de estudio del clima laboral?
- ¿Cuál fue el aporte del Dpto. de RRHH y Operaciones para la aplicación y desarrollo del proyecto?
- ¿Cómo se realizó la participación de los Agentes de Seguridad antes, durante y después de la aplicación del proyecto?

b) Preguntas Interpretativas:

- ¿Cómo se organizó y planificó la convocatoria y asistencia de los agentes de seguridad?
- ¿Cómo es la relación de los Agentes de Seguridad con su Jefe inmediato?
- ¿Cuál fue el grado de aceptación por parte de los beneficiarios del proyecto?
- ¿Cómo ha mejorado el clima laboral de Tecnoaces luego de la aplicación del proyecto?
- ¿Cómo se ha evidenciado en la parte operativa el incremento de la satisfacción laboral?
- ¿Durante el desarrollo del proyecto, existió la organización necesaria para que los principales beneficiarios puedan participar?

c) Preguntas de Cierre:

- ¿Qué impacto se ha observado a nivel laboral e individual en los Agentes de Seguridad?

- ¿Cómo fue la reacción por parte de los Directivos luego de la aplicación del estudio del clima laboral?
- ¿El estudio permitió solventar las necesidades detectadas en el inicio del proyecto?
- ¿El proyecto permitió cumplir con las expectativas de los Directivos de la compañía?
- ¿Los problemas que afectaron del desempeño de los trabajadores, pudieron ser tratados de forma eficiente?

Organización y procesamiento de la información

Para la medición del clima laboral en la empresa, se formuló un instrumento que permitió recabar la información necesaria y de esta forma definir las condiciones y el estado en el que los trabajadores se desempeñan y cuáles serían las posibles causas y su bajo nivel de satisfacción laboral.

Razón por la cual el método más habitual para evaluar el clima laboral implica el uso de encuestas a los empleados y a su vez esto puede complementarse con entrevistas personales.

Diseñar y llevar a cabo las encuestas de clima laboral puede llegar a ser un tema complejo, pero gracias a la accesibilidad de los directivos de Tecnoaces, se ha podido diligenciar para que este procedimiento se lo pueda cumplir a cabalidad.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta cuando se realiza una encuesta de clima laboral es el anonimato y total confidencialidad con la información recolectada de los Agentes de Seguridad.

La metodología a utilizar permitirá preservar el anonimato de las personas encuestadas, un factor indispensable si queremos asegurar la máxima sinceridad en las respuestas.

En base a lo expuesto, procederé a dar a conocer los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta enfocado en el clima laboral, misma que conto con 4 parámetros de evaluación. El detalle de los parámetros y resultados se analizan a continuación:

Cuantificación de resultados obtenidos

Encuesta de clima laboral

- **Primer Parámetro**

En el primer parámetro se consideró hablar sobre la compañía, este tema es de relevancia para poder conocer los conocimientos que los empleados tienen de su lugar de trabajo y las relaciones laborales que se manejan dentro del cumplimiento de sus funciones. Específicamente se buscó conocer el nivel de apreciación del personal se seguridad de aspectos específicos que se deben manejar en la empresa. Los valores organizaciones, misión y visión. De la misma forma si conocen los servicios que oferta Tecnoaces en el Mercado. Hablando de su estabilidad y satisfacción laboral, se consideró relevante verificar como considera el personal su remuneración, horarios de trabajo, atención, en general aspectos de su satisfacción general en cuanto a la compañía.

De la pregunta 1 a la pregunta 4 (P1,P2,P3,P4), se evaluó bajo calificativos de: Excelente, Bueno, Malo. Dentro de las preguntas 5 y 6 (P5, P6) las opciones para calificar era: Si o No; en estas preguntas se consideró el nivel de conocimiento que los

Agentes de seguridad deberían tener acerca de los servicios que oferta la empresa, cual es la misión, visión y políticas de Tecnoaces. Siendo los aspectos Bueno, Malo y No, los calificativos que se tomaron en cuenta para buscar las respectivas mejoras dentro de la propuesta de plan de mejora.

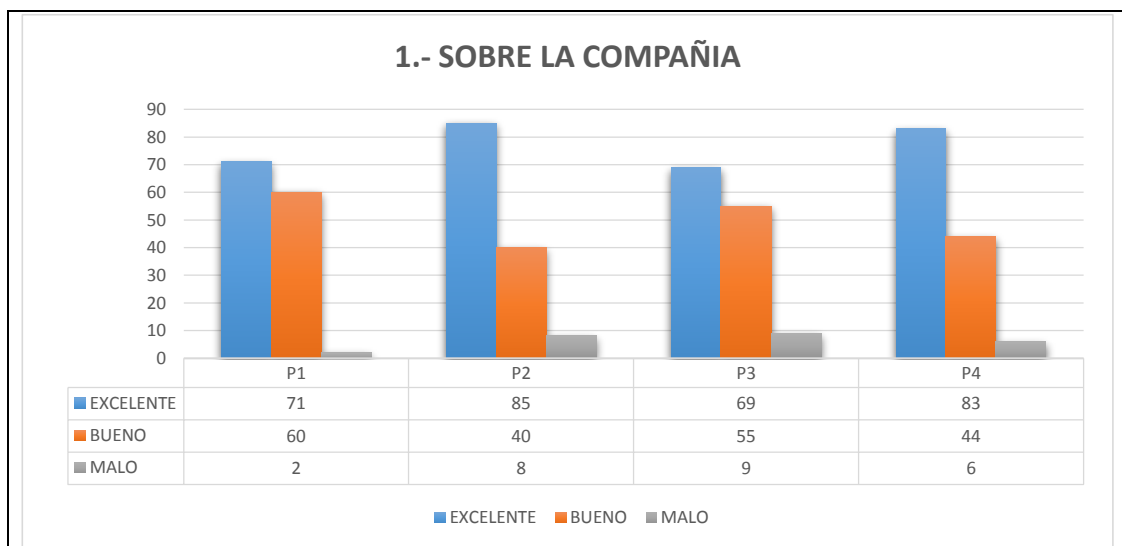


Figura 1. Sobre la Compañía

Nota: Se puede evidenciar la cuantificación del primer parámetro de la encuesta de clima laboral.

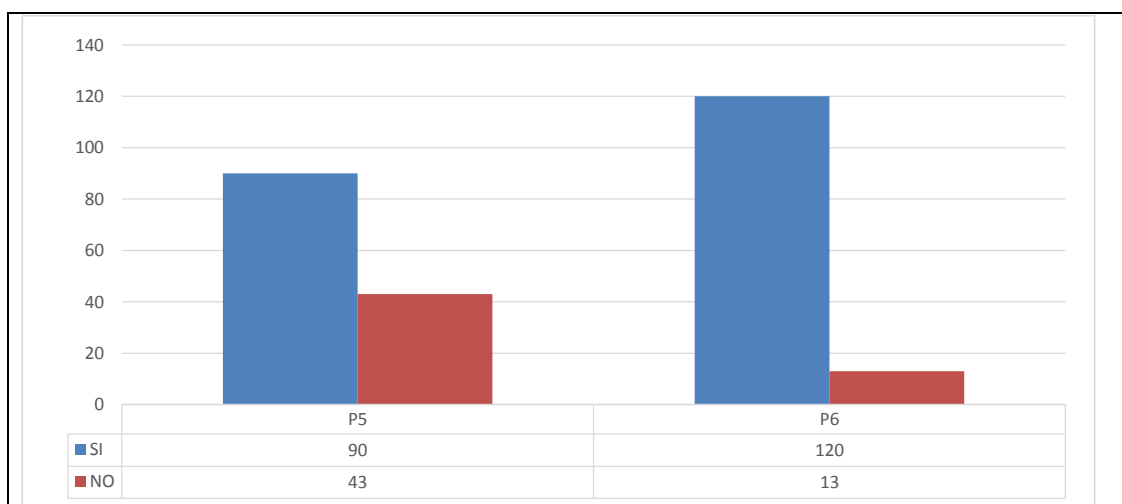


Figura 2. Cuantificación parámetro primero de evaluación.

- **Segundo Parámetro**

El segundo parámetro que se tomó en consideración en la relación de los Agentes de Seguridad con su Jefatura, es decir con su Jefe directo. Es decir, se buscó conocer

como los Agentes de Seguridad califican el trabajo de su jefe inmediato y su habilidad para dirigir al personal y la resolución de conflictos en el ejercicio de sus funciones. Además se propuso considerar como es la confianza y comunicación en el entorno laboral, ente empleado y empleador. La relación entre el coordinador de operaciones quien es el jefe inmediato de los agentes de seguridad, es importante, en el instrumento de medición es lo que se quiso evaluar en base a los aspectos mencionados y que fueron considerados para el levantamiento de información

En las preguntas de la 1 a la 4 (P1, P2, P3, P4) se menciona como los empleados calificarían entre: Excelente, Bueno o Malo, el trabajo efectuado por su Jefe Inmediato, como es su relación y comunicación y la confianza que se mantiene al momento de solucionar algún problema. En la pregunta 5 y 6 (P5, P6), se dio las opciones de SI o NO, en donde se menciona que si los Agentes de Seguridad están informados por parte de su Jefe Inmediato acerca de los asuntos relacionados con su trabajo y si se cumple con lo pactado y ofrecido.

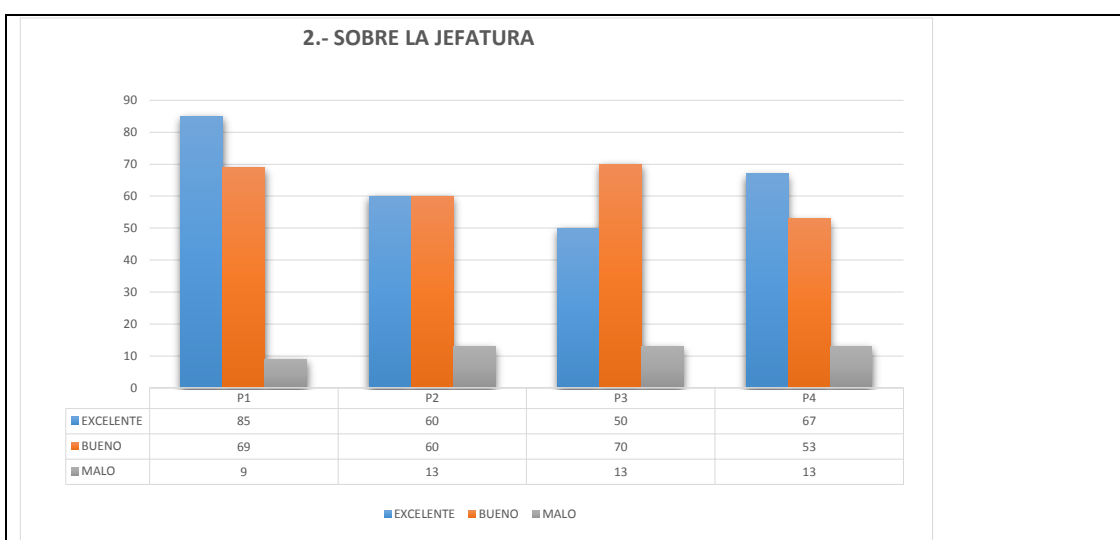


Figura 3. Sobre la Jefatura

Nota: Se puede evidenciar la cuantificación del segundo parámetro de la encuesta de clima laboral.

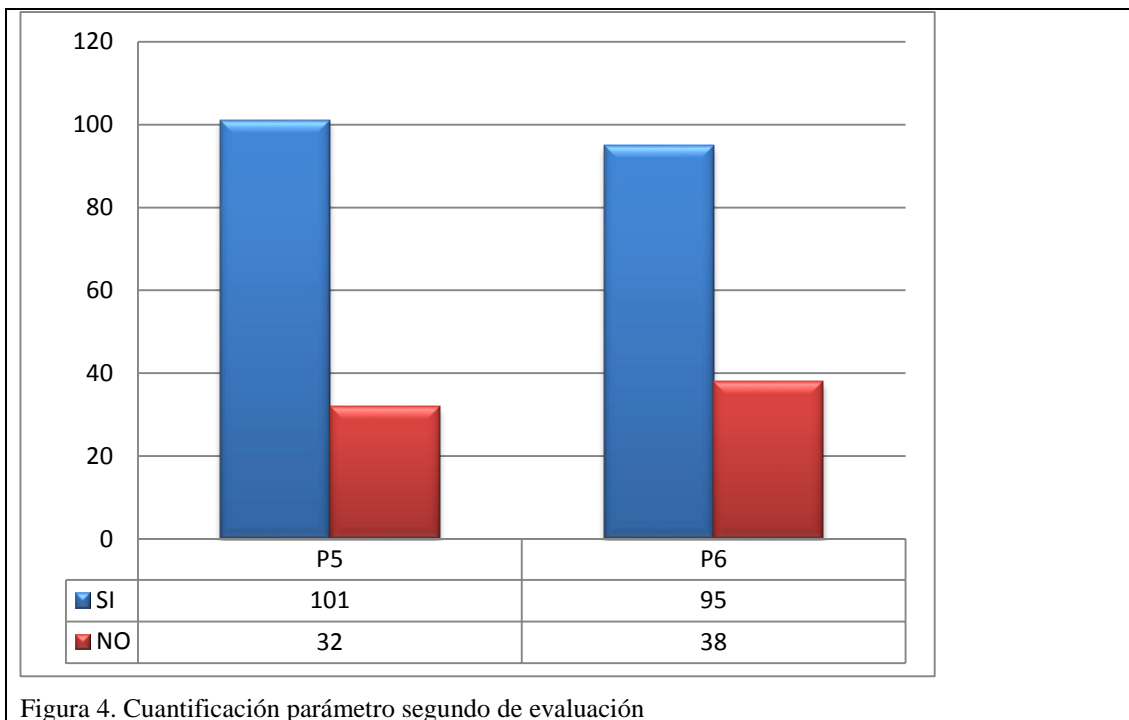


Figura 4. Cuantificación parámetro segundo de evaluación

- **Tercer Parámetro**

El tercer parámetro que fue evaluado fue sobre la remuneración; este aspecto fue considerado para la medición del clima laboral de Tecnoaces en base a que este aspecto es importante, los Agentes reciben ingresos de acuerdo al puesto al que estén prestando sus servicios. Se consideraron temas como si el personal de seguridad comprende el sistema de remuneración de pago que existe en la compañía, adicional, como valor agregado se analizó y a su vez se evaluó si a los empleados les gustaría que la empresa tenga un sistema de incentivos por el trabajo realizado en beneficio de la empresa.

En la pregunta 1 (P1) se consideró que los empleados indiquen si los ingresos percibidos dentro de Tecnoaces comparándola con otra empresa es: Excelente, Bueno o Malo. En las preguntas 2 y 3 (P2, P3) se da las opciones de: SI o NO, considerando como los Agentes de Seguridad comprenden el sistema de pago de la empresa y si les

gustaría que se maneje un sistema de incentivos por el trabajo que cumplen en beneficio de la empresa.

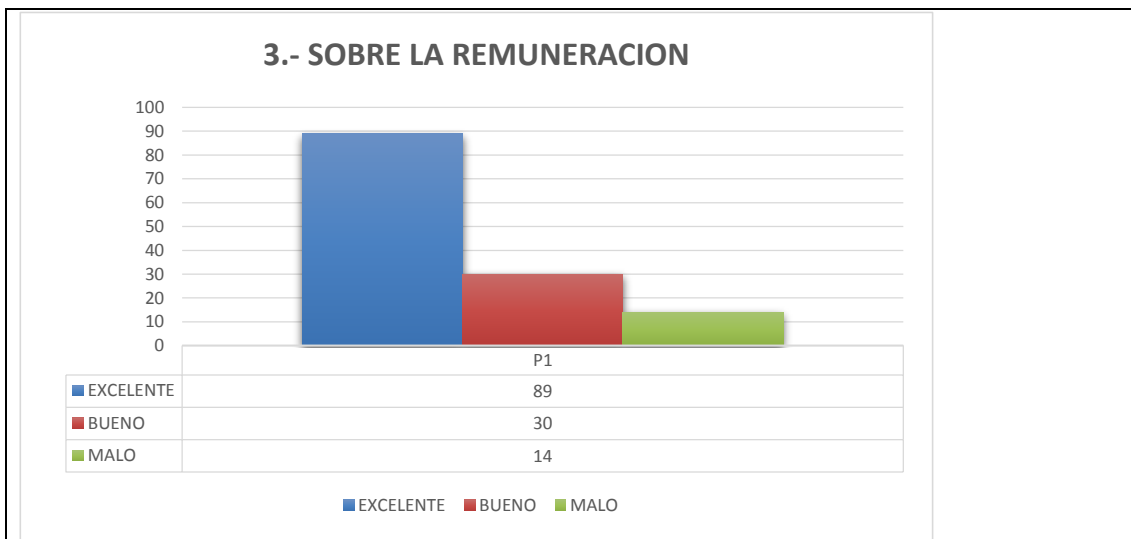


Figura 5. Sobre la remuneración

Nota: Se puede evidenciar la cuantificación del tercer parámetro de la encuesta de clima laboral

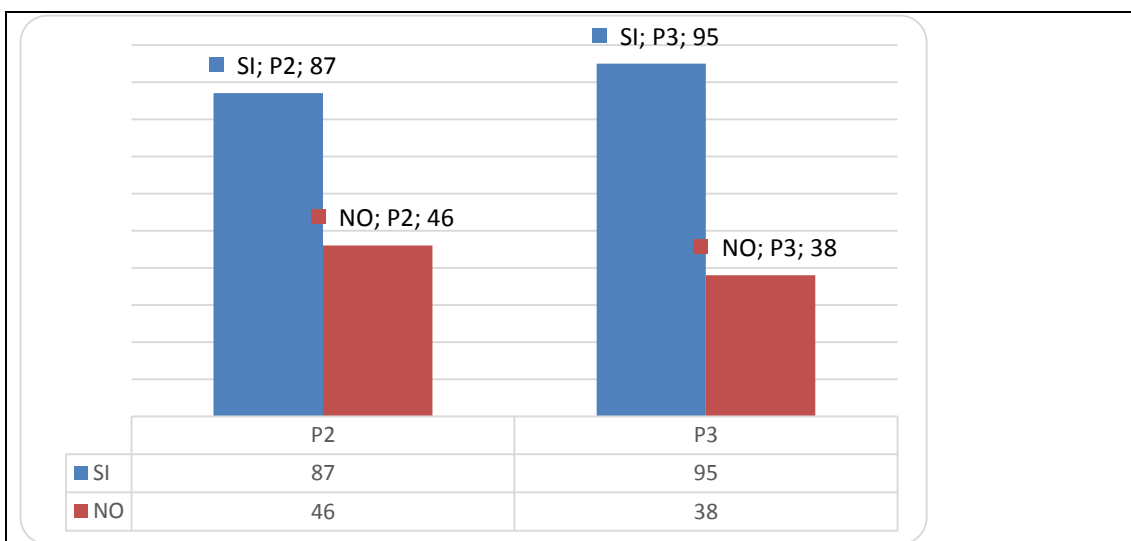


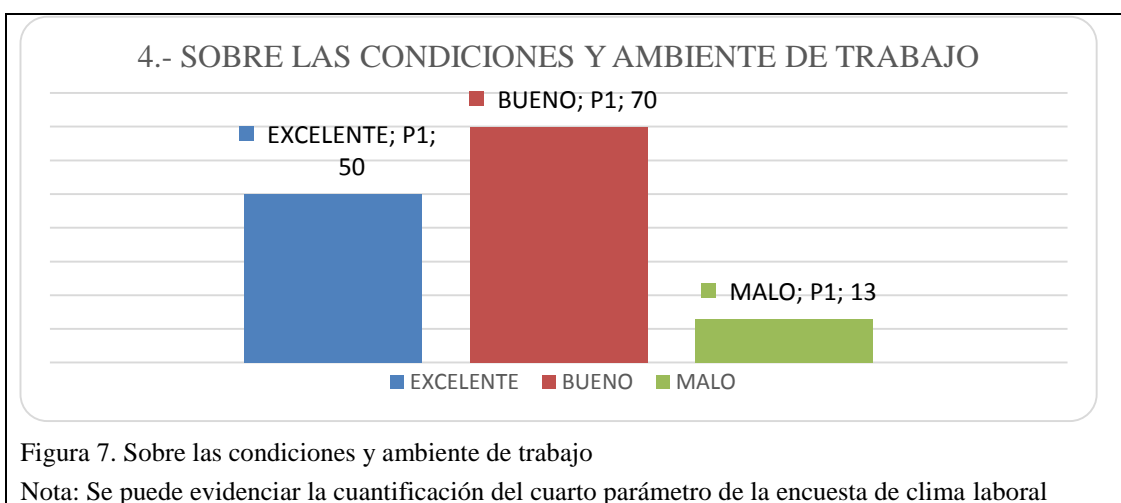
Figura 6. Cuantificación parámetro tercero de evaluación

- **Cuarto Parámetro**

El parámetro 4 hablar sobre las condiciones y el ambiente de trabajo, en las cuales se consideró conocer del personal cómo calificaría la cooperación de las personas con

las que trabaja y en donde realiza sus actividades con la finalidad de que sean eficientes y de acuerdo a lo espera por la compañía. A su vez, se consideró la opinión del personal en base a su opinión de cómo se aprovechan sus habilidades y aptitudes, si recibe algún reconocimiento cuando realiza un buen trabajo y uno de los aspectos más importantes dentro de este parámetro es cómo se maneja la relación con sus compañeros de trabajo, en base a preguntas de cómo es su relación, si es fácil hacer amistad con los demás empleados, adicional, se evaluó si los Agentes de Seguridad cuentan con las condiciones y equipos de seguridad adecuadas para el cumplimiento de sus funciones, todos estos temas encaminados a llegar a tener opiniones claras de acuerdo a lo que se estudió dentro de este proyecto.

En la pregunta 1 (P1) se evaluó bajo las opciones de: Excelente, Bueno y Malo; considerando como la cooperación de su grupo de trabajo se realiza diariamente en el ejercicio de sus funciones. De la pregunta 2 a la 8 (P1, P3, P4, P5, P6, P7, P8) se evaluó bajo las opciones de SI o NO, considerando como los Agentes de Seguridad consideran su ambiente y condiciones de trabajo, se realizaron preguntas como que si conoce la importancia de su trabajo, el equipo de seguridad con el que cuentan es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones, le gusta el tipo de trabajo que realiza, etc.



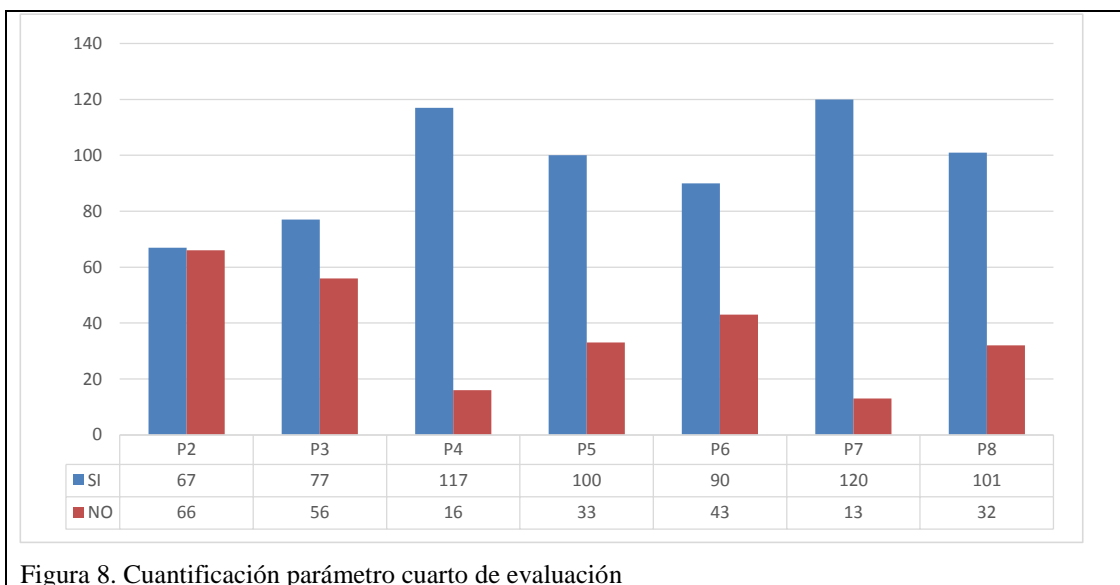


Figura 8. Cuantificación parámetro cuarto de evaluación

Después de realizado el instrumento, aplicadas las encuestas y cuantificados los resultados obtenidos, se pretende gestionar un plan que establezca una serie de acciones comunicacionales como reuniones, talleres de trabajo, capacitación al personal, elaboración de material impreso, difusión de mensajes por medios digitales, entre otros.

Análisis de la información

Desde el inicio de desarrollo de este proyecto, se definió la importancia de conocer cuál es el estado actual del clima laboral y como en base a los posibles problemas detectados se podría manejar y acoger estas molestias para dar un seguimiento y una herramienta que permita sensibilizar a los Directivos de la compañía y a su vez a los empleados, enfocarnos en su bienestar e incremento de su motivación al tomar en consideración sus puntos de vista y aspectos negativos que afectan a su desempeño. El estudio del clima laboral, conlleva a un estudio a profundidad en el que se analice y en base a un diagnóstico se determine las necesidades de los Agentes de Seguridad.

En el parámetro 1 de la encuesta, habla sobre la concepción de los empleados sobre la compañía, se evidenció que mayoritariamente los empleados conocen sobre los servicios que oferta la empresa, su horario de trabajo, su remuneración y su estabilidad laboral, valores organizacionales, etc.

Del mismo modo se evidenció que un grupo minoritario de empleados no conocían sobre estos mismos temas, esto se puede presentar debido a que existen empleados que son nuevos, su incorporación ha sido reciente a la empresa, por ende no se han podido relacionar más a profundidad sobre los conocimientos pertinentes de la compañía.

Sobre la Jefatura, en el parámetro 2, lo que se buscó conocer era como era la relación de los Agentes de Seguridad con su Jefe inmediato, por lo que dentro de la calificación de Excelente, la mayoría de empleados consideraron esta opción, un mínimo porcentaje señalaron la opción de Bueno y Malo. En la empresa, se ha tratado de trabajar el tema de relaciones interpersonales, manteniendo en lo posible una buena comunicación y confianza con el Jefe Inmediato.

Dentro del parámetro 3, se habló sobre la remuneración, este aspecto es importante ya que como se ha mencionado anteriormente, la empresa maneja un sistema de pago diferente que dependerá del lugar en donde presta servicio el Agente de Seguridad.

El mayor porcentaje de empleados mencionaron conocer cuál es el sistema de pago, del mismo modo, indicaron que la remuneración que ofrece la empresa a comparación de otras es excelente. El sistema de pago, se realizará en base a los techos de pago que tenga cada cliente, en la encuesta se ha buscado conocer cuántos empleados conocen y cuántos desconocen este tema, para lo cual se estará trabajando en aquellos en donde su respuesta ha sido negativa.

Finalmente, en el parámetro 4 que habla sobre las condiciones y el ambiente de trabajo, se evidencio de igual forma que en un mayor porcentaje los empleados reconocen y aceptan que se cuenta con los instrumentos y condiciones laborales adecuadas; pero así mismo existen empleados o el puesto de trabajo por diversas circunstancias no cuenta con los recursos o implementos suficientes para que los Agentes de Seguridad en el ejercicio de sus funciones puedan sentirse cómodos y sientan confort en la realización de sus tareas. Luego de evidenciar todos estos aspectos, es donde se evidenció la importancia de mantener y a su vez de mejorar los temas importantes que contribuyan a tener un buen clima laboral y a su vez que se logre cumplir con las expectativas de los miembros de Tecnoaces.

Con el desarrollo y planeación de este estudio, que quiso elevar la sensibilización, motivación y productividad del personal. Así como, en base al contacto con el personal se pudo conocer cuáles eran los factores que estarían interrumpiendo la ejecución y cumplimiento de las funciones cotidianas de los Agentes de Seguridad.

Ahora, luego de la aplicación del instrumento de medición, las socializaciones, capacitaciones y charlas efectuadas con los Directivos de la empresa y los actores y principales beneficiarios del proyecto los Agentes de Seguridad, se pudo evidenciar un cambio de actitud, cambio en el desenvolvimiento al momento de cumplir con sus funciones, tienen conocimiento de los principios y valores organizaciones y conocen lo importante que es manejar un buen ambiente de trabajo.

Razón por la cual, con la propuesta del plan de mejora, como se lo pudo mencionar, se buscó que por medio de distintas actividades y herramientas, Tecnoaces las aplique, fomente y busque proyectar un buen estado de clima laboral, en donde cada uno de

sus integrantes se sientan conformes y motivados para cumplir con los objetivos, funciones y tareas que han sido encomendadas.

Tabla 1.

Propuesta plan de mejora del clima laboral en la empresa TECNOACES CIA. LTDA.

ANTECEDENTES:	El estudio del clima laboral se lo realizó en base a la aplicación de un instrumento de medición, la encuesta. Esta herramienta se la diseño en base a las necesidades existentes en el personal de la empresa específicamente del área operativa.
OBJETIVO:	Desarrollar una propuesta que permita a la empresa TECNOACES CÍA. LTDA. Implementar lineamientos que favorezcan y mejoren el clima laboral dentro de sus colaboradores.
FINALIDAD:	Realizar un análisis y gestión para buscar promover e incentivar a los Agentes de Seguridad el gusto por su trabajo y las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de su medio laboral
BENEFICIARIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes y Directivos • Dpto. Recursos Humanos • Coordinador de Operaciones • Agentes de Seguridad
ACTIVIDADES:	<p>Dentro de la propuesta de plan de mejora, se desarrolla diversas actividades en donde la participación de los agentes de seguridad fue activa, charlas, capacitaciones, trabajos en equipo, reconocimiento al personal, son actividades que se deberán llevar a cabo con el afán de que el personal operativo sienta el interés por parte de la compañía para poder brindarles óptimas condiciones de trabajo y sobretodo que los problemas detectados en la encuesta sean resueltos y solucionados.</p> <p>Cada una de las actividades planificadas ha sido estructurales de acuerdo a las necesidades detectadas en el personal operativo de la empresa. Dentro del Anexo 2 se encuentra adjunto la propuesta de plan de mejora en donde se podrá revisar con precisión los datos señalados.</p>
INSTRUMENTOS O MEDIOS UTILIZADOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Laboral • Infocus • Computadora • Marcadores • Hojas de Papel • Pizarra • Esferos • Parlantes • Internet
CONCLUSIONES	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora, busca por medio de distintas actividades y herramientas, que la empresa las aplique, fomente y proyecte para lograr un buen estado de clima laboral, en donde cada uno de sus integrantes se sientan conformes y motivados para cumplir con los objetivos, funciones y tareas que han sido encomendadas. • Un buen clima laboral en donde los Agentes de Seguridad se sientan cómodos y satisfechos, teniendo deseos de trabajar y cumplir con sus funciones diarias y además que exista una relación armoniosa entre jefe y subordinados.

Nota: Se puede evidenciar un cuadro resumen del plan de mejora para la empresa TECNOACES CÍA. LTDA.

Justificación

El clima laboral podemos mencionar que es el medio en el que se desarrolla y de desenvuelve el trabajo cotidiano de las personas, en este caso, los Agentes de Seguridad. La calidad del clima laboral contribuye directamente en la satisfacción y buena predisposición de los trabajadores en la ejecución de sus actividades y funciones, razón por la cual se interviene en la productividad y desempeño de los empleados, que se verá evidenciado en mejores condiciones laborales.

De aquella manera, mientras un buen clima laboral se orienta hacia la consecución de los objetivos generales y específicos de una compañía, un mal clima laboral estará destruyendo el ambiente de trabajo y en el desempeño de sus empleados, a su vez estará ocasionando situaciones de conflicto y malestar entre los empleado, generando un bajo rendimiento, insatisfacción y poca productividad.

La calidad y características del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo óptimo de las instrucciones y organización administrativa por parte de los directivos y jefaturas, que se evidenciara en base a los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar, desempeñarse y de relacionarse dentro de su entorno cotidiano a través del ejercicio de sus funciones, su interacción con la empresa, su forma de brindar el servicio de seguridad.

“Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas y procedimientos de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle y mejore constantemente” (Phegan, 1998, pág. 5).

Realizar un estudio sobre clima laboral, contribuye a contar con una retroalimentación concreta acerca de los procedimientos y procesos que determinan los comportamientos

organizacionales, permitiendo introducir cambios y mejorar que estén de acuerdo a las necesidades de los principales beneficiarios frente a las actitudes y conductas que estarían afectando en la estructura organizacional.

Un óptimo clima laboral ayuda y motiva a los directivos y empleados a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando y fomentando una conducta madura de todos sus miembros, induciendo en ellos, el compromiso a ser responsables y productivos dentro de sus actividades encomendadas, dando lo mejor de sí y a su vez que se pueda enfocar para contribuir a su satisfacción laboral, la consecución de objetivos y metas propuestas.

Lo cual permite que dentro de la empresa y a nivel personal, se manejen optimas relaciones inter e intra personales, en donde cada uno de los integrantes de la empresa, adopten posturas positivas que incidan dentro del desarrollo organizacional por medio de estrategias que den directrices para un buen desempeño de sus actividades.

Debido a la importancia que la organización brinda a temas de interés como es el comportamiento laboral, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan (Phegan, 1998, pág. 6).

Por lo que es necesario investigar el clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores y como esto se verá enfocado en su productividad y desarrollo personal y profesional.

Entender el comportamiento laboral nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos

son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones.

En vista de la importancia que ha venido alcanzando en el entorno actual la gestión del clima organizacional como elemento fundamental a utilizar por los empresarios en el desarrollo y construcción de ambientes que permitan el fomento de los procesos creativos, teniendo en cuenta su influencia en los comportamientos de los seres humanos en la empresa (Brunet, 1999, pág. 10).

El objetivo de esta investigación ha sido resaltar la utilidad de gestionar de la forma más adecuada para alcanzar las metas de la organización de la mejor forma posible, introduciendo herramientas que den paso a lograr establecer parámetros de estabilidad laboral, cumplimiento de objetivos y sobre todo encaminar a los empleados de la compañía para que estén a gusto dentro de su puesto de servicio.

Es por estos motivos que la empresa TECNOACES CÍA. LTDA., en base a la obtención y gestión de la información, busca mejorar los procesos y forma de desarrollo de las competencias de su talento humano , dando soporte en el área operativa, área la cual es el pilar fundamental para el crecimiento como organización.

Los agentes de seguridad, son las personas, a las cuales se destinó este estudio y en base a distintas técnicas de caracterización y acercamiento, se buscó paulatinamente ir incentivando a que las relaciones interpersonales del personal fluyan y mejoren con el fin de obtener más beneficios en su desempeño laboral.

Caracterización de los beneficiarios

Los beneficiarios que participaron directamente dentro del proyecto, fueron los Agentes de Seguridad y Supervisores, ya que son los involucrados y actores principales en el tema a investigar.

Su aceptación y receptibilidad hacia la información que se pretendía obtener fue muy positiva, durante las actividades que se llevaron a cabo con estos participantes, se evidencio el gran interés al conocer y formar parte de este estudio; conforme la investigación avanzaba cada participante dada sus opiniones y puntos referente al tema a tratar.

Del mismo modo su participación dio paso a conocer cuáles son sus malestares y potenciales aspiraciones para fueron transmitidas a la alta Gerencia de la empresa.

Por otro lado, el Coordinador de Operaciones, quien es la persona encargada de la verificación del cumplimiento de las actividades de los guardias, brindo su apoyo para que cada una de las actividades planificadas se desarrolle, dando su aporte y contribuyendo para que se gestione la participación de los agentes de seguridad.

El Dpto. Recursos Humanos, es el área direccionada para tratar y controlar al personal y como su productividad permite a la organización cumplir con las expectativas planteadas y esperadas, participaron de forma indirecta en la ejecución de este estudio, y a su vez dieron soporte para que al ser al área involucrada con el personal sepan aceptar los procedimientos que deberán mejorar y cambiar paulatinamente para que dentro del ambiente laboral, se evidencia aspectos positivos que contribuyan al mejor desempeño de los agentes de seguridad.

De la misma forma los Directivos de la empresa quienes con su aprobación para el desarrollo de la presente investigación, fueron parte importante dentro del proyecto y finalmente los clientes estratégicos, quienes percibirán como el comportamiento y clima laboral desarrollado dentro de Tecnoaces se refleja en la calidad de servicio.

Interpretación

El clima organizacional se basa y pretende que el ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y el desempeño de los trabajadores, se desarrolle dentro de los parámetros positivos y adecuados para que conforme a sus actividades, la productividad se eleve según lo esperado por la organización.

El clima organizacional llega a formar parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

El propósito que se ha tenido con esta investigación fue crear una visión más clara de la importancia de contar con una mejor calidad de ambiente laboral en el personal operativo de TECNOACES CÍA. LTDA., con este proyecto se pretende demostrar y dar a conocer las oportunidades necesarias que tendrán los empleados para relacionarse entre sí y ofrecer a los clientes un mejor servicio, fortaleciendo su efectividad en el desarrollo de sus habilidades y actividades generándoles un mayor éxito y satisfacción en su puesto de trabajo.

Como se enfocó desde su inicio, los Agentes de Seguridad son la imagen de la compañía, con ellos los encargados de dar a conocer que es Tecnoaces, a que se dedica y que servicios son los que oferta; manejar al personal, contar con su participación dentro de este proceso, fue fundamental.

Partiendo de la necesidad de contar con un estudio claro y profundo del clima organizacional de Tecnoaces, tanto directivos como personal operativo, nos brindaron la oportunidad de ser los principales actores para la ejecución, aplicación y desarrollo de este proyecto.

Esta experiencia, permitió que todas las áreas involucradas, conozcan sus puntos débiles, en que aspectos se debía mejorar y cambiar con la única finalidad de contribuir al desarrollo de la empresa; los Agentes de Seguridad, conocieron el objetivo del porque era esencial que en el ambiente en el que desenvuelven haya buenas condiciones de trabajo.

Tuvo relevancia este estudio en el momento en que los participantes con su apertura y aceptación, encaminaron a que las actividades planificadas se cumplan, que la información recabada sea la indicada para levantar este proyecto.

Tecnoaces al ser una empresa con 20 años en el mercado, es una empresa que ha podido cumplir con los estándares de calidad requeridos, pero los problemas detectados después de la aplicación del instrumento de medición, permitió conocer con una visión amplia lo que en realidad estaría afectando el cumplimiento, desempeño y calidad del servicio y por medio del plan de mejora, se dio paso a que la empresa cuente con los instrumentos necesarios para acoger estos inconvenientes y solventarlos de la mejor manera en beneficio de sus empleados, clientes y directivos.

Principales logros del aprendizaje

Las lecciones aprendidas a lo largo del desarrollo del proyecto, es conocer como el personal de una empresa, puede convertirse en el eje principal de estudio con la

finalidad de brindar un mejor soporte a las actividades y funciones desempeñados por los mismos.

En este caso los Agentes de Seguridad me han permitido conocer una perspectiva diferente a lo laboral, es decir pude conocer un lado más humano, más sensible que dentro de la cotidianidad es difícil de evidenciar. Al haberme preparado académicamente en el ámbito organizacional, mis conocimientos sirvieron como base para dar un soporte dentro de la empresa TECNOACES CÍA. LTDA. Del mismo modo, al estar más en contacto con el personal operativo, pude evidenciar la importancia que tiene conocer los problemas y riesgos que enfrentan diariamente.

Con este proyecto, se ha podido desarrollar y levantar un estudio y un diagnóstico previo en cual ha dado paso para conocer las posibles falencias que se tiene en la organización y específicamente en el área operativa al momento de focalizar los índices de bajo rendimiento, insatisfacción.

Me pude enfocar principalmente en el clima laboral que se presenta en la empresa, ya que al contar con un ambiente de trabajo, en el que los Agentes de Seguridad, vean en Tecnoaces una empresa sólida que brinda y da oportunidad de mejora profesional, que se preocupa de sus necesidades y estabilidad, sobretodo que se muestra interesado en conocer como es el desenvolvimiento de su funciones, no solo por cumplir con el servicio brindado, sino por cumplir con las expectativas del personal, al ser su profesión algo de su agrado.

Al inicio de esta investigación, se planteó como objetivo principal conocer el clima laboral de la empresa, el cual se llegó a cumplir a cabalidad ya que en base al diseño y aplicación del instrumento de medición, la encuesta a los agentes de seguridad, se conoció y evidencio los aspectos que están siendo los factores los cuales interrumpen

el adecuado desenvolvimiento de los empleados. Conforme se fue desarrollando este estudio, se fueron consiguiendo cumplir con lo esperado desde un inicio.

Lo cual es muy satisfactorio ya que muestra la gran apertura y participación con la que se contó por parte de la Gerencias, Dpto. de RRHH y Operaciones y sobretodo de los agentes de seguridad.

El impacto que se pretendió tener, es contar con cambio de actitud en el desempeño de las actividades de los agentes de seguridad; del mismo modo por parte de las Gerencias de la compañía, se aspira a tener cambios en la organización y forma de relacionamiento con los empleados. Es decir, ir mejorando los aspectos negativos que no han permitido que el desarrollo de la funciones diarias no se cumplan a cabalidad o exista cierta distorsión en lo que se ha pretendido conseguir.

Conclusiones

- El factor de mayor incidencia en el diagnóstico de clima organizacional son los recursos humanos, factor que no estuvo siendo considerado por Tecnoaces de manera adecuada, ya que no existía una óptima motivación a sus empleados
- El ambiente laboral que percibían los Agentes de Seguridad no era el adecuado para el desarrollo de sus actividades y funciones encomendadas, esto generaba cierta clase de malestar y falta de compromiso al momento de cumplir con sus funciones y brindar el servicio de seguridad a los clientes
- Es importante mantener y ser contantes en el manejo que Tecnoaces de a la propuesta de plan de mejora tomando en consideración que mantener un buen clima laboral, dependerá de la forma con que el empleado asuma sus tareas y funciones, aborde los problemas que se le presenten y que por parte de la empresa, se preste la debida importancia a dar solución a los problemas a afecten a su personal.

Referencias

- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México D.F., México: Trillas. Recuperado el 17 de Noviembre de 2015
- Copeme;. (2009). *Medicion del Clima Laboral para IMF'S*. Recuperado el 23 de Mayo de 2016
- Ecured. (6 de Noviembre de 2010). *Canal de comunicación*. Recuperado el 16 de noviembre de 2015, de http://www.ecured.cu/Canal_de_Comunicaci%C3%B3n#cite_note-2
- Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*.
- Hampton, D. (1989). *Administración*. Mc Graw Hill.
- Muriel, M., & R., G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Humanas*. Ecuador: Andina.
- Phegan, B. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. México D. F., México: Panorama Editorial, S.A. Recuperado el 17 de Noviembre de 2015
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Rubio Navarro, E. (s.f.). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Recuperado el 16 de noviembre de 2015, de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Trelles, I. (2004). *Comunicación Organizacional*. Félix Varela: La Habana.

Anexos

Anexo 1. Encuesta medición de clima laboral

ENCUESTA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL			
Puesto de Servicio:			
La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la empresa donde trabaja, su cometario muy sincero aportara para organizar, mejorar y desarrollar programas de mejora continua gracias			
NOTA:			
Sólo se deberá elegir una respuesta por cada pregunta. Marca su opción con una X			

1. SOBRE LA COMPAÑÍA:			
	Excelente	Bueno	Malo
1. ¿El conocimiento que usted tiene de su empresa, con respecto a sus ejecutivos, sus operaciones, posicionamiento de sus productos en el mercado, etc. es:			
2. ¿Tomando en consideración los aspectos de remuneración, horarios de trabajo, uniforme, atención, cómo calificaría su satisfacción general con la compañía.			
3. ¿Las relaciones que se establecen entre jefes y trabajadores, cómo calificaría usted el trato que se le brinda?			
4. ¿Cómo se encuentra usted respecto a su estabilidad en la empresa?			
	Sí	No	
5. Conoce usted todos los servicios que la empresa ofrece a los clientes?			
6. Conoce Usted la misión, visión, políticas, valores y principios de la empresa?			

2. SOBRE LA JEFATURA:			
	Excelente	Bueno	Malo
1. ¿Cómo calificaría usted el trabajo que está realizando su jefe inmediato?			
2. ¿Cómo calificaría usted la habilidad de su jefe inmediato para dirigir al personal?			
3. La confianza que tiene usted en su jefe inmediato para que solucione problemas es:			

4. La comunicación que existe entre su jefe y usted es:			
	Sí	No	
5. ¿Su jefe lo mantiene informado sobre los asuntos relacionados con usted y con su trabajo?			
6. ¿Su jefe inmediato generalmente cumple lo que ofrece?			

3. SOBRE LA REMUNERACIÓN:			
	Excelente	Bueno	Malo
1. Los ingresos que recibe comparados con los que podría recibir haciendo trabajos similares en otras empresas es:			
	Sí	No	
2. ¿Comprende usted el sistema de pago que existe en la empresa?			
3. ¿Le gustaría que la empresa tenga un sistema de incentivos por el trabajo realizado por Ud. en beneficio de la Empresa?			

4. SOBRE LAS CONDICIONES Y AMBIENTE DE TRABAJO:			
	Excelente	Bueno	Malo
1. La cooperación de las personas con las que trabaja para lograr que sus actividades, se realice lo más eficientemente posible es:			
	Sí	No	
2. En su trabajo se aprovechan sus aptitudes y habilidades?			
3. Recibe reconocimiento cuando realiza un buen trabajo?			
4. ¿En su empresa es fácil hacer amigos?			
5. ¿Conoce la importancia de su trabajo dentro de la organización de la empresa?			
6. ¿Le gusta el tipo de trabajo que realiza?			
7. Tiene condiciones adecuadas en su lugar de trabajo para realizarlo adecuadamente?			
8. ¿El equipo de seguridad es adecuado para desempeñar su trabajo?			

Anexo 2. Propuesta plan de mejora del clima laboral en la empresa TECNOACES CIA. LTDA.

1. Antecedentes

El ser humano con la finalidad de satisfacer y cumplir con sus necesidades, se encuentra en una constante búsqueda de relaciones interpersonales satisfactorias ya sea en el ámbito laboral como en lo profesional.

Mencionadas relaciones se construyen de forma cotidiana, por medio del ejercicio de las funciones y/o tareas en base a representaciones grupales o individuales, lo que hará ser características dentro de una organización.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Ecured, 2010, pág. 1)

Tomando en consideración la importancia que tiene el clima laboral dentro de la empresa para el cumplimiento de los propósitos organizacionales y en particular para el personal operativo en la ciudad de Quito por los servicios que brindan para los diferentes clientes que actualmente se mantiene, se priorizo la realizar de este estudio, verificando las incidencias que se podría tener en caso de no contar con un óptimo procedimiento de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y funciones de los Agentes de Seguridad.

En la actualidad los directivos de la empresa Tecnoaces Cía. Ltda., interesados en mejorar la calidad del clima laboral de sus empleados, mediante el compromiso, aceptación y participación de los Agentes de Seguridad en la ciudad de Quito, conjuntamente se levantó el estudio del clima organizacional en base a las necesidades detectadas por medio del instrumento de medición y el diagnóstico inicial efectuado en el proyecto.

2. Objetivos de la propuesta

2.1 Objetivo general

Brindar a Tecnoaces una herramienta que sea de utilidad para la mejorar de su clima laboral principalmente dentro del área operativa de la empresa, con el fin de incrementar el bienestar y satisfacción de los empleados, convirtiéndola en una organización eficiente y rentable dentro de ámbito del mercado en el que se desarrolla.

2.2 Objetivos específicos

- Proponer un plan de mejoramiento para la empresa Tecnoaces, para que los Directivos verifiquen y analicen cuales serían los mecanismos adecuados para la mejora del clima organizacional desarrollado dentro del ámbito laboral.
- Recomendar los sistemas de mejora necesarios para los empleados del área operativa.
- Promover la participación por parte de los Directivos de la empresa.

3. Justificación de la propuesta

En la actualidad las mayorías de las empresas se esfuerzan por lograr un agradable clima laboral, un ambiente que sea favorable para el desarrollo y desempeño de sus empleados dentro de sus funciones diarias. Por esto que el clima laboral, debe ser un aspecto relevante al momento de revisar y actualizarse dentro de la organización.

Razón por la cual, el diseño y propuesta de un plan de mejora permitiría en base a los objetivos planteados, encaminar a la compañía a mejorar el ambiente laboral, lograr un cambio positivo, un cambio en la percepción de los empleados hacia la institución y cambio en el desempeño de los empleados.

Evidenciándose la necesidad de trabajar y manejar los problemas detectados dentro de la empresa y motivados por el deseo de mejorar el clima laboral, se realizó este estudio en cual dará paso a tener mejores condiciones organizacionales. Adicional, esta propuesta tiene la finalidad de ser un soporte en el área de RRHH para que esta Dpto. tenga a disposición un medio extra para el manejo del personal.

4. Alcance de la propuesta

El desarrollo de esta propuesta estará encaminado y enfocado principalmente para trabajar con los Agentes de Seguridad y el área Operativa de la empresa Tecnoaces Cía. Ltda. Son ellos los principales receptores de la información, ya que son ellos el pilar sobre el cual se encuentra edificada la compañía.

La población con lo que trabajo y se direccionara esta propuesta está compuesta en su mayoría por hombre entre los 25 a 50 años de edad, sin descartar la participación minoritaria de mujeres, con un total de 133 empleados los que fueron evaluados y a su vez estarán siendo parte de este estudio.

5. Destinatarios

Los destinatarios principales de este proyecto son los Agentes de Seguridad, quienes son la base y el pilar fundamental de la empresa, son ellos los encargados de dar a conocer los servicios brindados por Tecnoaces; razón por la cual el personal operativo debe contar con un clima laboral optimo, en donde se puedan sentir satisfechos y conformes con las actividades que realizan y sobretodo que en el entorno que se desenvuelven sea el apropiado.

6. Desarrollo propuesta

6.1. Actividades

Definición de canales de comunicación

El canal es el medio por el cual viaja el mensaje. Es seleccionado por la fuente, que debe determinar qué canal es formal y cuál es informal. La organización establece los canales formales y transmite mensajes que se vinculan con las actividades relacionadas con los puestos de los miembros. En un esquema tradicional, los canales formales siguen la estructura de autoridad dentro de la organización. Otras formas de mensajes, como los personales o sociales, siguen los canales informales en la organización (Ecured, 2010, pág. 1).

Es importante contar con un óptimo recurso comunicacional por medio del cual los empleados específicamente los agentes de seguridad y los Directivos de la organización puedan contar con estrategias y herramientas para manejar y mejorar la comunicación interna.

Se puede definir formar y/o canales de comunicación que podrán ser puestos en práctica por parte de Tecnoaces:

Canales de comunicación personales: Tecnoaces, es una empresa que tiene procedimientos internos para mantener una comunicación acorde a lo establecido dentro de sus políticas organizacionales. El canal de comunicación personal, serán todas las herramientas utilizadas para mantener una comunicación directa entre los integrantes del grupo de trabajo, es decir será el contacto verbal que se puede dar de uno a uno o varios.

Canales de comunicación masiva: se puede indicar que esta forma de comunicación estaría relacionada con los medios tecnológicos, escritos y orales que se puedan utilizar para la transmisión de una determinada información y/o mensaje.

Dentro de la empresa, los medios de comunicación que se maneja son la computadora, radio, memorándum, notificaciones, mails, etc. Por este medio algunas veces se lo ha dado un mal uso, específicamente los radios de comunicación. Este medio de comunicación es el que se mantiene con los Agentes de Seguridad, por la radio se transmite información, avisos, reportes etc., que se lo podría ver como un aspecto positivo dentro de la utilización de este medio, pero esto no ha ocurrido, ya que por este canal los empleados han hecho un uso indebido, al comunicar y dar mensajes erróneos, hablar palabras ofensivas con los demás compañeros etc.

Razón por la cual al verificar, definir y manejar adecuadamente estos medios de comunicación, dar un uso correcto de esta herramienta comunicacional, contribuirá a optimización de recurso, manejo adecuado de procedimientos internos y la transmisión de información clara, precisa y oportuna.

Para esta actividad los Directivos de la empresa, deberán realizar un análisis de cómo se podrá definir los mejores medios de comunicación, nuevas estrategias para la

optimización de este recurso. Para ello, se deberá realizar reuniones en donde se plasme la importancia de contar con óptimos canales de comunicación.

- Charlas de Manejo de comunicación asertiva dirigidas al personal de seguridad: al estar los agentes de seguridad en diferentes puntos de servicio, tener horarios rotativos, el manejo de su comunicación y relación puede variar; es aquí en donde se pueden suscitar los problemas interpersonales.

Dentro de estas charlas, se deberá enfocar en tratar los siguientes temas que son necesarios que los trabaje el personal:

- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Comunicación asertiva
- Resolución de conflictos.
- Transmisión de mensajes de forma clara
- Uso de equipos de comunicación

Para esta actividad, el Dpto. de RRHH será el encargado principal de convocar al personal y realizar la programación de acuerdo a los horarios que sean factibles para contar con la participación de todos los Agentes de Seguridad del puesto requerido.

La transmisión de la información durante estas charlas, deberá estar direccionada de forma clara y concreta de fácil comprensión para los participantes. Durante la realización de esta actividad se propone la utilización de medios visuales y didácticos, con la finalidad que durante esta actividad se logre la máxima atención y concentración.

Es relevante enfatizar la realización de esta actividad, ya que uno de los problemas detectados durante el estudio del clima laboral en Tecnoaces, es la mala comunicación con el grupo de trabajo y el jefe superior es decir el Coordinado de Operaciones. Esto se pudo validar de acuerdo a las conversaciones antes establecidas con el personal.

Las charlas servirán como aporte para verificar la evolución y progreso que se deberá mantener en el grupo de trabajo, la forma como deberá desarrollarse la comunicación interna y externa y como se logrará edificar un mejor proceso de comunicacional, contando con el apoyo constante del Dpto. de RRHH y Operaciones.

Actividades capacitación hacia el personal de seguridad

Para la realización de esta actividad, se ha planteado realizar capacitación en donde se priorice la transmisión de información referente a la empresa como lo es:

- Misión
- Visión
- Políticas internas
- Reglamento interno
- Procedimientos de Seguridad
- Forma de remuneración

Son relevantes desarrollar y enfocarnos en estos temas, ya que en la aplicación de la encuesta, se pudo evidenciar que cierto parte del grupo de los participante que fueron evaluados no tenían conocimiento sobre los valores organizaciones de la empresa, no entendían a cabalidad el sistema de pagos de sus remuneraciones, no sabían cuáles eran sus deberes y obligaciones.

Al ser una empresa se seguridad es importante tener claro los procedimientos a los que se deben regir los empleados de Tecnoces, como deberá ser su desempeño dentro de sus horas de trabajo, todo esto direccionado para brindar un excelente servicio y a la par que los Agentes de seguridad al conocer los lineamientos de la empresa, sientan que tienen los instrumentos necesarios para cumplir a cabalidad su trabajo, podrán ser capaces de formar un integro equipo de trabajo y podrán estar motivados.

Para el desarrollo de esta actividad, se necesitara por parte del Dpto. de Operaciones conjuntamente con el Dpto. de RRHH, que realicen capacitaciones programadas en las

cuales por medio de diapositivas, imágenes, afiches, trípticos, etc., en los que se podrá difundir la información relacionada con los temas planteados.

Manejo del trabajo en equipo y adecuado ambiente de trabajo

Es importante que el grupo y ambiente de trabajo sea el adecuado para poder transmitir y evidenciar la existencia de un buen clima laboral, para lo cual dentro de esta actividad se propone realizar que dentro de cada puesto de trabajo semanalmente se distribuya mensajes, frases motivaciones; de esta actividad el Dpto. de RRHH desempeñara el papel creador de estos mensajes y con la ayuda y contribución de los Supervisores de turno, serán distribuidos por los lugares de servicio.

Del mismo modo, dando uso a la radio de comunicación que poseen los Agentes de Seguridad, se propone que diariamente, en la toma de reportes de la mañana el Coordinador de Operaciones y en la noche los Supervisores, sean los encargados de promover el trabajo en equipo, de brindar las recomendaciones necesarias para el desempeño diaria del personal, esto permitirá que los Agentes de Seguridad sientan el apoyo y respaldo por parte de su Jefatura.

Evidenciadas la necesidades del personal operativo, es importante que en su lugar de trabajo se cuente con todas la infraestructura, logística necesaria; su puesto de trabajo es parte de la imagen que brindan hacia los clientes a los cuales se da seguridad y protección. Por lo tanto, parte de la propuesta es, realizar una inspección mensual a los puestos de trabajo, este procedimiento brindara la oportunidad de dar a conocer lo que en cada punto hace falta y lo que es necesario reemplazar o cambiar.

Para estas inspecciones, los Supervisores serán los encargados de dar el soporte y ayuda para recabar información y contribuir a que el personal dentro de su espacio laboral cuente con todo lo esencial.

Reconocimiento al desempeño para los Agentes de Seguridad

Parte de la propuesta que será entregada a Tecnoaces, se plantea analizar que exista un sistema de incentivos económicos para el personal operativo. Estos incentivos serán realizados por parte del Dpto. de RRHH en base a una revisión de parámetros en los cuales podrá verificar los candidatos que deberán ser beneficiaros con estos incentivos.

Los parámetros en los cuales Recursos Humanos podrá basarse y de acuerdo a los procedimientos internos son:

- Personal con menos números de atrasos.
- Personal que cumpla con los reportes por radio a tiempo.
- Personal con menor número de memorándums o llamados de atención por parte del Supervisor.
- Personal que tenga el puesto de servicio en mejores condiciones.

Mencionados aspectos deberán ser evaluados y verificar el valor económico que podrá ser retribuido a los Agentes de Seguridad por su cumplimiento y buen desempeño dentro de las funciones que debe cumplir. Para poder realizar esta actividad, se contara con la aprobación de los Directivos de la compañía; a su vez esta evaluación se la realizara trimestralmente.

En base a todas las actividades propuestas, se busca mejorar el clima laboral de Tecnoaces y con el personal de seguridad se busca promover su motivación, trabajo en equipo, pro actividad, eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades, conjuntamente mejorar los procesos internos en referencia a la relación que se mantenga entre el personal operativo, su Jefe Inmediato y Directivos.

7. Medios o instrumentos

Para el diseño y aplicación de las actividades propuestas en el presente plan de mejora, se contara con los siguientes medios según lo planteado:

Definición de canales de comunicación:

- Sala de Reuniones
- Computadora
- Hoja de Papel
- Esferos

- Convocatoria a los directivos

Charlas de manejo de comunicación asertiva dirigidas al personal de seguridad

- Infocus
- Computadora
- Convocatoria al personal operativo
- Hojas de papel bond
- Esferos
- Parlantes
- Internet.

Actividades capacitación hacia el personal de seguridad

- Infocus
- Computadora
- Pizarra
- Marcadores de Pizarra
- Hoja Papel bond
- Lápices
- Convocatoria al personal

Manejo del trabajo en equipo y adecuado ambiente de trabajo

- Radio de comunicación
- Elaboración de frases motivacionales
- Movilización

- Hojas de papel bond
- Logística e implementos de trabajo

Reconocimiento al desempeño para los Agentes de Seguridad

- Listado y evaluaciones del personal
- Radio de comunicación
- Reunión con los directivos de la empresa.

8. Resultado final

- Luego de definir las posibles actividades a realizar es recomendable que Tecnoaces acoja esta propuesta, ya que ha sido planteada de acuerdo a las necesidades y problemas detectados en los principales beneficiarios de este proyecto.
- El clima laboral de la empresa, es un factor el cual hay q cuidar e ir cultivando progresivamente, razón por la cual es importante que los Directivos gestionen y deleguen a las personas correspondiente para la aplicación de cada una de actividades recomendadas, cumpliendo los parámetros establecidos en cada una de ellas.
- Los agentes de seguridad, deberán participar de forma activa durante el desarrollo de esta propuesta, ya que son ellos los principales beneficiarios a los que ha dedicado este estudio. De igual manera el Coordinado de Operaciones, deberá dar las facilidades para que se pueda contar con la asistencia del personal a las actividades formuladas.

El plan ayudará a mejorar el clima laboral y la cultura organizacional, que permitirá transformar el ambiente de trabajo en un excelente entorno laboral, ya que un cliente interno satisfecho garantiza servicios de calidad a los clientes externos.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el cliente, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Anexo 3. Matriz de involucrados

Matriz de involucrados				
Grupo involucrados	Interés respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
Agentes de seguridad	Mejora del clima laboral en su área de trabajo	Mala comunicación, falta de integración y transmisión de información	Identificar aspectos a mejorar dentro de las actividades a realizar por medio de la incorporación de estrategias laborales	Baja productividad /mal manejo de procesos internos/ desorganización/ mala calidad del servicio
Coordinador de operaciones	Incremento en la productividad de los agentes de seguridad, eficiencia en las actividades a realizar	No cumplimiento de las expectativas y procedimientos de seguridad	Introducir a la empresa procedimientos generales y específicos que den paso al mejoramiento del desempeño laboral	Mal manejo del personal e ineficiente procesos de comunicación interna
Departamento de recurso humanos	Mejora en el desempeño y comportamiento de los agentes de seguridad	Baja productividad e inadecuado manejo de procedimientos	Realizar inducciones y campañas de socialización de temas especiales y referenciales al clima laboral y el mejoramiento de comportamientos de los agentes de seguridad	Bajo productividad, mal clima laboral entre los agentes de seguridad
Directivos de la empresa	Mejora en la calidad del servicio brindado a los clientes	Insatisfacción por parte del cliente por el no cumplimiento de actividades por parte de los agentes de seguridad	Generar en los empleados de la empresa, espacios de dialogo y acercamiento que permita ir mejorando e incrementando las relaciones internas de trabajo	Insatisfacción de los clientes, bajo satisfacción laboral

Anexo 4. Matriz de marco lógico

Matriz de marco lógico			
Objetivo global	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Analizar el clima laboral en el que se desenvuelven los agentes de seguridad, verificando su comportamiento e incidencia en la satisfacción laboral y el ejercicio de sus funciones.	Analizar el clima laboral en un plazo aproximado de 5 meses, obteniendo el 75% de efectividad en la obtención de información para conocer el incidencia de satisfacción laboral en los empleados	Informe de la realización de un Pre - Diagnostico dentro de las actividades y desempeño de los agentes de seguridad	Accesibilidad a los datos e informes presentados a RRRHH
Objetivo específico (propósito)	Incrementar la satisfacción laboral en un 75%, con la finalidad de que sus funciones y procedimientos se desarrollen al máximo, después del desarrollo y aplicación del plan de mejora	Pautas de Evaluación, Documentación	Autorización para realizar el proyecto con la finalidad de incrementar la productividad y satisfacción laboral
Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajados para encontrar aspectos que puedan interrumpir la productividad y cumplimiento de funciones			
Resultados			
Plan de mejora que permita contar con procedimientos que incrementen el bienestar y satisfacción laboral.	Desarrollar y aplicar plan de mejorar que permita a la organización mejorar sus estándares de calidad en un 50%	Pre diseño del plan de mejora, para autorización de Directivos	Acceso para la obtención de información y ejecución del plan
Instrumento de medición que recabe información para definir condiciones y estado en el que los trabajadores se desempeñan y cuáles serían las posibles causas y su bajo nivel de satisfacción laboral.	Desarrollo del Instrumento de medición con un 65% de veracidad en base a los parámetros que se pretende analizar.	Encuestas de medición aplicados a los usuarios	Acuerdo y apertura por parte del personal para la aplicación de encuestas
Actividades			

Socialización del Proyecto con las Gerencias de la empresa	Contar con el 100% de acogida y asistencia por parte del personal	Listado de Asistencia del personal operativo y administrativo	Interés del personal por conocer la finalidad del proyecto
Levantamiento de Información	Obtener el 90% de la información requerida para la realización del proyecto y levantamiento de datos relevantes	Extracción de Información relevante en los puntos de estudio al personal	Apertura del personal para la obtención de la información necesaria
Elaboración Instrumento de Medición	Generar instrumento de medición para aplicar en un 100% a la muestra señalada, en la duración del proyecto	Encuesta Finalizada para aplicación	Obtención de los resultados finales
Cuantificación de Resultados	Verificar y cuantificar los resultados obtenidos en un 100%, con la finalidad de contar con datos cualitativos de la aplicación del instrumentos de medición	Valores Obtenidos en las cuantificación de los resultados	Validación de los resultados
Plan de Mejora	Diseñar una propuesta del Plan de mejora al 100% en base a los resultados y diagnóstico previamente realizado dentro del plazo de ejecución previsto	Descripción y presentación del plan de mejora a aplicar	Elaboración de una propuesta relevante y aplicable al área de ejecución del proyecto
Informe final	Presentación del Informe final al 100% en donde se evidencia los resultados obtenidos en el pazo de la ejecución del proyecto	Documento Final, entrega física de los resultados	Aceptación de los directivos para la aplicación del plan de mejorar

Anexo 5. Cronograma

Cronograma						
Componente / actividad		Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5
Componente 1		mayo	junio	julio	agosto	septiembre
Socialización del Proyecto con las Gerencias de la empresa						
Actividad 1.1	Definir el día de la reunión con los directivos para conocer los puntos de estudio en el proyecto					
Actividad 1.2	Sensibilización y campaña con los empleados					
Actividad 1.3	Capacitación y transmisión de la información					
Componente 2						
Levantamiento de Información						
Actividad 2.1	Realizar Observaciones participativas, en donde se conozca el clima laboral actual					
Actividad 2.2	Verificar con el personal del área operativa cuales, serían sus molestias - inquietudes dentro de la organización.					

Componente 3						
Elaboración Instrumento de Medición						
Actividad 3.1	Definición del instrumento a aplicar					
Actividad 3.2	Elaboración del instrumento aplicar					
Actividad 3.3	Aplicación del plan de medición al área operativa					
Componente 4						
Cuantificación de Resultados						
Actividad 4.1	Tabulación de los resultados obtenidos en las encuesta aplicadas					
Actividad 4.2	Interpretación de los resultados					
Actividad 4.3	Cualificación de los resultados obtenidos					
Componente 5						
Plan de Mejora						
Actividad 5.1	Diseño de Plan de mejora para Tecnoaces					

Actividad 5.2	Ejecución y desarrollo del plan de mejora dentro del área operativa					
Actividad 5.3	Análisis posterior a la ejecución del plan de mejora					
Actividad 5.4	Evaluación y Verificación de las mejoras e incremento del clima laboral en la empresa					
Componente 6						
Informe final						
Actividad 6.1	Redacción del Informe final, referente a los resultados obtenidos					
Actividad 6.2	Socialización y entrega del informe a los directivos de la compañía					