

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO

### ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOUR PERFORMANCE OF THE COMPANY "VIGILANTES ASSOCIATE" ORIENTAL COAST OF THE LAKE

Niria Quintero<sup>1</sup>  
Nelly Africano<sup>2</sup>  
Elsis Faría<sup>3</sup>  
Universidad del Zulia

#### RESUMEN

Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral. Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.

#### ABSTRACT

This work paper is the result of a diagnosis of the organizational climate and the labour performance of the personnel of the company "WATCHMEN ASSOCIATE EASTERN COAST OF THE LAKE" The research is of quantitative descriptive type in the field modality. The population was of 82 workers and the sample of 45 workers the probabilistic technique of sampling was used where all the units of population had the same probability of being selected. The questionnaire for the harvesting of the information was applied, which consisted of 36 questions with five alternatives of

---

<sup>1</sup> Magíster en Gerencia Financiera. Especialista Desarrollo Organizaciones Inteligentes .Profesora Programa Ciencias Económicas y Sociales LUZ-COL. Email: [nquintero11@cantv.net](mailto:nquintero11@cantv.net).

<sup>2</sup> Profesora UNERMB Especialista en Desarrollo de Organizaciones Inteligentes.

<sup>3</sup> Profesora Programa Ciencias Económicas y Sociales LUZ-COL. Cursante Maestría Gerencia de Empresa

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

answer, The conclusion according to the obtained results is that the organizational climate is not productive nor satisfactory for a good labour performance

**Key words:** Organizational climate, labour performance. Watchmen associate Eastern Coast of the Lake.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. Si bien las organizaciones venezolanas actualmente se encuentran afectadas por una crisis de índole económico, político, social, cultural, entre otros. Así como, elementos externos que afectan los procesos organizacionales y gerenciales. En este sentido, se hace necesario, que las empresas desarrollen nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales.

Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional (Caligiore y Díaz, 2003)

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003:645)

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima (Caligiore y Díaz 2003) De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

En este sentido, (Dessler 1991:188) destaca que los resultados del estudio realizado por George y Bishop sobre “la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización”.

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El desempeño laboral según (Chavenato 2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad, que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado. Por habilidades principales se entienden todas aquellas funciones que forman el negocio central de la empresa. Aquí es preciso definir que las empresas de Vigilancia realizan actividades secundarias, o sea, de servicio que no son parte de la función principal de la organización.

En Venezuela el servicio de vigilancia privada está regulado por un viejo decreto de mediados del siglo pasado. Sin embargo, este Decreto 699 quedó parcialmente derogado con la Constitución Bolivariana de 1999. (Brito 2006). El mismo autor argumenta que existe un proyecto de modificación que permitirá

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

modernizar este sector y reglamentar otros servicios como los vigilantes sin armamentos, actividad que ejercen frecuentemente, de manera irregular empresas sin las credenciales mínimas deseables, ni control gubernamental.

Para que estas empresas se consideren legales deben contener: acta constitutiva, permisos del Ministerio de Interior y Justicia y del Ministerio de la Defensa, solvencias del Instituto de Capacitación Educativa y del Instituto de los Seguros Sociales, así como la póliza de seguros. Este último requisito es importante; las normativas obligan a las empresas de vigilancias a contratar una póliza que responda a terceros los daños causados por el vigilante, siempre y cuando se cumplan una serie de procedimientos. (Brito 2006) La contratación de una empresa de vigilancia es una negociación delicada, por cuanto los contratantes tienen ciertos grados de solidaridad con su contratada porque comparten responsabilidades en caso de una acción u omisión del vigilante, si la empresa de vigilancia no está dentro del marco legal exigido podrá eximirse de responsabilidad. De allí la importancia de que la empresa contratante verifique que su contratada esté bien preparada para esas negociaciones.

Este mismo autor, considera que estas empresas deben tener una estructura organizativa que le permitan un proceso de reclutamiento, selección y entrenamiento; así como la supervisión la cual se considera fundamental para el correcto seguimiento por parte de la prestataria del servicio.

En este orden de ideas, se plantea la actual situación de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). Esta es una empresa de vigilancia que presta servicios privados en cualquier empresa o institución que lo requiera. Constituida el 11 de marzo de 1993 en Ciudad Ojeda y el 10 de Agosto de 1995 crearon una sucursal en la ciudad de Margarita. Esta investigación está limitada a diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa VADECOL de Ciudad Ojeda. La mencionada organización según se pudo constatar está legalmente constituida: Acta Constitutiva, permisos del Ministerio de Interior y Justicia, Ministerio de la Defensa, actualmente tiene actualizadas solvencias de

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

INCE, Seguro Social y póliza de seguro, en lo que respecta a la parte legal no presentó problema.

Los autores consideran importante esta investigación por que a partir de la década de los 80 se ha producido un elevado interés por el papel de los servicios en la economía tanto en su campo interno como en el internacional. Según (Brito 2006) existen en el país 720 empresas con permiso del Ministerio de Interior y Justicia, cerca de 40 esperando por la aprobación y aunque no hay cifras de las ilegales se estima que han proliferado de manera irresponsable.

Las razones de ese interés según (Rincón 2006:175) tiene diversas vertientes. “Entre ellos, la alta participación que el sector servicios tiene en el producto de los países desarrollados y en la mayoría de los países en desarrollo; sólo en los países con las escalas más bajas de ingresos per cápita, es poco importante la participación de ese sector en el producto”

En lo referente a la situación interna de la empresa VADECOL, los resultados de una investigación realizada por (Africano 2004) la empresa por ser su actividad prestadora de servicio en el área de vigilancia, el personal mantiene un alto estrés laboral, además de la inexistencia de una estructura organizacional, que de la mejor manera represente la forma de manejar el talento humano, también se evidenciaron factores que pudieran estar incidiendo en la adaptación a los grandes retos del entorno como son: toma de decisiones centralizadas, sistema deficiente de remuneración del personal. Todo esto se manifiesta en un ambiente de incertidumbre y conflictos internos, lo que pudiera estar generando un clima organizacional insatisfactorio. De allí el interés de la directiva de que se realizara esta investigación por el interés de reorganizar la empresa.

En función de lo planteado, surgen las siguientes preguntas: ¿Qué elementos del clima organizacional inciden en la eficacia de los trabajadores de la empresa VADECOL que afecten el desempeño laboral? ¿Es importante el análisis del clima organizacional en esta organización? Estas interrogantes constituyen el eje fundamental de la cual parte esta investigación.

## **1. ELEMENTOS CONCEPTUALES DEL SERVICIO**

El concepto de lo que es un servicio es aparentemente sencillo, sin embargo, no existe una sola definición universalmente aceptada del término. Hay una gran controversia acerca de lo que son los servicios, existen complejidades difíciles de resolver y los avances tecnológicos que se están produciendo derivan en dificultades adicionales para establecer la línea demarcatoria entre bienes y servicios (Rincón 2006).

### **1.1. DEFINICIONES DE SERVICIO**

De acuerdo con (Márquez 1989:85) “Un servicio puede ser definido como un cambio en la condición de una persona o de un bien que pertenece a una unidad económica que es producido como resultado de la actividad de otra unidad económica, con el previo consentimiento de la persona o unidad económica primera.” Esta definición resalta el cambio que se produce en la persona o en los bienes que ella posee.

Otra definición es la de (Cowell 1991:24) “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción pueden o no estar ligadas a un producto físico”. Esta definición énfasis en la naturaleza esencialmente intangible de un servicio y en su falta de propiedad, por lo que se concentra en las características distintivas de los servicios.

## **2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

## **2.1. SATISFACCIÓN DEL TRABAJO**

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

## **2.2. AUTOESTIMA.**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

## **2.3. TRABAJO EN EQUIPO**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.



Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

#### **2.4. CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”

Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

### **3. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Considerando el objetivo planteado se ha definido esta investigación de tipo descriptiva pues describe de manera inductiva, sistemática y detallada datos de una situación observada, resaltando de allí las variables objeto de estudio, (Hernández, Fernández y Batista 1998), en el caso específico de la investigación, clima organizacional y desempeño laboral.

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

En la presente investigación, la población objeto de estudio, estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), con sede en Ciudad Ojeda, Municipio Lagunillas del Estado Zulia, con un total de 82 individuos.

(Davis y Newtrom, 1999) sostienen, por su parte, que para evaluar el clima organizacional y el desempeño no es necesario entrevistar a todos los empleados para hacer una evaluación, esto puede ser válido si se entrevista una muestra representativa de los trabajadores por cada departamento o unidad de que conste la organización.

La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística, según el cual todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Para determinar el número de trabajadores de VADECOL. a ser considerados para la muestra se utilizó la fórmula de (Sierra 2003), la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores de 100.000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{4 \times N \times p \times q}{E^2 (N-1) + 4 \times p \times q}$$

Donde el significado de cada una de las expresiones, son las siguientes:

n= tamaño de la muestra

E<sup>2</sup>= error seleccionado por el investigador

4= constante

p= probabilidad de éxito representado por el 50% = 0,50

q = probabilidad de fracaso con un valor de 50% = 0,50

N= tamaño de la población

Simplificando:

$$n = \frac{4 \times 80 \times 50 \times 50}{10^2(80-1) + 4 \times 50 \times 50}$$
$$n = \frac{800.000}{100(79) + 10.000}$$
$$n = \frac{800.000}{17.900} \qquad n = 45$$

Esto significa, que el tamaño de la muestra total será de 45 trabajadores.

La recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario. El mismo contenía 36 items, estructurado con cinco (5) alternativas de respuestas Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca., el cual fue validado mediante juicio de expertos

La confiabilidad del instrumento se obtuvo de los resultados de la prueba piloto. En este caso, el instrumento se le aplicó al personal de VADECOL con características similares, equivalente al veinticinco por ciento (25%) de la muestra, es decir, once (11) trabajadores.

## **ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO**

Para el diagnóstico se definieron variables e indicadores, referido a cada una de las interrogantes planteadas en la investigación acerca de la Evaluación del Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de la Empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL) de Ciudad Ojeda

El análisis e interpretación de los datos requirió en primer lugar, la organización de la información y la selección de un instrumento acorde con los objetivos, que persigue el estudio. Una vez recolectados los cuestionarios (45), se

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

procedió a su tabulación manual y posterior análisis, con la finalidad de verificar las respuestas y pertinencias de las preguntas formuladas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y sin perder de vista las limitaciones de la información para extrapolar o hacer inferencia acerca de la población constituida por la trabajadores de la empresa VADECOL, se presentan los resultados que pueden apuntar al, diagnóstico del clima organizacional y el desempeño, para optimizar el crecimiento personal y laboral dentro de la organización.

El análisis de los resultados, se realizó por ítems e indicadores, acorde con las variables objeto de la investigación, por tanto, se diseñó una metodología para el estudio del instrumento cuestionario.

Para los fines de la presentación de los resultados, se utilizó el método de la estadística descriptiva, esto es, el análisis de frecuencias absolutas y relativas y el promedio aritmético o media.

## **RESULTADOS**

Los resultados de los ítems del indicador comunicación: ¿mantiene buena comunicación con sus superiores?, ¿considera que el estado del clima organizacional aporta validez para una buena comunicación laboral?, determinaron en conjunto que el 69%, optó por la alternativa “Siempre”, al alegar que mantienen buena comunicación con sus superiores y el 22% escogió “Casi siempre”, lo cual indica que este indicador es importante considerarlo en el clima organizacional, que ayuda ha tener relaciones espontáneas con las otras personas, donde las palabras fluyen fácilmente, debido al leguaje común y corriente que utilizan las personas para entenderse con ellas de forma placentera.

El indicador motivación donde se realizaron las siguientes preguntas: ¿La empresa le ayuda a desarrollar actitudes adecuadas para el desempeño de su tarea a través de talleres de motivación?, ¿Considera usted que el buen desempeño de los trabajadores radica en sentirse motivado por reconocimientos internos y satisfacción

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

de necesidades? ¿Se encuentra motivado y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la empresa?. Los resultados determinaron un promedio positivo del 65% correspondiente a la alternativa “Siempre”, lo cual indica que este indicador conforma una de las habilidades de la variable, la cual conlleva a un crecimiento personal y laboral de las personas.

Los factores: satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajo arrojó los siguientes resultados:

En relación a la satisfacción del trabajo determinó como resultado que los trabajadores no consideraban justas las promociones, ascensos y beneficios, pero el ambiente de trabajo es bueno y perciben poca presión en el desarrollo del mismo.

Al aplicar las encuestas a la muestra de trabajadores, cuando se le preguntó: ¿si consideraba que una alta autoestima impulsaba a tratar a los compañeros con respeto y buena voluntad espiritual?, se determinó un promedio alto del 89%, correspondiente a la alternativa “siempre,” el 7% se inclinó por la alternativa “algunas veces” y un porcentaje del 4% se inclinó por la alternativa “casi siempre,” lo cual indica que si este indicador si no se aplica como tal, puede a conllevar a consecuencias negativas del estrés, las cuales son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento laboral.

En cuanto a los resultados del indicador trabajo en equipo y se preguntó si ¿El trabajo en equipo lo ayudaba a desarrollar aptitudes positivas que contagia a los demás? El 37% de los encuestados optó por la alternativa “algunas veces,” alegando que el trabajo en equipo .los ayudaba a desarrollar aptitudes positivas que contagia a los demás. Seguidamente un 22% optó por la alternativa “casi siempre.” y un 17%, se inclinó por la alternativa “siempre”. En tal sentido, hay que apreciar que la naturaleza de los individuos imponen condiciones que requieren ser ponderadas para obtener un trabajo efectivo de equipo, considerando que éste esta constituido por personas que responden a intereses y necesidades individuales por lo cual se hace necesario ofrecer condiciones apropiadas que posibiliten una satisfacción de dichas

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

necesidades. Cuando el individuo logra satisfacción tiende a desarrollar las conductas apropiadas para el desempeño eficiente de su labor y a persistir en ellas, pero si se siente frustrado se comportará en forma inadecuada pudiendo llegar hasta el abandono del equipo.

En lo referente a la capacitación del trabajador dentro de las preguntas relacionadas con el tema a los trabajadores de VADECOL: ¿Considera usted que la calidad de su trabajo es mayor cuando sus capacidades a lograr son altamente calificadas?, ¿Le proporciona la empresa incentivos que lo estimulen a mejorar su capacitación laboral? El análisis frecuencial y porcentual de los ítems que componen el indicador “Capacitación,” reflejó, un promedio del 55%, lo cual indica que esta habilidad dentro de la actividad laboral que ejecuta el trabajador, es un indicativo de que las personas se hacen más tolerantes y son capaces de enfrentar las dificultades y con ello, logran mantener un clima de trabajo saludable y armónico.

Los resultados también demostraron que en la empresa, el proceso de capacitación, si proporciona continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al trabajador para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización, logrando resultados favorables para el empleado.

Con base a los resultados de las encuestas realizadas y según la opinión de los trabajadores de la empresa Vigilantes Asociados, en términos generales presentan debilidades y fortalezas, en primer lugar, se encuentra la parte del pago ya que no cubre las necesidades de sus empleados, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la institución.

En segundo lugar, las promociones, ascensos y beneficios no se consideran justas, pero el ambiente de trabajo que se encuentra en la organización es bueno y la mayoría percibe poca presión en el desarrollo de sus labores. Por tanto, de acuerdo con Moreno, (2001), es posible distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderadamente la conducta del sujeto. Los tipos de motivación que se dan en la empresa son: la motivación intrínseca que corresponde a la satisfacción que siente el sujeto, producida por la misma conducta o tarea al ser realizada, en este caso el hecho de realizar sus funciones colaborando con sus compañeros la cual se da de manera apropiada, y la motivación extrínseca que es lo que mueve a la persona, es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño, que no se proporciona de manera eficiente en la institución.

En tercer lugar, la satisfacción por realizar la tarea, es buena, pero los empleados perciben que su trabajo no es debidamente valorado ni retribuido, bajo la perspectiva de Márquez, (2001), la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propia labor. Las actitudes son determinadas conjuntamente tanto por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”. Bajo este mismo tenor Davis y Newstrom, (1999:276), definen “satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. La implicación teórica anterior hace constar que existe insatisfacción laboral en la empresa VADECOL.

Para este personal, la resolución de los conflictos que pudieran presentarse durante el desarrollo de sus labores es de significativa importancia y estuvo de acuerdo con lo señalado por (Hodgetts y Altman 1994:380) quienes comentan que “siempre que las necesidades del individuo y la organización se oponen, se generan conflictos a nivel individual” Los mismos autores establecen que también el conflicto organizacional se origina a menudo debido a los intentos de la organización por plantear las asignaciones de trabajo. Es imposible que la administración los evite, puesto que son inherentes a su estructura jerárquica. Lo que puede hacer la administración es tratar de resolverlos de la manera más adecuada, de esto dependerá gran parte el éxito y desarrollo de la organización. El nivel de conflicto

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

en la empresa investigada es bajo, y la búsqueda de solución al mismo es importante por lo que no se contempla a la misma como una organización en la cual se genere conflictos que pongan en riesgo la permanencia del personal en la empresa

## **CONCLUSIONES**

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión



intransigente, en los vigilantes, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se sienta insatisfecho, de no corregir esta situación se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Para los empresarios es muy claro que esperan de su capital humano, máxima productividad en su trabajo o tarea, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, este es máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad, el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

## **RECOMENDACIONES**

En función de los resultados obtenidos, se procede a enunciar algunas recomendaciones, tanto para la organización objeto de estudio como a otros investigadores.

1. Más que considerar éste análisis como una crítica destructiva, el clima laboral detectado en la investigación debe percibirse como una oportunidad real y única para mejorar las relaciones entre la empresa y su elemento humano.

2. Difundir políticas de desarrollo que le permitan al personal experimentar un progreso profesional e involucrarse con la organización. Las políticas deberán proyectarse por toda la empresa a fin de captar al personal para trabajar sobre la importancia del desarrollo personal y los climas de trabajo favorables como factor clave del éxito.

3. Diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

ser sobresalientes dentro de la institución, de esta manera se logrará un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente.

4. No descuidar el ambiente físico de la empresa, de lo contrario provocaría un atraso en la realización de las actividades normales de la misma.

5. Reconsiderar el pago que recibe su personal, por uno más justo y equitativo capaz de cubrir sus necesidades.

6. Evaluar el método de monitoreo de las actividades que ejecutan el personal ya que la supervisión se caracteriza de ser intransigente lo que ocasiona presión en sus trabajadores, para evitar esta situación se sugiere una inspección controlada pero condescendiente para lograr un equilibrio armónico entre la productividad, la integración y la moral de sus talento humano.

7. Implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia organizacional que permita satisfacer las expectativas del personal y lograr una conducta positiva hacia la organización.

8. evaluar los resultados obtenidos por los diagnósticos y dar un nuevo direccionamiento interno a la organización.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Africano, N. (2004). La Risoterapia en las Habilidades Interpersonales Como Forma de Intervención en el Desarrollo de las Organizaciones Inteligentes. Trabajo Especial de Grado para optar el título Especialista en Desarrollo de Organizaciones Inteligentes. Febrero. Cabimas Zulia. pp. 68–70.

Caligiore, C y Diaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.

Cowell, D. (1991) Mercadeo de Servicios. Editorial Legis Serie Empresarial. Bogotá

Chavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.

Dep. Legal: ppx 200502zu1950 / ISSN: 1856-1810 / Catálogo LATINDEX: 14.593 / Directorio REVENCYT: RVN004  
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB /  
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.
- Dessler, G. (1993) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México Prentice Hall. Mexico.
- Drovett, S. (1992) *Diversión de la Salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1998) *Metodología de la Investigación. Segunda Edición*. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1994) *Comportamiento en las Organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Márquez, G.(1989) *Servicios y Desarrollo. El Caso Venezolano*. Revista BCV. Volumen 4 No. 4 Octubre. Caracas – Venezuela. pp. 83-116
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.
- Nash, M. (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia
- Rincón, E. (2006) *La Relación Sector Productivo en la Economía de Servicio*. Revista Encuentro Educativo Volumen 13 No. 1 Enero-Abril. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Zulia, Venezuela. pp.175-185