

**IMPLEMENTACIÓN DE UN ESQUEMA MOTIVACIONAL PARA LA
MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE
SEGURIDAD CERBERUS LTDA**

Informe de prácticas profesionales

**KALENA ROMERO RODRIGUEZ
Código 2012122121**

**CESAR ATENCIO
TUTOR DE PRÁCTICAS PROFESIONALES**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
2017**

Contenido

1. CONTEXTUALIZACION DEL ESCENARIO DE PRACTICA.....	3
1.1 Reseña Histórica.....	4
1.2. Misión.....	4
1.3. Visión	4
1.4. Principios Empresariales.....	5
1.5. Portafolio de servicios	6
1.6. Organigrama	7
2. DIAGNÓSTICO	8
3. OBJETIVOS	10
3.1. Objetivo General	10
3.2. Objetivos Específicos	10
4. REFRENTES TEORICOS.....	12
5. PROPUESTA	13
6. PLAN DE ACCION	15
7. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	16
7.1. ETAPA 1.....	17
7.2. ETAPA 2.....	18
7.3. ETAPA3.....	19
8. PRESENTACION Y ANALISIS CRITICO DE RESULTADOS.....	22
9. REFERENTES BLIBLIOGRAFICOS	25

1. CONTEXTUALIZACION DEL ESCENARIO DE PRACTICA

SEGURIDAD CERBERUS LTDA, es una empresa legalmente constituida de acuerdo a la reglamentación vigente y debidamente regulada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cuenta con oficinas en las principales ciudades de la costa norte: Santa Marta y Cartagena.

Sus objetivos principales como empresa de seguridad privada son:

- Ofrecer Servicios de Protección y Vigilancia Privada a organizaciones Productoras de Bienes y Servicios, residenciales e industriales.
- Desarrollar programas de Investigación en el área de la Protección y Vigilancia Privada.
- Realizar estudios de Seguridad incluso en el ámbito empresarial. Asesorar y desarrollar Servicios Especiales de Protección y Vigilancia.

SEGURIDAD CERBERUS LTDA, identifica el mercado de la seguridad en los diversos segmentos económicos, basados en sus necesidades se han desarrollado diferentes servicios especializados que se convierten en soluciones de seguridad específicas.

Por medio de la prestación de servicios integrados, ha dedicado esfuerzos a proporcionar seguridad a los empleados, clientes, visitantes y bienes de quienes son sus usuarios, en el sector industrial, bancario, comercial, hospitalario, portuario, hotelero, público y residencial, entre otros.

1.1 Reseña Histórica

Se creó en la ciudad de Santa Marta, vigilada y autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante Resolución No. 004174 del 22 de Julio de 2009. Los socios fundadores fueron los señores: TC® Ricardo Linero González y Nicolás Vejarano Pacheco.

La Gerencia General está a cargo del Sr. Nicolás Vejarano Pacheco quien se encuentra desempeñando el cargo en la empresa desde su fundación.

Desde sus inicios tiene como objeto social ser una compañía comercial de responsabilidad Ltda., de nacionalidad colombiana con sede en la ciudad de Santa Marta.

1.2. Misión

Prestar el servicio de seguridad integral a nuestros clientes, garantizando los más altos estándares de calidad del servicio, apalancados en tecnologías de vanguardia y acompañado de un personal estrictamente seleccionado, capacitado y entrenado.

1.3. Visión

Para el año 2016 SEGURIDAD CERBERUS LTDA se proyecta como el líder a nivel de la Costa Norte Colombiana en la prestación del servicio de seguridad integral, con la formación de personal idóneo en las diferentes áreas.

1.4. Principios Empresariales

Total cumplimiento en las funciones que garantizan el servicio de seguridad a nuestros clientes.

- Cumplimiento en las funciones que garantizan el servicio de seguridad a nuestros clientes.
- Honestidad e integridad en todas las acciones empresariales.
- Lealtad hacia la institución y hacia nuestros clientes.
- Responsabilidad social empresarial.
- Profesionalismo y reacción inmediata en todo momento.
- Alto nivel de compromiso con las autoridades para lograr mejorar las condiciones de seguridad de la sociedad.
- Ver a nuestros guardas como personas generadoras de valor no como objetos.

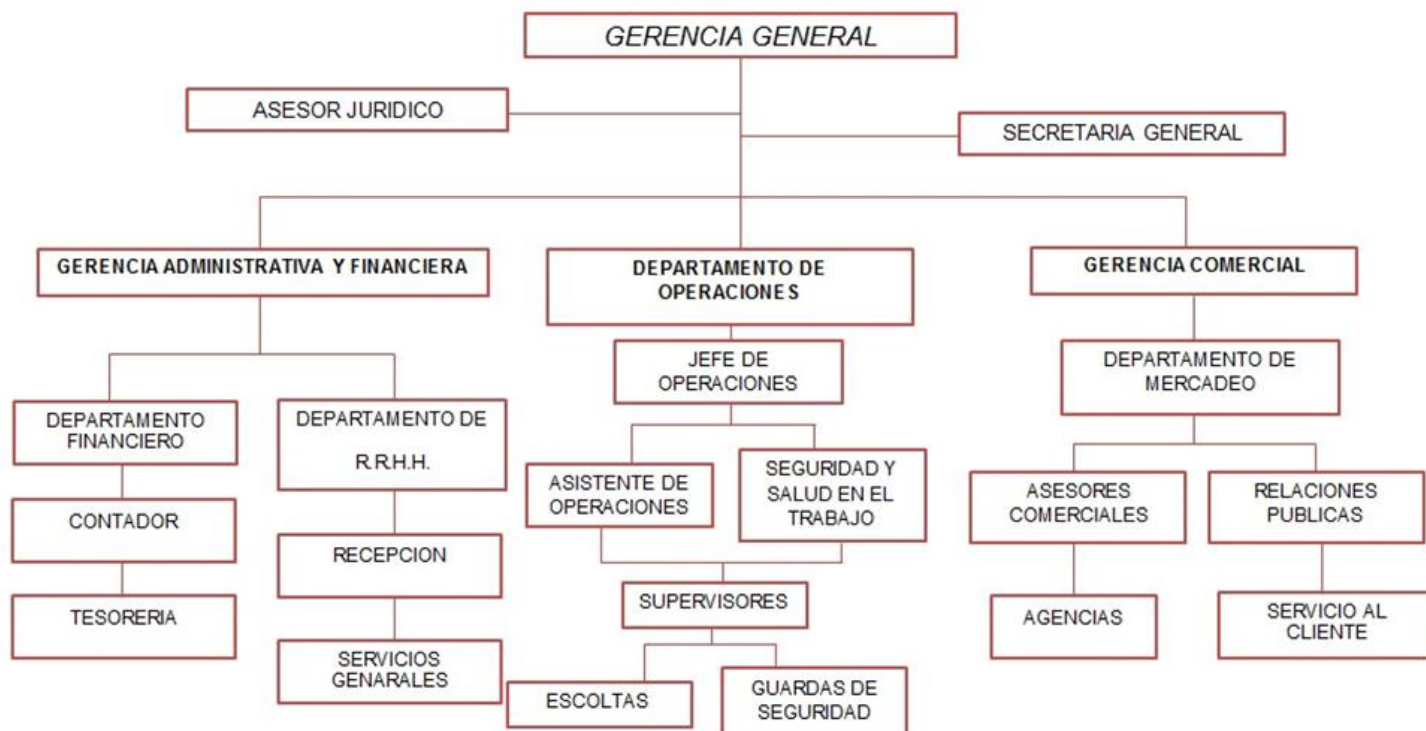
1.5. Portafolio de servicios

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- ◆ Vigilancia Fija
 - ◆ Vigilancia Móvil
 - ◆ Escoltas
 - ◆ Escolta a Mercancías
 - ◆ Monitoreo Electrónico
 - ◆ Asesorías, consultorías, investigaciones
 - ◆ Programa de Manejo de Riesgos
- ◆ Infraestructura de seguridad para nuevos proyectos
 - ◆ Movimiento de carga crítica
 - ◆ Manejo de Crisis
 - ◆ Investigaciones Corporativas
 - ◆ Relaciones con la Comunidad
 - ◆ Estudios y Actualización de Hojas de Vida
 - ◆ Servicios de Proyección Personal
 - ◆ Preparación de Planes de Contingencia

Somos una organización de seguridad y vigilancia integral; por ello tenemos a su entera disposición una amplia gama de servicios; a través de estos usted podrá cubrir sus necesidades de protección. Le ofrecemos el aval de nuestra experiencia y prestigio, fundamentados en el profesionalismo, la excelente capacitación de su personal y los más avanzados recursos tecnológicos, para satisfacer todas sus necesidades de Seguridad y Protección en las diferentes áreas del mercado actual.

1.6. Organigrama



2. DIAGNÓSTICO

Las organizaciones son pilares esenciales para el crecimiento y desarrollo de la sociedad, independiente del sector donde desarrolle su actividad económica, el recurso humano es eje fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales, es por ello que es necesario incrementar y orientar sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de estos, convirtiéndolos en un factor generador de valor.

Por lo tanto, es indispensable que las empresas tengan conocimiento del clima organizacional, ya que permite identificar las percepciones que tiene el trabajador con respecto al medio laboral, los factores que influyen en el comportamiento de los miembros dentro de la estructura organizacional, lo cual favorece en la consecución de los objetivos de la compañía. De esta manera, es necesario que al interior de las organizaciones se propicien espacios generadores de satisfacción y motivación, y con los cuales cada miembro se identifique y trabaje mancomunadamente para el logro de los objetivos tanto individuales como grupales.

La empresa **SEGURIDAD CERBERUS LTDA** trabaja en el cumplimiento de sus objetivos mediante el trabajo en equipo para ser más efectivos, pero dentro de toda organización existen factores que intervienen en las conductas de los empleados al ejecutar sus labores de manera satisfactoria. Se encuentra la falta de provisión de elementos necesarios para hacer frente de forma eficiente a las obligaciones del puesto; a esto se le agrega la carencia de planes y programas motivacionales que propicien la integración entre los empleados y participación que estimule sentimientos de compromiso para así lograr una mayor satisfacción y adaptabilidad laboral.

Por consiguiente, con esta propuesta se busca evidenciar la importancia de realizar actividades motivacionales en la organización para aumentar la satisfacción de los empleados, comprometiendo al personal a sentir pasión por el trabajo, generando unidad y entrega por la empresa.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Proveer a la organización de herramientas necesarias que contribuyan con el mejoramiento del clima organización de la empresa SEGURIDAD CERBERUS LTDA, a través de la implementación de técnicas de motivación.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores motivantes que influyen en el comportamiento y actitudes de los trabajadores de la organización.
- Fomentar la capacitación del personal para mejorar el desempeño laboral.
- Diseñar el programa de motivación que permita la generación de cambios positivos para la empresa.

4. REFERENTES

Teniendo en cuenta los cambios que a menudo se presentan en el ambiente económico, político, social y cultural, es necesario que las empresas se adapten de forma rápida a estos, tomando medidas que le permitan competir y mantenerse en el mercado, y para ello es necesario contar con un grupo de personas dispuestas a trabajar en equipo para la consecución de los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz, por lo tanto, el clima organizacional es de vital importancia para el buen funcionamiento, crecimiento y permanencia de la organización dentro de un medio, en donde debe primar el factor humano, ya que estos son seres con capacidad de sentir, pensar y experimentar emociones, que de una u otra forma inciden en su comportamiento al interior de la compañía.

Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones (Locke y Latham, 1985)

La motivación es el conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que al contener el papel activo y relativamente autónomo y creador de la personalidad, y en su constante transformación y determinación recíprocas con la actividad externa, sus objetos y estímulos, van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección (el objeto-meta) y la intensidad o activación del comportamiento, y se manifiestan como actividad motivada. (González, p.52)

Por lo antes expuesto se plantea la siguiente propuesta que busca diseñar un programa de motivación orientado a los departamentos que conforman el área administrativa de esta organización, partiendo de la importancia que tiene para un trabajador sentirse bien en su ambiente de trabajo, además ya que actualmente la empresa SEGURIDAD CERBERUS no cuenta con programas que ayuden a

mantener a sus colaboradores motivados en el desarrollo de las actividades diarias de su puesto de trabajo, y lo cual es importante para mantener un buen clima laboral al interior de la empresa.

Igualmente, el propósito de la misma es brindarle a la empresa herramientas que le permitan lograr un cambio positivo en la percepción de los trabajadores, promover entre estos el compañerismo, la responsabilidad y la sana recreación, que les permitan disfrutar de un mejor ambiente de trabajo, generando relaciones de confianza y respeto, que les permita mejorar y escalar en sus puestos de trabajos, además de contribuir a la productividad y eficiencia de esta misma.

5. PROPUESTA

Implementación de pausas activas las cuales se definen como “breves descansos durante la jornada laboral, para que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en su trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés. Además, contribuyen a disminuir la fatiga física-mental y a integrar los diferentes grupos de trabajo durante la ejecución de las pausas.” (SURA-2016)

Los programas de motivación y recreación tienen como objetivo incentivar a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral al interior de la empresa, así mismo para mejorar el clima laboral, entre otros objetivos que permitan obtener resultados satisfactorios para la organización.

Beneficios

Con la aplicación del programa de motivación para el personal administrativo de la empresa Seguridad Cerberus Ltda., los beneficios son los siguientes:

- El programa de motivación ayudará a la organización a tener un personal motivado y satisfecho aumentando la productividad y eficiencia.
- La motivación ayuda en el comportamiento humano mejorando las relaciones entre cada uno de los miembros que hacen parte de la empresa.
- Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral, ayudan a desarrollar al máximo las habilidades de cada individuo, haciendo más efectivas sus actividades diarias.
- Mejora en el clima organizacional, permitiendo que los trabajadores se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo.

Componentes del programa motivacional

El programa motivacional está estructurado según las necesidades expuestas en el diagnóstico, por lo tanto, se presentan las siguientes etapas.

Una primera etapa constituida por las capacitaciones, esto con el propósito que los empleados del área administrativa de la empresa Seguridad Cerberus se mantengan actualizados y aumenten sus niveles de conocimiento, lo cual permite desarrollar aún más sus habilidades y capacidades que les ayuda a hacer las cosas más eficientemente, tanto para beneficio personal como para el de la empresa.

Segunda etapa, se propone mejorar las condiciones de trabajo, implementando un programa para garantizar el suministro de herramientas y aprovisionamiento de elementos necesarios para hacer frente de forma eficiente a las obligaciones del puesto, y los cuales son necesarios de manera estable para un mejor desarrollo de las actividades.

Y finalmente una tercera etapa, en la cual se propone la implementación de diferentes actividades recreativas para motivar el trabajo en equipo y las relaciones entre los miembros de la empresa, donde se espera que todos los trabajadores del área administrativa participen de manera activa, dado que la motivación laboral es una herramienta que permite mejorar el desempeño laboral, aumentar el interés por la obtención de los objetivos y mejorar el clima organizacional.

El programa motivacional propuesto será expuesto a modificaciones periódicas y de acuerdo a las necesidades dentro del área administrativa de la empresa; como primera medida se realizará un cronograma anual de las actividades que van a ser puestas en marcha.

6. PLAN DE ACCIÓN

Para mejorar el clima organizacional de la empresa SEGURIDAD CERBERUS, se propone un programa de motivación y recreación al personal, a continuación, se muestra a los responsables de velar para que dichas actividades resulten de la mejor manera y el cronograma que fue realizado con la colaboración de todo el departamento administrativo con su debida distribución.

Los responsables para la implementación serán:

- La gerencia general será el responsable de aprobar la ejecución de las actividades.
- El jefe de recursos humanos, quien será el responsable de programar y controlar cada una de las actividades que se proponen.
- Los jefes de cada departamento serán responsables de velar por que se estén llevando a cabo las actividades propuestas, así mismo retroalimentar periódicamente al jefe de recursos humanos de cómo estas actividades están beneficiando a los miembros de su equipo de trabajo, al igual deberán aportar sugerencias de cómo se pueden ir mejorando estos programas.

[illegible]

7. ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el desarrollo del informe de practica se trabajó en conjunto con los 4 departamentos administrativos, realizando actividades que se dividieron en 4 etapas, divididas de la siguiente manera:

1. Etapa: CAPACITACIONES

Actualmente a la empresa se le están ofreciendo capacitaciones para sus empleados, el objetivo es aprovechar estos recursos y crear convenios para formar al personal en temas concernientes a su departamento de trabajo, para que estos sean capaces de desarrollar al máximo sus habilidades y la mejora del desempeño.

Actividades:

Convenir con las personas encargadas de realizar las capacitaciones las jordanas para llevar a cabo talleres que aporten elementos prácticos para mejorar la calidad del recurso humano de la organización. Dentro del contenido de los talleres se tratarán temas según las condiciones de cada departamento que hacen parte del área administrativa de la empresa, en este caso el departamento contable, departamento de recursos humanos, departamento de operaciones y departamento de gerencia administrativa.

Recursos: entre los recursos necesarios están:

- El facilitador, las personas idóneas para tratar los temas a abordar en las capacitaciones.
- Computador
- Salón para realizar las capacitaciones
- Materiales de apoyo

2. Etapa: SUMINISTRO DE ELEMENTOS Y/O HERRAMIENTAS

El objetivo de esta etapa es garantizar el suministro de elementos necesarios para mejorar las condiciones físicas y el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Actividades:

- **Actualización de programas y mantenimiento de los equipos:**
Apoyarse en el técnico de medios tecnológicos con que actualmente cuenta la empresa para realizar mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo y actualización de programas cada cierto tiempo para evitar estancamientos en las labores diarias y así desempeñar de forma eficiente el trabajo.

- **Dotación de elementos:** revisar continuamente la dotación del personal para suministrarlos de elementos para el desarrollo de las actividades, esencialmente los elementos de papelería, ya que se utilizan constantemente y muchas veces se carecen de algunos, por lo tanto los primeros cinco días de cada mes, cada departamento deberá hacer una lista con elementos que estén necesitando para el desarrollo de las actividades, y hacerla llegar a la gerencia quien se encargará de destinar los recursos para dichos elementos.

Recursos: los recursos necesarios son:

- Elementos informáticos
- Elementos de papelería
- Herramientas para los mantenimientos

3. Etapa: ACTIVIDADES RECREATIVAS

El Objetivo de esta etapa es implementar actividades recreativas fuera del contexto laboral donde convivan los empleados y se despejen de la cotidianidad de su puesto de trabajo, de igual forma que incentivar a los empleados del área administrativa en el desarrollo de sus actividades laborales.

Actividades:

- **Torneo deportivos:** actualmente dentro del área administrativa la organización cuenta con 4 departamentos, por lo tanto se agrupará al personal por equipos para realizar torneos deportivos en disciplinas como el fútbol, vóleybol o baloncesto, y será en consenso los empleados quienes elijan que actividad realizar, así mismo el fin de esta actividad es fomentar la actividad física y deportiva entre los colaboradores de esta área de la empresa, al igual que crear espacios de integración y esparcimientos.
- **Celebraciones y fechas especiales:** En colaboración con el departamento de recursos humanos se realizará un listado de fechas especiales para organizar pequeñas festividades, estas se tendrán presente y se realizarán según la importancia para la empresa y los miembros que la componen, con el fin que los trabajadores compartan en un ambiente de cordialidad y así se afiance el compañerismo y los lazos de amistad. Algunas de estas fechas son: el aniversario de la empresa, el día del trabajo, navidad, cumpleaños.
- **Actividades de responsabilidad social:** la responsabilidad social empresarial se encuentra dentro del conjunto de principios empresariales de la organización, para fomentarla al interior de la empresa se implantará la cultura del reciclaje para contribuir con el medio ambiente. Al interior de la empresa se utiliza bastante hoja de

papel, por ello se animará a los miembros para que se reciclen esas hojas y no desecharlas como comúnmente se hace, y posteriormente hacerlas llegar a los recicladores, así la empresa fomenta tanto la cultura de la responsabilidad social como la contribución con personas que se benefician del oficio del reciclaje.

Recursos: los recursos necesarios son:

- Colaboración de los empleados
- Personal encargado de presentar cada una de las actividades
- Papelería
- Incentivos (premios, obsequios)
- Espacio físico

4. **Pausas activas:** es muy importante la implementación de estas, puesto a que reduce el estrés, la fatiga y mejora la concentración y la atención, igualmente permite la interacción entre los compañeros de labores.

Recursos: los recursos necesarios son:

- Colaboración de los empleados
- Personal encargado de presentar cada una de las actividades
- Espacio físico

8. PRESENTACION Y ANALISIS CRITICO DE RESULTADO

Al momento de iniciar nuevos proyectos es posible que el temor aparezca, debido a que es algo nuevo y no se sabe cómo va a resultar el cambio, pero al pasar del tiempo se va observando que es algo que se puede lograr y aunque no es sencillo se van desarrollando nuevas habilidades, fortalezas, destrezas y lo que se creía que era debilidad puede llegar a convertirse en la mayor fortaleza, así se siente al momento de iniciar y completar las prácticas profesionales, la experiencia es única y de gran contribución para el desarrollo como profesional.

La labor a desempeñar en el área de gerencia administrativa específicamente como auxiliar administrativo, donde se realizaban tareas importantes y de sumo cuidado, allí se pueden demostrar algunas de las habilidades que con el tiempo se afianzan cada vez más. En esa área se realizaban labores tales como:

- ✓ Elaboración y pago de nomina
- ✓ Aportes a parafiscales
- ✓ Elaboración de facturas
- ✓ Revisar correspondencia electrónica
- ✓ Asistir a la gerencia administrativa

Estas y otras labores fueron asignadas por el jefe inmediato quien fue una persona flexible, pero al mismo tiempo exigente, fue un pilar importante para que este proceso se llevara a cabo exitosamente. Esto dejo gran satisfacción para las dos partes (empresa-estudiante) para la empresa porque se cumplieron los objetivos previstos y para el estudiante practicante porque se logra desenvolver de una manera amena.

Se manejaba un horario de labores de lunes a viernes de 08:00am-12:00p y de 02:00pm-06:00pm y los sábados de 08:00am-12:00 donde se realizaban algunas labores rutinarias y algunas veces imprevistas.

Como sugerencia a la empresa de **seguridad cerberus Ltda.** Se recomienda un cambio en los equipos de cómputo y de oficina, debido a que estos eran un poco antiguos y no permitían realizar de manera óptima las labores previstas.

A manera de conclusión se puede decir que la experiencia de realizar las prácticas profesionales es de vital importancia, porque se desarrolla de manera práctica lo aprendido en un aula de clase, que a decir verdad no se parece mucho a la vivencia de una empresa como tal, es algo único lo cual hay que aprovechar para fortalecimiento de las habilidades.

9. REFERENCIAS

Webgrafía

- ✓ <http://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/actividades-recreativas-para-empresas-top/>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>
- ✓ <http://es.workmeter.com/blog/bid/197281/Tecnicas-y-herramientas-para-la-motivacion-laboral>
- ✓ <http://universidadcentral.com/web/programa-de-capacitacion-trabajo-en-equipo/>
- ✓ <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- ✓ <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- ✓ <https://www.gestiopolis.com/analisis-critico-modelos-administracion/>

Bibliografía

Ma. Uscanga Guevara y García santanilla (2003). DESARROLLO Y COMPORTAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO. España.

Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Trabajos citados

Virginia merino (2012).motivación laboral.