



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén
motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en ciudad
Guatemala**

(Artículo científico – trabajo de graduación)

Hugo Daniel Álvarez González

Guatemala, septiembre 2020

**Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén
motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en ciudad
Guatemala**

(Artículo científico – trabajo de graduación)

Hugo Daniel Álvarez González

Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz (**Asesora**)

Lic. Emerson Corrales (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

M.Sc. Ingrid Sucely de León
Coordinador

Guatemala, 03 agosto 2020

Señores

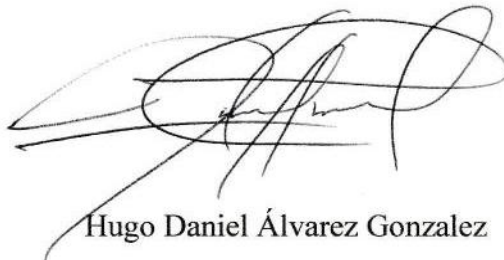
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico titulado **“Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en Ciudad Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Hugo Daniel Álvarez González

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201502543



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.AE. A01-PS.018.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 17 DE AGOSTO 2020.**

DICTAMEN

Asesor: Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz

Revisor: Licenciado Emerson Corrales

Artículo científico titulado: "Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en ciudad Guatemala."

Presentada por: Hugo Daniel Álvarez González.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



1779

upana.edu.gt

Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 03 de agosto 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

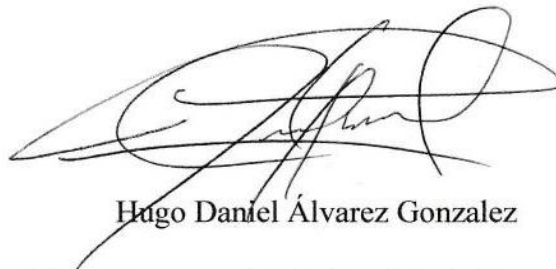
Universidad Panamericana

Estimados Señores:

Por este medio solicito orden de impresión del Artículo Científico titulado “**Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en Ciudad Guatemala**” , que a su vez se tiene la aprobación del asesor y revisor para dicha impresión del mismo.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Hugo Daniel Álvarez Gonzalez

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201502543

Guatemala, 6 de marzo de 2020

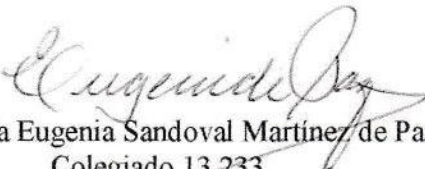
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: "**Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en Ciudad Guatemala**", realizado por Hugo Daniel Álvarez González, Carné 201502543, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Colegiado 13,233

Guatemala, 2 de abril 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: “**Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en Ciudad Guatemala**”, realizado por Hugo Daniel Álvarez González , Carné 201502543, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Emerson Corrales Lara', written over a light blue rectangular background.

Mgtr. Emerson Corrales Lara

Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

A Dios

Por darme el raciocinio, sabiduría, inteligencia, familia, amigos y el don del emprendimiento para lograr todas las metas establecidas en mi vida.

A mi familia

Porque siempre están en la buena y las malas conmigo, por ser la motivación del día a día, para alcanzar mis metas y darme la fortaleza para alcanzarlas.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	1
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	2
1.7 Definición de la muestra	2
1.8 Definir instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	3
Capítulo 2	
Resultados	4
2.1 Presentación de resultados	4
Capítulo 3	
Discusión	14
3.1 Extrapolación	14
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	22
Referencias	23
Anexos	

Abstract

Este trabajo de investigación abordó los problemas que perjudican a los colaboradores para que estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, ubicándose en la Ciudad Capital, Guatemala, se buscó hacer una medición del clima laboral para poder establecer la problemática y determinar qué tipo de herramienta fue el adecuado para poder identificar las partes débiles que tienen estas empresas. Se utilizó el artículo científico, para en vez de si poder profundizar acerca de este tema, empezando con la metodología, y recabando mediante los cuestionarios la información en diferentes empresas en la capital y llegando a la parte de los resultados. Luego el siguiente paso de la discusión fue establecer los hallazgos y análisis de la situación de estas empresas, pudiendo establecer que es lo que hace que el colaborador no desempeñe bien su puesto, así fue como se logró llegar a una conclusión de esta problemática.

Introducción

La presente investigación se desarrolla con el fin de confirmar la importancia que tiene para las personas que prestan sus servicios en empresas de seguridad, motivación que las empresas deben brindar a sus clientes internos a través de una buena medición del clima organizacional.

El Capítulo uno desarrolla la metodología a utilizar en la investigación, en la cual se presenta el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, el tipo y alcance de la investigación, los sujetos de estudio, la forma de recolectar, procesar y analizar los datos obtenidos.

En el Capítulo dos se presentan de forma gráfica con su respectivo análisis los resultados obtenidos, esta información se obtuvo a través de un cuestionario, el cual se trasladó a las diferentes empresas.

En el Capítulo tres se realiza un pequeño análisis comparativo del criterio de distintos autores, el cual respalda los resultados obtenidos, se discuten los hallazgos encontrados en la investigación afirmando, ampliando y discutiendo la información ya conocida. Este capítulo se complementa con sus respectivas conclusiones que dan respuesta a los objetivos generales y específicos.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas que brindan servicio de seguridad en la Ciudad de Guatemala necesitan medir el clima organizacional, para que puedan brindar un servicio eficaz y estén motivados, que a su vez desempeñen bien su trabajo, ya que al no estar motivados, esto afecta en la eficiencia y eficacia, uno de los factores que se logra ver en estas empresas es la falta de interés por el bienestar de sus empleados, ya que por motivo de distancia o tener demasiados empleados en diferentes puntos, la rotación del personal es alta, tanto desde el nivel gerencial como los trabajadores que brindan el servicio de seguridad directamente en las empresas privadas. Se considera que la medición del clima organizacional es sumamente elemental en este tipo de negocios, ya que el servicio que brindan depende directamente del comportamiento y reacciones que debe tener el empleado en un momento de peligro de alerta para poder reducir una posible amenaza, estas acciones pueden poner en riesgo al empleado, como a los clientes en peligro, y al tener una rotación de personal alta se incrementa la posibilidad de contratar personal no capacitado o confiable, en este tipo de servicios se debe tener más cuidado para evitar cualquier tipo de problema que origine un infortunio.

1.2 Pregunta de investigación

¿La medición del clima organizacional será una herramienta que ayude a los colaboradores a la motivación y brinden un servicio eficaz en las empresas de seguridad en la Ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer si la medición del clima organizacional ayudará para que los colaboradores estén motivados y se brinden un servicio eficaz en las empresas de seguridad en la Ciudad Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cuál es la herramienta adecuada para la medición del clima organizacional.
- Identificar si por falta de un buen clima organizacional existe un alto índice de rotación de personal.
- Identificar si es una parte fundamental la medición del clima organizacional, para que brinden un buen servicio.

1.4 Definición del tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, para puntualizar las características de un sujeto o población a estudiar o investigar.

1.5 Sujetos de investigación

Para la investigación se tomó en cuenta a empleados de seguridad y jefes de grupos.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

Esta investigación dio inicio en el mes de noviembre del año 2019 y se finalizó en marzo del año 2020.

1.6.2 Geográfico

El estudio se realizó en la Ciudad Capital, en las empresas que prestan servicio de seguridad.

1.7 Definición de la muestra

Se encuentran vigentes según la DIGESS un total de 15,907 agentes, por lo que para la presente investigación se aplicara la muestra finita.

Datos

$$z = 1.96$$

$$N = 15,907 \text{ agentes}$$

$$e = 0.05 \text{ de error}$$

$$p = 0.5 \text{ probabilidad de éxito}$$

$$q = 0.5 \text{ probabilidad de fracaso}$$

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N-1) + (z^2 * p * q)} = 375$$

$$n = \frac{((1.96)^2(0.5)(0.5)(15907))}{(0.05)^2(15907-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 15277.08/40.725 = 375.12 = 375$$

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

El empleo de la muestra será finita, debido a que la muestra a encuestar es menor de 30,000.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Los instrumentos que se usaran para esta investigación es el empleo de cuestionarios redactados de forma coherente y organizada.

1.9 Recolección de datos

A través de Google forms se realizó la encuesta por medio de formularios electrónicos.

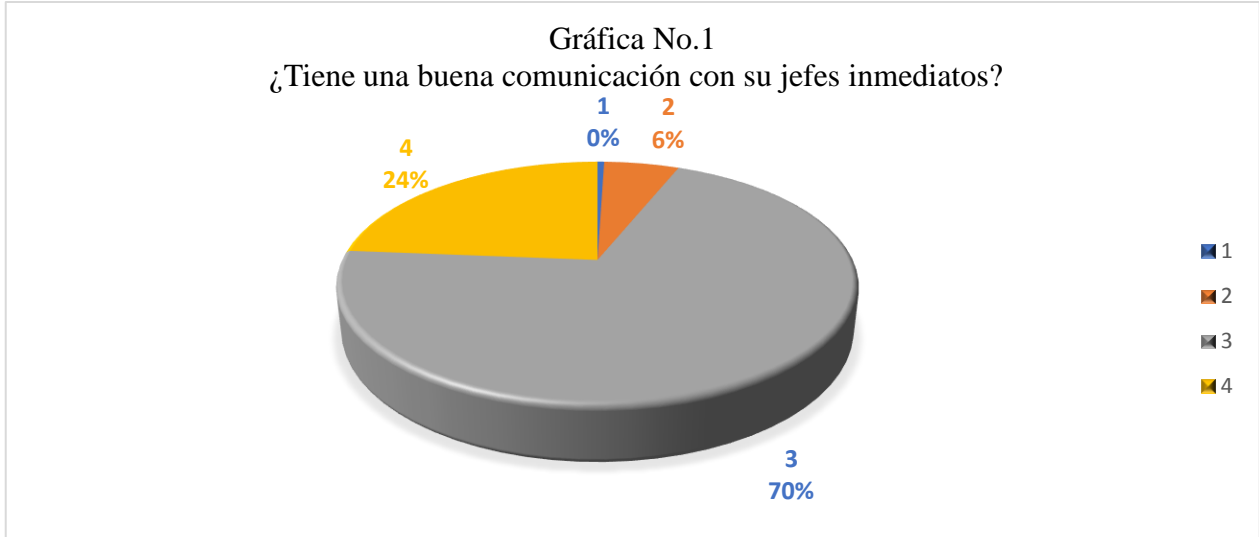
1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se mostrará la información del análisis de datos y procesamiento cuando se recolecte los datos de los formularios por Google forms con sus graficas correspondientes.

Capítulo 2

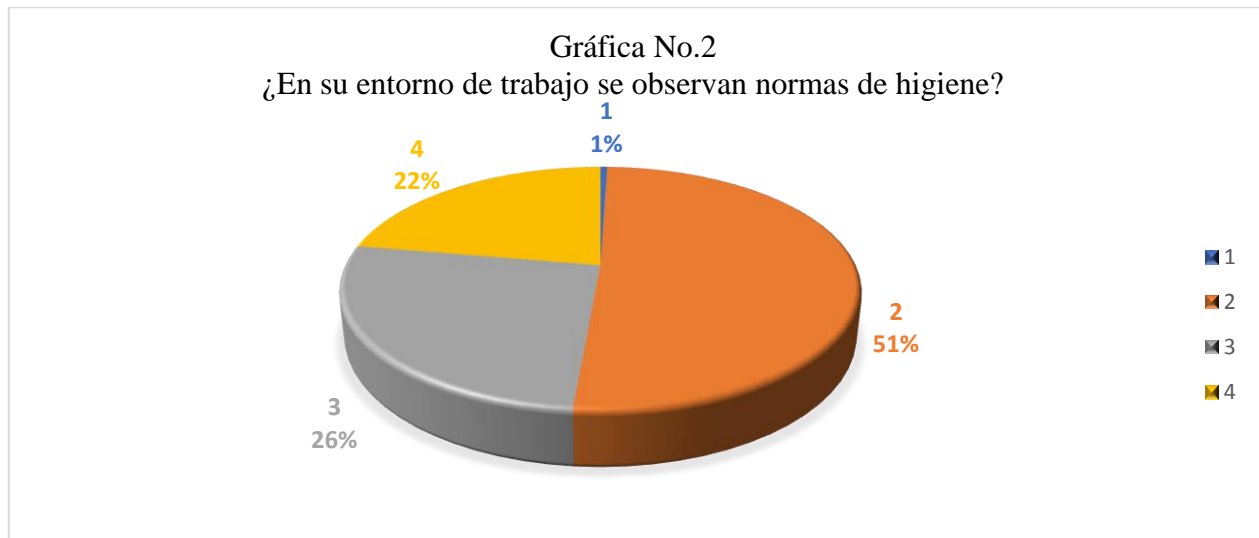
Resultados

2.1 Presentación de resultados



Fuente: elaboración propia, año 2020,

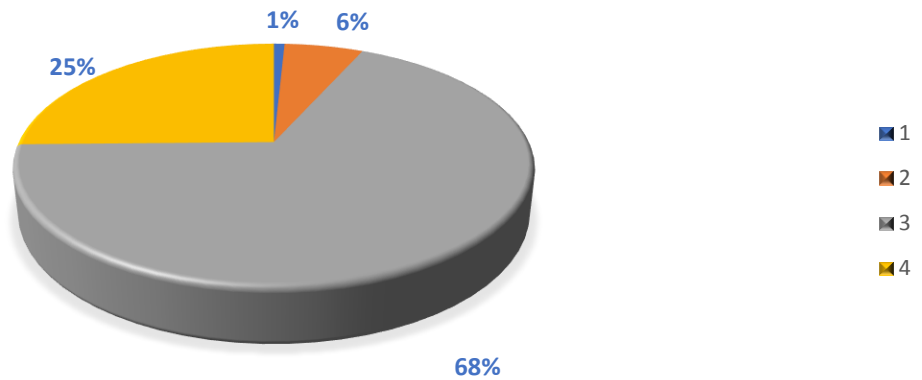
El 70% de los encuestados tienen una buena comunicación con sus jefes, lo cual indica que la comunicación interna con sus superiores es de muy buena calidad y recíproca.



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 51% de los encuestados, regularmente observan las normas de higiene, en el cual se establece que el personal no cumple con la totalidad de las normas sobre la higiene implementadas en la empresa.

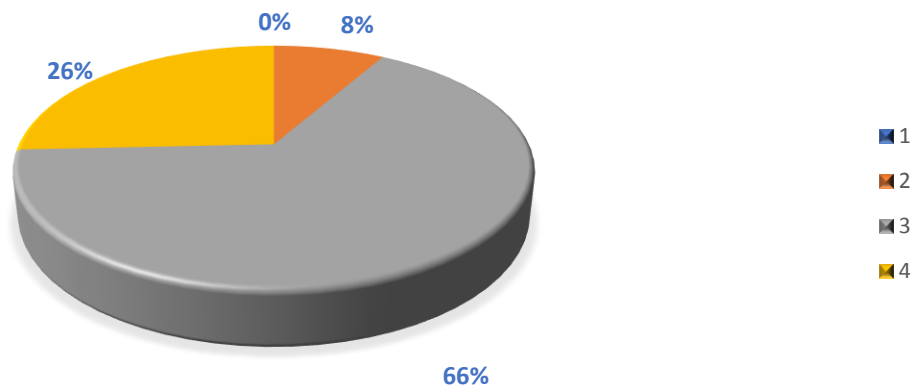
Gráfica No.3
 ¿Le brindan todo lo necesario para poder desempeñar su trabajo?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 68% de los encuestados, tienen un buen desempeño en su trabajo con las herramientas brindadas, el cual nos indica que la empresa si cumple con dar todo el material o herramientas para que lleven a cabo el trabajo.

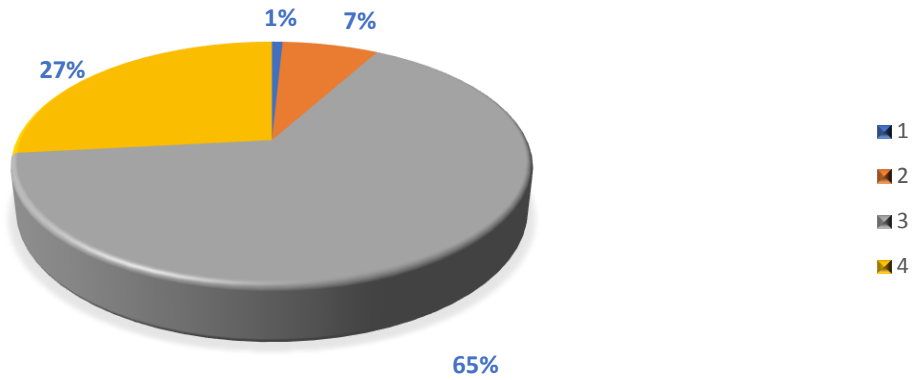
Gráfica No.4
 ¿Sus funciones de trabajo están claras y bien definidas?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 66% de los encuestados, si realizan bien sus funciones y son claras, esto nos indica que los jefes inmediatos si comunican y transmiten bien las órdenes para poder desarrollar correctamente las actividades del puesto.

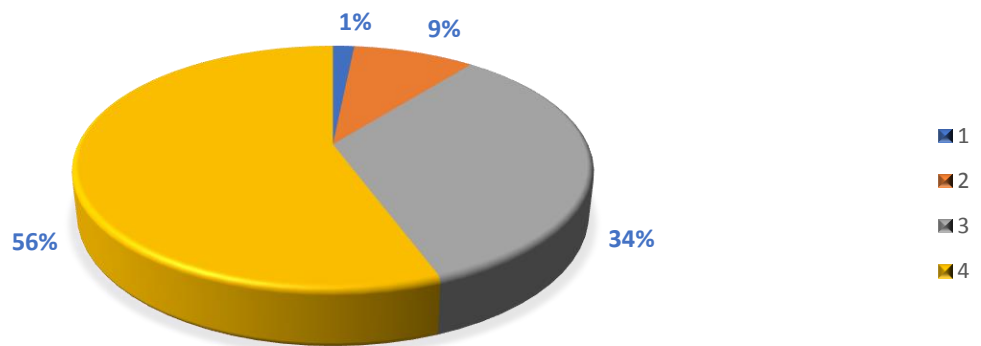
Gráfica No.5
¿Cuenta con información suficiente para realizar eficazmente su trabajo?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 65% de los encuestados, tienen buena información para poder realizar eficazmente su trabajo, el cual transmitir la información por diferentes medios es un medio que bien usado para comunicar correctamente las instrucciones.

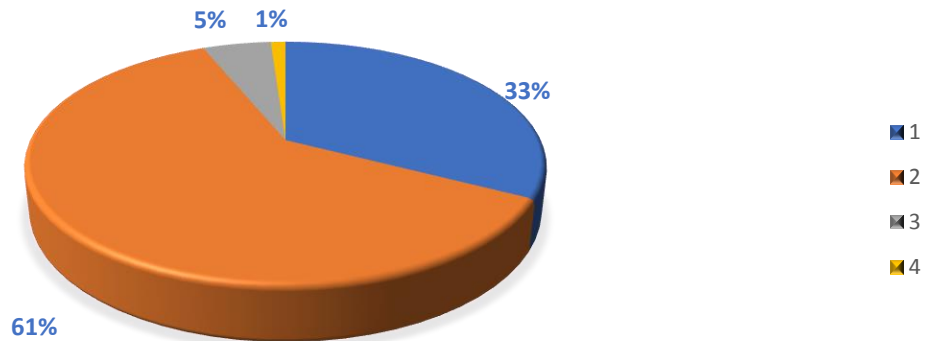
Gráfica No.6
¿Se trabaja en equipo en su área?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 56% de los encuestados, tiene un excelente trabajo en equipo, el cual en la empresa si cuentan con personal capacitado que puede trabajar en equipo.

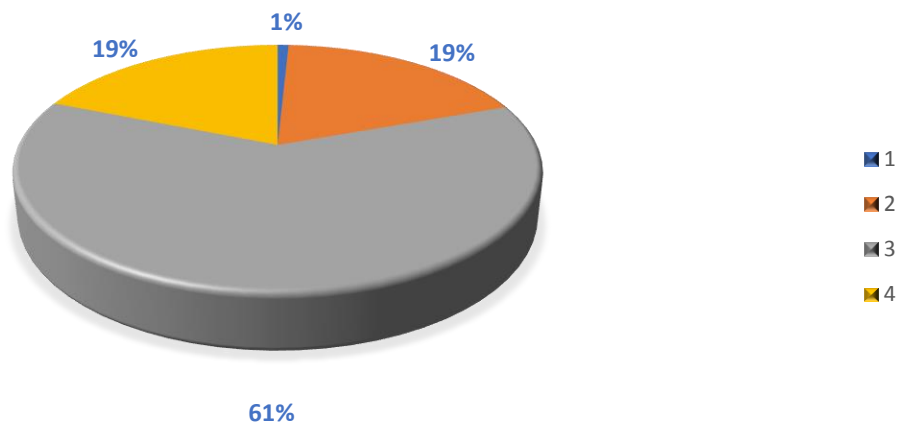
Gráfica No.7
¿Recibe su salario en las fechas programadas?



Fuente: elaboración propia, año 2020

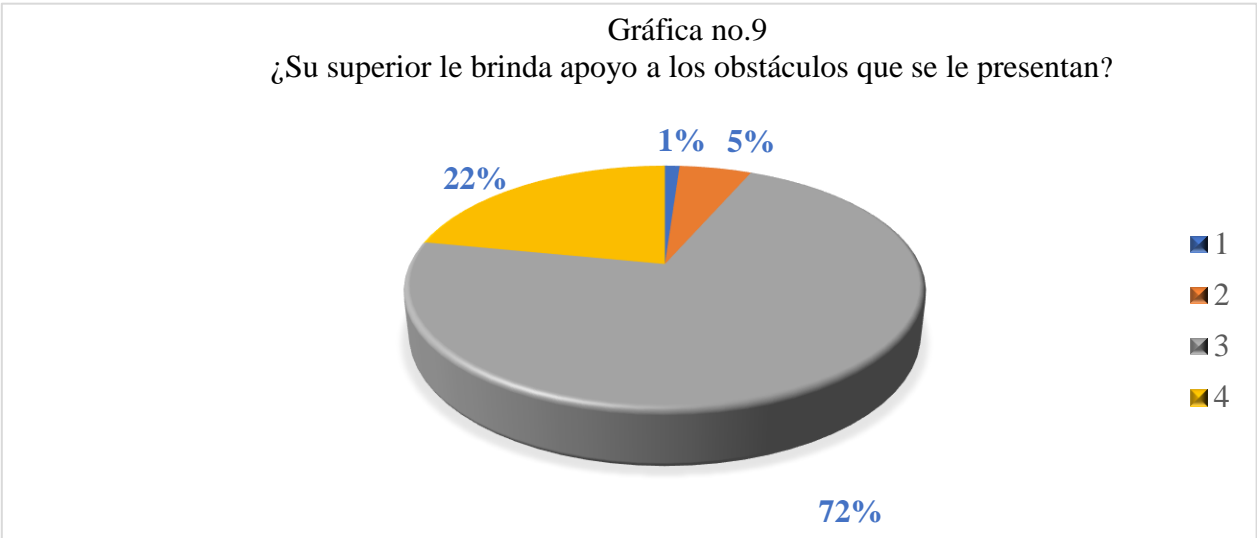
El 61% de los encuestados, no reciben regularmente el pago de su salario en las fechas estipuladas, ya que esto si afecta al empleado, el cual da un gran problema sobre el personal que este motivado, retenerlo, entre otros.

Gráfica No.8
¿El espacio de trabajo esta acondicionado para realizar sus actividades?



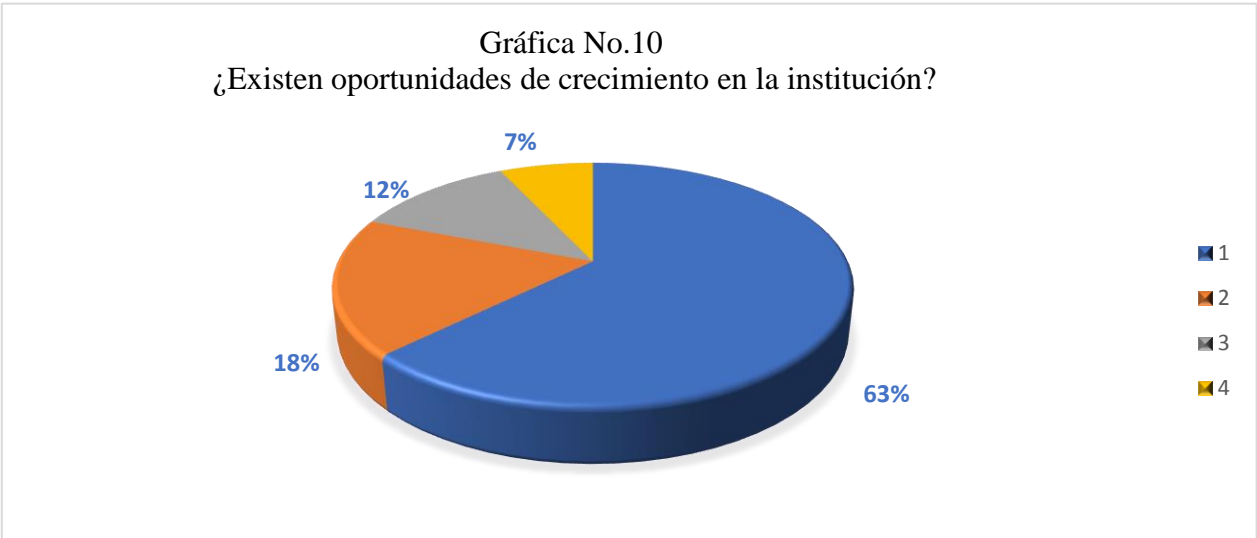
Fuente: elaboración propia, año 2020

El 61% de los encuestados, tienen buenas condiciones para realizar sus actividades, el cual es bueno, ya que es una parte muy importante que el ambiente laboral este adecuado para que puedan desempeñarse correctamente.



Fuente: elaboración propia, año 2020

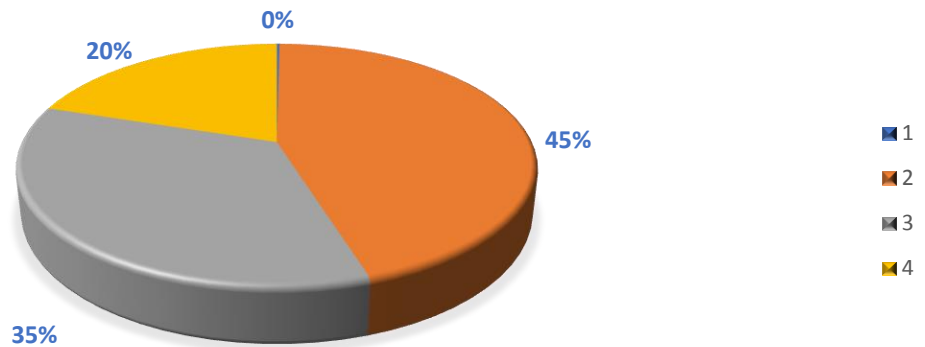
El 72% de los encuestados, tienen un buen superior que les brinda apoyo a los obstáculos que se les presenta, el cual nos brinda información que el superior está capacitado para cualquier inconveniente que se presente



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 63% de los encuestados, no existe una oportunidad de crecimiento, esto afecta en la motivación del empleado y en la retención del mismo

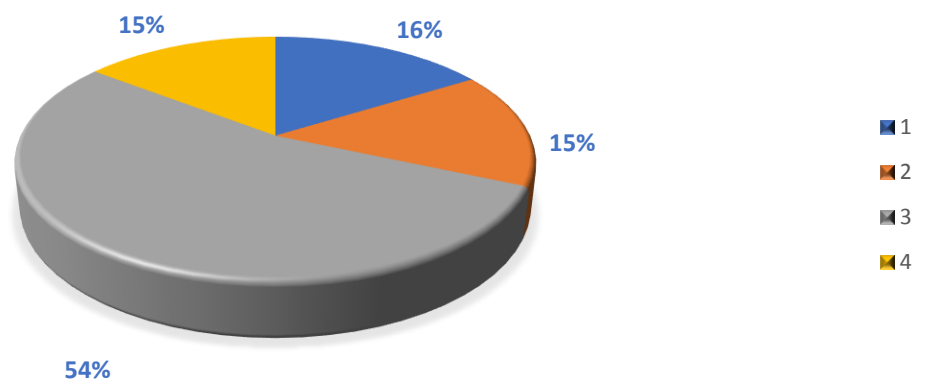
Gráfica No.11
 ¿En su área de trabajo la iluminación es adecuada?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 45% de los encuestados, pocas veces hay iluminación adecuada en el área de trabajo, el cual esto dificulta que se desempeñe correctamente su servicio

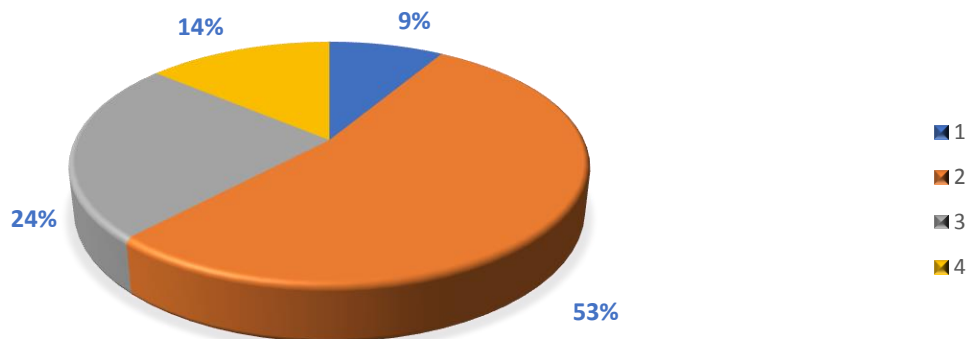
Gráfica No.12
 ¿En su área de trabajo existe contaminación auditiva?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 54% de los encuestados, hay regularmente contaminación auditiva, en el cual afecta en el desempeño del servicio prestado, ya que cualquier problema no responderá de manera óptima

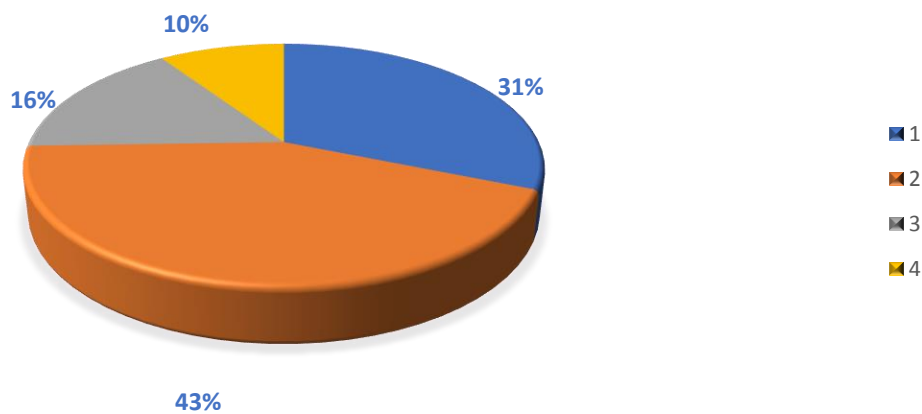
Gráfica No.13
¿Conoce las estrategias de la institución?



Fuente: elaboración propia, año 2020

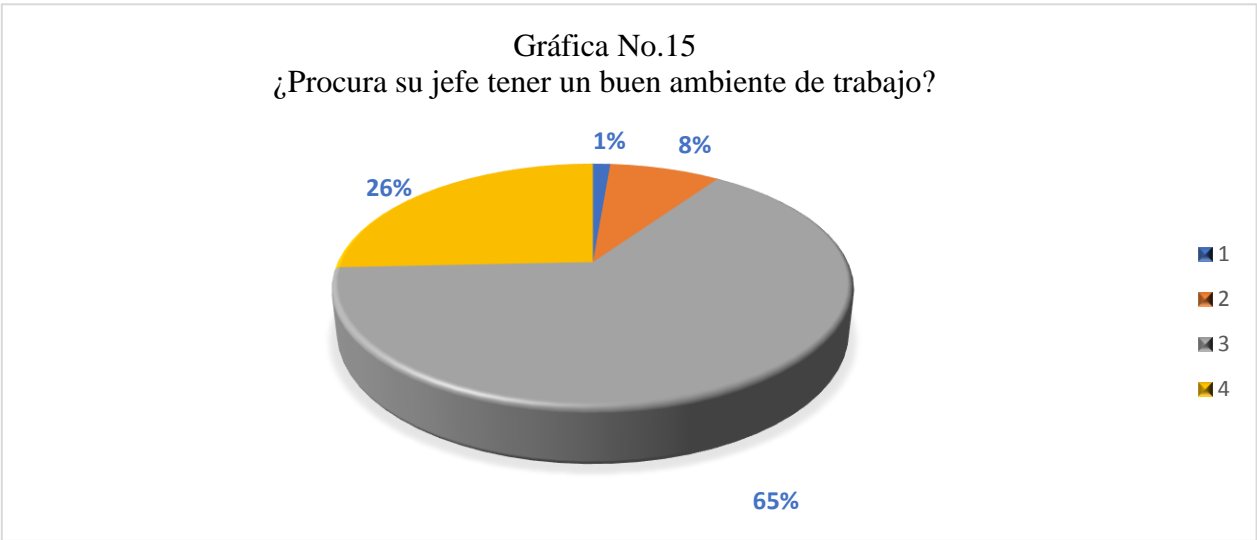
El 53% de los encuestados, algunos conocen las estrategias de la institución, el cual se debe trabajar e capacitar para que pueda direccionarse correctamente el personal

Gráfica No.14
¿Se le ataca verbalmente criticando el trabajo que realiza?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 43% de los encuestados, pocas veces se le critica verbalmente el trabajo que realiza y al otro 31% no se le ataca, el cual cumplen los jefes con esta área correctamente.



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 65% de los encuestados, normalmente procura el jefe tener un buen ambiente laboral, esto nos indica que el jefe de área es una persona bien capacitada para desempeñar su puesto



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 48% de los encuestados, dominan correctamente el trabajo que realiza y el otro 48% lo dominan bien, el cual nos indica que el personal es capacitado y reclutado correctamente a su puesto



Fuente: elaboración propia, año 2020

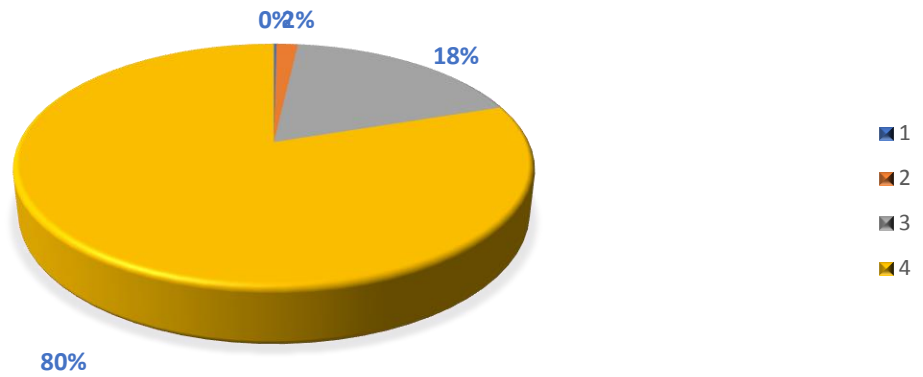
El 46% de los encuestados, hay excelente unión de grupo y el otro 39% es buena la unión, el cual se establece que el personal está debidamente capacitado en trabajo en equipo y podrán desarrollar correctamente su servicio, ante cualquier imprevisto



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 44% de los encuestados, pocas veces es tomada en cuenta sus ideas y sugerencias, esto afecta al empleado, ya que su autoestima es afectada y la motivación.

Gráfica No.19
¿Se planifica con tiempo las actividades del grupo en forma adecuada?



Fuente: elaboración propia, año 2020

El 80% de la encuestados, indicaron que se planifica correctamente con anterioridad, el cual la planificación es realizada correctamente por el jefe de área

Capítulo 3

Discusión

Se estableció con los resultados de la investigación las deficiencias en el clima organizacional de las empresas de seguridad, como, por ejemplo, la falta de implementación de las normas de higiene, crecimiento laboral, iluminación adecuada del ambiente, contaminación auditiva, conocimiento de las estrategias de la institución, ideas y sugerencias del empleado, pago remunerado en fechas establecidas, el cual afecta en la motivación y que pueda el colaborador desarrollar un servicio eficazmente.

3.1 Extrapolación

Según Chiavenato (2011) Remuneración

La remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración económica puede ser directa o indirecta.
(p. 234)

La remuneración salarial, que es una motivación y satisfacción, en el que obtiene el colaborador mes con mes, siendo este cumplido en las fechas estipuladas por mutuo acuerdo entre las partes, careciendo regularmente las empresas de seguridad de incumplir con lo pactado, perjudicando la motivación del personal y su satisfacción.

Según Mondy (2010) Planeación y desarrollo de carrera

Una carrera es un curso general de acción que una persona elige seguir a lo largo de su vida laboral. Históricamente, una carrera era una secuencia de posiciones relacionada con

el trabajo que un individuo ocupa durante su vida, aunque no siempre con la misma compañía. Sin embargo, en la actualidad existen pocos trabajos relativamente estáticos. La planeación de la carrera es un proceso continuo a través del cual un individuo establece metas para su carrera e identifica los medios para lograrlas. (p.224)

En el cual las empresas de seguridad no crean una planeación de carrera para el personal, en ello no da oportunidades de avance en el ambiente laboral, en el que el colaborador no ve como una carrera o un crecimiento personal con la organización.

Según Mondy (2010) Planeación de la carrera

A través de la planeación de carrera, una persona evalúa continuamente sus capacidades y sus intereses, considera oportunidades alternativas de carrera establece meta para esta y planear actividades prácticas de desarrollo. Un plan de carrera permite saber dónde está uno y adónde se dirige. La planeación individual de carrera debe empezar con la autocomprensión o autoevaluación. (p.225)

En la planeación de carrera las empresas de seguridad no existen planes sobre la autoevaluación para comprender acerca del colaborador, para evitar que se desmotive sobre los progresos de la carrera, en el que el personal no busca evitar errores o mejorarlos, para poder crecer personalmente en su carrera profesional.

Según Mondy (2010) Capacitación y desarrollo estratégico

La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador como operar un torno o indicar

un supervisor como programar la producción diaria son ejemplos de capacitación. Por otra parte, el desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. (p.198)

El cual la capacitación y desarrollo estratégico laboral no hay en las empresas de seguridad, no capacitan en estrategias de las empresas para poder desarrollarse y enfocarse, en las metas o objetivos de la misma, siendo mal enfocados en otras partes de problemáticas.

Según Fernández y Junquera (2013) La carrera profesional y su gestión

Desde el punto de vista individual, el desarrollo de la carrera profesional incluye la autoevaluación de necesidades, anhelos y deseos, considerando una perspectiva realista del talento, habilidades, motivación y otras cualidades relevantes. Desde la perspectiva de la empresa, debe ofrecerse a los empleados la oportunidad de seguir una trayectoria profesional y gestionarla adecuadamente. (p.160)

En las empresas de seguridad no hay carreras profesionales para que pueden tener ascensos o una trayectoria profesional a los colaboradores, y no consideran el talento, habilidades y la motivación.

Según Chiavenato (2011) Higiene Laboral

La salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades muy relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cieno nivel de salud de los

empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de males o enfermedades. La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el ser humano y su ambiente laboral.

(p.276)

En el área laboral de las empresas de seguridad en Guatemala, no cuentan con un cierto nivel de salud e higiene, siendo así sin normas estrictas, por ello no contando con un bienestar físico, mental y social.

Según Chiavenato (2011) Iluminación

Se entiende como iluminación la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual específica; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo.

(p.277)

El cual en los lugares que se prestan servicio de seguridad, el cual en las empresas de seguridad regularmente no cuentan con una iluminación adecuada para los lugares de trabajo del personal, dificultándoles brindar un buen servicio.

Según Chiavenato (2011) Ruido

Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo en su audición. De cierta forma, la exposición prolongada a niveles elevados de ruido produce pérdida de audición en proporción con el tiempo de exposición. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será la pérdida de capacidad auditiva. (p.278)

El ruido está en los lugares regulares de trabajo del personal de seguridad, el cual no se cumple con un lugar de sonido deseable o con poco ruido para los colaboradores de la empresa, siendo ambientes recurrentes por clientes en los lugares de trabajo, automotores, entre otros.

3.2 Hallazgos y análisis general

En la administración del recurso humano moderno, en las empresas de seguridad se realizaron hallazgos a través de la herramienta de la medición del clima laboral, como las deficiencias en ciertas áreas vitales para que los colaboradores puedan prestar un servicio eficaz y a su vez estén motivados para poder desempeñar su cargo, de esta manera con los resultados obtenidos, se tomó en cuenta desde lo que no se implementa hasta lo que algunas veces si hacen, en las que se hallaron deficiencias en cumplimientos de los procesos como el retener a las personas, el cual en este proceso se encuentra la higiene laboral y salud, empezando con el entorno físico del trabajo como la falta de iluminación adecuada en los puestos de trabajo, esto perjudicando a la visibilidad durante la noche o durante los días nublados, el no tener una buena iluminación en la noche, el colaborador no puede percibir si alguna persona ingresa en áreas prohibidas o entran a las áreas personas no autorizadas, así creando problemáticas como robos, asaltos, entre otros.

Otro punto contemplado en la higiene laboral y la salud, ya que se busca proteger la integridad física y mental de los colaboradores, que a su vez se reducen los riesgos de salud, en el que está contemplado la contaminación auditiva, que actualmente es una problemática que se desarrolla en las grandes ciudades, en el que la generación de niveles altos de ruidos o sonidos, pueden llegar a ser dañinos para la salud, lo que perjudica también la comodidad del colaborador en su entorno y que a su vez el colaborador no puede percibir o estar alerta a los ruidos extraños, ya que por el servicio que se presta debe estar el colaborador al cien por ciento alerta de todo lo que le rodea, como cualquier anomalía que pudiera incurrir, o peligros que pueda entrometerse o poniendo en riesgo la vida del colaborador o de los clientes.

Se encontraron también que las normas de higiene se observan pocas veces, lo cual al no hacerlo rutinariamente, la prevención de enfermedades es alta, haciendo que se enfermen los colaboradores y hacer que no se presenten a laborar, también puede crear malos olores, haciendo un lugar no apto para clientes y colaboradores, al no tener un lugar apto hace que el servicio prestado no se realice eficazmente.

Luego otro hallazgo fue en el proceso para recompensar al colaborador, el pago no se realiza en las fechas de pagos establecidos, ya que la remuneración es cuando una persona realiza un trabajo

o cumple con una determinada tarea en una organización, el colaborador espera recibir, un pago por su esfuerzo. El cumplimiento de dicha recompensa o retribución hace que el colaborador tenga una motivación por el trabajo realizado y mejorarlo, mientras que, al incumplir con este acto, perjudica la motivación del colaborador para prestar un servicio eficaz.

Otra problemática, es en el proceso de desarrollar al personal, el cual en las organizaciones debe ser parte de una cultura, que es un proceso continuo y sistemático que permite mantener, identificar y promover al colaborador, en ello entra el crecimiento laboral de los empleados como personas y como profesionales, al contar con un crecimiento dentro de la organización, se puede contar con un personal integral y la compañía proyecta una imagen de crecimiento y que a su vez es una organización dedicada a sus empleados y por consiguiente a sus clientes. Cuando un colaborador no cuenta con un buen plan de crecimiento laboral dentro de las instituciones que prestan servicio de seguridad, el personal no es motivado en poder crecer como profesional dentro de la empresa, por ello ocasiona muchas veces que los colaboradores busquen el crecimiento profesional en otras organizaciones, ya que la naturaleza humana busca por lo general el crecimiento personal, en la actualidad hay muchas empresas que buscan como retener a sus colaboradores, para no perder los talentos y el conocimiento impartido durante las capacitaciones y entre otras.

Otro hallazgo en este punto del proceso es la falta de conocimiento de las estrategias de la empresa, el cual es un aprendizaje de las principales condiciones para que una empresa pueda sobrevivir, ya que en la actualidad el mundo exterior o la competencia cambian rápidamente creando una movilidad interna que hace que el aprendizaje sea una prioridad para la sobrevivencia de estas. Las estrategias organizacionales se enfocan en decidir el rumbo en que debe seguir una organización para que pueda desarrollarse en las metas que se determinan, así poder ubicarse en una posición mejor que la competencia, debido a que la puesta en práctica de las estrategias ayudan también al crecimiento, estabilidad, renovación de la organización, la dirección y saber cómo actúan ante la competencia, las estrategias deben ser enfocadas hacia la misión y visión de la empresa, direccionadas a alcanzar los objetivos de la compañía. Al no conocer las estrategias o no tener la información correcta de ellas, el colaborador no sabrá que rumbo debe tomar para alcanzar los objetivos específicos y generales de la organización.

Los procesos para organizar al personal son de vital importancia en el departamento de personal, ya que es la organización la encargada de las relaciones laborales de los empleados, velar por la buena comunicación, puesto que el colaborador al sentir que no son escuchadas sus propuestas o ideas y sugerencia, por ello se desmotiva y va creando una barrera entre colaborador y empresa.

Hoy por hoy muchas empresas utilizan diversos métodos para no dejar escapar las propuestas de sus colaboradores, para poder realizar mejoras o hacer hallazgos de problemáticas dentro de la empresa. Siendo así el personal o colaborador de las empresas de seguridad, no cuentan con una importancia alta sobre el recurso humano, ya que hay mucha ineficacia y falta de motivación en los empleados por parte de las organizaciones, que están mal enfocadas sus estrategias, mas dirigidas en costos bajos que brindar un servicio eficaz, a raíz de la motivación que debería tener el personal para poder alcanzar los objetivos o metas de la organización.

3.3 Conclusiones

- Se logró determinar que la herramienta adecuada para la medición del clima organizacional para las empresas de seguridad es por medio de encuestas al personal, para detectar los déficits de las empresas
- Se detectó por la deficiencia de un buen clima organizacional, el personal busca otras opciones laborales fuera de la empresa y por ello se pierde personal, en el que se ha invertido en capacitaciones.
- Es una parte fundamental que se realicen este tipo de mediciones del clima organizacional como herramienta para detectar las deficiencias en la motivación y parte de las deficiencias en la eficacia de los colaboradores para que brinde un servicio eficaz

Referencias

Bibliográficas

- Chiavenato, Idalberto (2011) Administración de Recursos Humanos, (9^a.ed.) México, D.F.: Mc Graw Hill
- Martínez, María del Carmen (2012) La Gestión Empresarial, Madrid: Diaz de Santos
- Mondy, R. Wayne (2010) Administración de recursos humanos (11^a.ed.) México, D.F.: Pearson
- Fernández, E. & Juquera, B. (2013) Iniciación a los recursos humanos (1^{ra}.ed.) España, Asturias: Septem Ediciones.
- Thompson, Gamble, P., Strickland (2012) Administracion estratégica (18^a.ed.) México, D.F: Mc Graw Hill
- Armas, Y., Llanos, M., Traverso, P. (2017) Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales (1^{ra}.ed.) Ecuador, Samborondón: Ecotec
- Vallejo, Luz (2015) Gestión del talento humano (1^{ra}.ed.) Ecuador, Riobamba: La Caracola Editores
- Amador, Alfonso (2017) Administración de recursos humanos (1^{ra}.ed.) México, Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana

Facultad: Ciencias Económicas

Tema del Artículo: Medición del clima organizacional, para que los colaboradores estén motivados y brinden un servicio eficaz, en empresas de seguridad, en Ciudad Guatemala

Investigador: Hugo Daniel Álvarez González

Cuestionario

Objetivo: Medición del clima organizacional

Nombre de la institución:

Puesto que ocupa el encuestado:

Fecha de la aplicación del cuestionario:

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una “x” la opción que más se acerque a su experiencia en la institución, siendo los valores 1 el más bajo y 4 para el más alto.

Preguntas	1	2	3	4
1. ¿Tiene una buena comunicación con sus jefes inmediatos?				
2. ¿En su entorno de trabajo se observan normas de higiene?				
3. ¿Le brindan todo lo necesario para poder desempeñar su trabajo?				
4. ¿Sus funciones de trabajo están claras y bien definidas?				
5. ¿Cuenta con información suficiente para realizar eficazmente su trabajo?				
6. ¿Se trabaja en equipo en su área?				

7. ¿Recibe su salario en las fechas programadas?				
8. ¿El espacio de trabajo esta acondicionado para realizar sus actividades?				
9. ¿Su superior le brinda apoyo a los obstáculos que se le presentan?				
10. ¿Existen oportunidades de crecimiento en la institución?				
11. ¿En su área de trabajo la iluminación es adecuada?				
12. ¿En su área de trabajo existe contaminación auditiva?				
13. ¿Conoce las estrategias de la institución?				
14. ¿Se le ataca verbalmente criticando el trabajo que realiza?				
15. ¿Procura su jefe tener un buen ambiente de trabajo?				
16. ¿Domina usted el trabajo que se le ha asignado?				
17. ¿Existe unión en el grupo de trabajo?				
18. ¿Son tomadas en cuenta sus ideas y sugerencias?				
19. ¿Se planifica con tiempo las actividades del grupo en forma adecuada?				