Proyecto de Profesionalización

Cultura y Clima Laboral "Como influye en la calidad laboral de un colaborador"

Elaborado por:

Stefanny Abril Valdés

David Gaviria Tabares

Docente

Edwin Vélez Toro

Fundación Universitaria Luis Amigó

Especialización Gerencia del Talento Humano

Trabajo de grado II

Medellín

2016

Contenido

p.

Introducción 3

1. Reseña Histórica de La Fundación Universitaria Luis Amigó 4

1.1 Misión 4

1.2 Visión 4

2. Diagnóstico 6

2.1 Problema o Necesidad 7

2.2 Entrevista 8

2.3 Cómo se manifiesta dicha problemática o necesidad 10

3. Marco Teórico 11

3.1 Conclusiones a la luz de la teoría 15

4. Objetivos 17

4.1 Objetivo General 17

4.2 Objetivos Específicos 17

5. Programa o propuesta de intervención 18

5.1 Justificación 18

5.2 Metodología 19

5.2.1 Metodología del Diagnostico 19

5.2.2 Metodología de la Intervención 20

5.3 Propuestas de Intervención 20

5.4 Protocolo de Evaluación 27

5.5 Conclusiones finales y Sugerencias 28

6. Cronograma 30

Referencias 33

Introducción

El presente proyecto de profesionalización está dirigido al abordaje de fortalecer el trabajo en equipo y mejorar las relaciones interpersonales entre el grupo de seguridad armada y la comunidad amigoniana, el cual se constituye en un contexto abocado por falta de relaciones sociales y mala comunicación dentro del gremio universitario.

Dada la importancia del tema elegido, en un principio se pretendía trabajar el tema de cultura y clima organizacional en toda la FUNLAM, pero dado que es un tema bastante extenso para abordar y no se contaba con el tiempo suficiente para trabajarlo, hubo la necesidad de limitarlo a un área en particular, para este caso enfocarlo al grupo de seguridad armada de la universidad. De tal forma se logró trabajar con los responsables del área de vigilancia de manera muy colaborativa y participativa frente al tema a tratar (trabajo en equipo y relaciones interpersonales).

De esta manera, al identificar situaciones respecto a la falta de una adecuada convivencia laboral dentro de la comunidad universitaria, se busca a través de los diferentes instrumentos (trabajo de campo o trabajo de observación, la entrevista y actividades lúdicas) conocer las respectivas problemáticas sociales, en este caso orientado a la falta de comunicación y el respeto hacia el otro.

Precisamente, la falta de comunicación que se presentan entre algunos de los colaboradores del grupo de seguridad armada de la FUNLAM durante su jornada laboral se evidencia en algunas situaciones el poco respeto que hay entre ellos mismos por cuestiones de experiencia y tiempo; y la otra situación que se presenta, es la falta de respeto de la comunidad universitaria hacia a las personas encargadas del área de vigilancia de dicha institución.

Desde esta perspectiva, esta clase de problemáticas conlleva a realizar un abordaje de las implicaciones con respecto a la falta de buenas relaciones interpersonales y el buen trabajo en equipo con el grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

1. Reseña Histórica de La Fundación Universitaria Luis Amigó

Fue creada y es dirigida por los Terciarios Capuchinos, congregación fundada en Valencia, España, en 1889, por el padre Luis Amigó y Ferrer, y aprobada en 1902 por la Santa Sede. Los Terciarios Capuchinos llegaron a Bogotá, Colombia, en 1928. Luego, en 1951, vinieron a Medellín para dirigir la Escuela de Trabajo San José. En 1958 iniciaron la realización de los cursos de psicopedagogía correccional, con el fin de formar educadores que atendieran los procesos de reeducación. Dichos cursos fueron asumidos por el Instituto Psicopedagógico Amigó, en 1971, hecho que constituye el origen de la Funlam y de su primer programa de Licenciatura en Pedagogía Reeducativa, que comienza en 1985 como programa profesional fundante.

La Funlam es una institución de educación superior de carácter católico que cuenta, en la actualidad, con una sede principal ubicada en Medellín, y Centros Regionales en Bogotá, Montería, Manizales, Apartadó y Cali, por medio de los cuales proyecta su labor educativa a buena parte del territorio nacional.

1.1 Misión

La Fundación Universitaria Luis Amigó es una institución católica, de carácter privado creada y dirigida por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos para generar, conservar y divulgar el conocimiento científico, tecnológico y cultural y para la formación de profesionales con conciencia crítica, ética y social; con el fin de contribuir al desarrollo integral de la sociedad.

1.2 Visión

En el 2021 la Fundación Universitaria Luis Amigó será reconocida nacional e internacionalmente como universidad católica de alta calidad, comprometida con el desarrollo económico y social; desde su identidad amigoniana promoverá la formación de seres humanos integrales en la búsqueda de la trascendencia, la calidad de vida y la dignidad.

La Funlam asume los postulados del Humanismo Cristiano que otorga a la actuación humana un sentido trascendente, actualizado y dinamizado en los principios de la fe, la esperanza y la caridad, valores que la pedagogía amigoniana asume como principios rectores de la actividad educativa y apostólica de la Congregación, cuya principal convicción es que en todo ser humano existe la capacidad de desarrollar todo su potencial para crecer y llegar a ser una persona libre, a imagen y semejanza de Dios, y constituirse en fuente de transformación social.

Como institución católica, acoge los planteamientos de la Constitución Apostólica de las Universidades Católicas, "ex corde ecclesiae" del Sumo Pontífice Juan Pablo ll, cuyos propósitos se concretan en:

Una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la formación y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales. Ella goza de aquella autonomía institucional que es necesaria para cumplir sus funciones eficazmente, y garantizar a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de la comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común.

2. Diagnóstico

Para este proyecto de especialización se selecciona la Universidad Fundación Universitaria Luis Amigó (FUNLAM) como referencia clara para evaluar el clima e inferir en la cultura organizacional, ya que puede ser un claro ejemplo de la manera como estos elementos influye sobre el trabajo (físico, emocional y mental) de los colaboradores que allí pertenecen.

Se inicia realizando un trabajo de observación en varias partes de la universidad tratando de identificar en los diferentes departamentos y áreas de trabajo, donde sería adecuado enfatizar el estimado proyecto que se va a realizar. Finalmente, con base a lo observado se llega a la conclusión que uno de los trabajos donde más debería incursionar este tema de cultura y clima organizacional es en el grupo de seguridad armada o también conocido como el área de seguridad, con lo que respecta al trabajo de vigilancia.

Ya conocido el área de trabajo en el que se centra el proyecto de profesionalización, se lleva a cabo un ejercicio de observación ya ponderándonos del área de vigilancia como tal, en el que en una jornada de trabajo diurna se tuvo el tiempo suficiente para delimitar los diferentes puestos de vigilancia que hay en la universidad y cuáles eran las funciones a cumplir en cada uno de ellos.

Dentro del trabajo de observación se pudo tener un acercamiento con algunos vigilantes de la FUNLAM en el que por medio de unas preguntas hacia ellos de manera muy respetuosa, se les explicó acerca del propósito del tema que se solicitaba conocer, para lo cual ellos muy amablemente decidieron cooperar dando su respectiva posición en la que expresan tener razones para sentirse inconformes, no tanto por la cultura que allí se viene implementando, sino por el clima laboral que es tan poco agradecido dentro del trabajo que ellos realizan en la universidad.

Posteriormente se realiza un proceso de análisis y recolección de información con los demás colaboradores en el área de vigilancia, empleando el trabajo de campo o de observación, la entrevista, la encuesta como instrumentos y con el apoyo de diferentes teóricos que hablan de esta parte organizacional. Nuestro fin es lograr identificar posibles necesidades que tienen los respectivos colaboradores de esta área para así tener herramientas suficientes para llevar a cabo un plan de acción en la búsqueda de mejorar la calidad en el clima y favorecer la cultura organizacional del grupo de la seguridad armada perteneciente a la FUNLAM.

En el grupo de seguridad armada de la Institución Universitaria Luis Amigo, se evidencia que la convivencia laboral no es agradable, hace falta un buen trabajo en equipo, hay pocas relaciones interpersonales y falta de respeto por parte de algunos estudiantes de la Funlam hacia los colaboradores, dificultades que deben ser intervenidas para evaluar el clima organización.

Se considera que cada una de las dificultades que se presentan con el grupo de seguridad armada de la FUNLAM se sugiere realizar actividades enfocadas a una sana convivencia que le permita a cada uno de los estos mejorar la forma de relacionarse con el otro, ya que esta mejoría les permitirá a cada uno de ellos un fortalecimiento en su crecimiento tanto personal como social en cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelvan.

En las entrevistas con los colaboradores se pudo percibir que aunque estos establecen una exitosa relación con su superior, consideran que se debe fomentar un mayor respeto por parte de toda la comunidad universitaria hacia ellos, ya que en ocasiones se han sentido irrespetados. Ellos consideran que para mantener una agradable convivencia laboral lo primordial es que haya respeto, que los sepan escuchar, tener paciencia y mucha tolerancia. Consideran que dentro de su labor deben de cumplir con cada una de estas características.

Mientras se realizaban las entrevistas, los colaboradores fueron expresando que se sienten muy agradecidos con la FUNLAN porque les ha brindado la oportunidad de estudiar, formarse y seguir contribuyendo a la sociedad.

El grupo de seguridad armada mostro gran interés por expresarnos sus conformidades e inconformidades en su vida laboral, estuvieron atentos y participaron activamente de las encuestas y entrevistas realizadas. Se logró establecer un buen vínculo con ellos lo que permito que estos quedaran satisfechos y con ganas de seguir colaborando con todo lo relacionado con la institución, especialmente en el área en los que ellos se desempeñan.

2.1 Problema o Necesidad

Es significativo tener en cuenta que día a día la seguridad privada se va haciendo más importante en nuestro núcleo social, ya que se podría afirmar que este tipo de colaboradores se encargan de proteger tanto el patrimonio de las empresas como el de proteger la integridad de las personas.

Dentro de lo que se ha venido observando se puede precisar que los vigilantes pertenecientes a la FUNLAM tienen una gran responsabilidad respecto a su cargo, es allí en donde se sugiere que deberían de tener capacitaciones oportunas acerca del conocimiento y entendimiento frente al trabajo con la comunidad universitaria.

Luego de haber tenido la oportunidad de establecer momentos de charla con los diferentes colaboradores del área de seguridad y haberlos escuchado atentamente frente a sus diversas necesidades que en su jornada laboral suscitaban, se pudo comprender que el problema radica en la falta de inclusión de estos con el gremio institucional, basado en el respeto mismo y la igualdad que amerita. Para cubrir estas necesidades se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

-El Trabajo de Campo o Trabajo de Observación.

-La Entrevista.

-Actividades lúdicas.

2.2 Entrevista

Al haber realizado una entrevista tipo abierta a los colaboradores de la vigilancia pertenecientes a la Fundación Universitaria Luis Amigo (Funlam) y luego de haber revisado las respuestas dadas por estas personas, se sacan las siguientes observaciones a tener en cuenta:

¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la universidad?

En esta pregunta los colaboradores afirman que si se sienten satisfechos con el trabajo. El poder interactuar con personas es agradable, hace que el trabajo no se vuelva monótono, es un trabajo dinámico que exige mucha responsabilidad.

¿Cómo cree usted que debe hacer respetar sus derechos?

Para esta pregunta todos los entrevistados consideran que todo se basa en el respeto, saber escuchar, saber hablar, tener paciencia y mucha tolerancia. Afirman que para recibir respeto hay que infundir respeto y ellos tienen muy claro que dentro su labor que deben de cumplir.

¿Cuáles son las ventajas de su trabajo?

Para esta pregunta se sacan respuestas que para ellos son bastantes positivas:

-Buena relación con su superior, ya que en una profesión que contiene jerarquías es muy importante llevarse bien con su supervisor, porque a la hora de una cita, una fuerza mayor u otro imprevisto, este es el encargado de otorgarle los permisos.

-Crecimiento personal y profesional, porque debido a la rigidez que implica esta labor ellos quedan formados con responsabilidad y puntualidad que son cualidades necesarias y valiosas en una persona, las cuales les darán ventajas frente a otras.

-Autorrealización, es decir, hacer cumplir sus metas, sus sueños y objetivos, es por eso que la universidad les ha dado el privilegio de estudiar la carrera que ellos desean, acomodándole su jornada laboral, demostrando así el apoyo hacia sus deseos de superarse.

-Las buenas relaciones que se fomentan entre los mismos colaboradores del área de vigilancia.

¿Qué le agregaría a su trabajo?

Para esta pregunta se sacan varias observaciones que se deberían de tener en consideración, de allí se resalta lo siguiente:

-Capacitaciones acerca de: convivencia laboral y liderazgo.

-Fomentar un mayor respeto de la comunidad amigoniana hacia los colaboradores pertenecientes al área de vigilancia de la Funlam. Se puede evidenciar por el trabajo de campo realizado, las buenas relaciones (comunidad amigoniana y grupo de seguridad armado de la Funlam) estimulan en el desarrollo de manera adecuada y termina siendo algo que podría ser gratificante en el trabajo de respectivo colaborador.

-Pausas activas, para que los colaboradores tengan la oportunidad para descansar durante la jornada laboral, y así estos puedan recuperar energías para que su desempeño en el trabajo sea eficiente.

-Incentivar el salario emocional, ya que los colaboradores desean ser remunerados con incentivos que resalten su personalidad y buen cumplimiento de sus labores.

¿Qué le cambiaria a su trabajo?

Para esta pregunta aunque algunos de los colaboradores se sienten en total conformidad, se abre el debate que existe una gran dificultad y es la falta de voz por parte de ellos en asuntos referentes a su trabajo, para lo cual en muchas ocasiones las personas difieren acerca de su

trabajo, cuestionándolos y ellos solo se deben de limitar por respeto y por cumplir con el reglamento universitario a callar sobre asuntos laborales.

2.3 Cómo se manifiesta dicha problemática o necesidad

La problemática que se presenta a partir del trabajo de campo y las diversas entrevistas realizadas hacia el grupo armado de vigilancia de la FUNLAM, denota que la necesidad va enfocada en mejorar las relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores del área de vigilancia, ya que por lo que se puede percibir hay carencia de relaciones empáticas por parte de dichos colaboradores. Para ello se ofrece como punto de partida tratar un elemento a considerar como es el mismo respeto, a través de la realización de una actividad lúdica que sirva como generador de sensibilización y concientización del como poder mejorar y favorecer las relaciones con los demás e incentivar el buen trabajo en equipo. Según Speare (2015) "el respeto es una actitud ante la vida que implica aceptar y comprender al otro aun cuando su forma de expresarse y su pensamiento se ubiquen en la verde de enfrente a la nuestra".

Actividad: El Respeto.

-Objetivo: A partir de la actividad lúdica propuesta, la intención es abrir un debate en forma de reflexión donde se pueda hablar de forma asertiva como podemos referirnos a los demás de forma respetuosa, hacerlos concientizar que todos somos seres humanos, cometemos errores y cuando eso sucede como podemos solucionarlos, aceptarlos y comunicarnos de una forma respetuosa y amena.

-Evaluación de la metodología: este tipo de actividad invita a los participantes a reconocer las conductas y comportamientos tanto propios como de los demás, en que aspectos debería mejorar y como podrían mejorarlos de forma asertiva, incentivándolos a través del mismo respeto.

-Observaciones y propuesta: las actividades lúdicas incentivan a los participantes a que participen de manera activa, y sirven para abordar de manera correcta el objetivo del problema a tratar en este caso del poder fomentar el respeto entre los mismos colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

3. Marco Teórico

Torrecilla (2005) dice: "Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización". Según el autor a lo que se puede referir es que un buen clima laboral permite que el colaborador trabaje de manera armónica, tenga buenas relaciones con el otro, este motivado, lo que conlleva a que su trabajo sea productivo y tenga buenos resultados. Mientras que un mal clima laboral puede llegar a generar insatisfacción laboral, malestar con los demás, lo que puede dar como resultado la baja productividad con respecto a cualquier trabajo que se lleve a cabo.

En otras palabras, el doctrinante hace entrever en su artículo que la diversidad cultural ofrece una ventaja competitiva a la empresa. Para que esta ventaja se materialice es preciso que se implementen las estructuras (políticas organizacionales, puestos de trabajo, normas) y las estrategias (planes, programas, objetivos y metas) necesarias para acortar las brechas comunicacionales y actitudinales entre las personas. No basta con ofrecer un curso o capacitación esporádica sobre diversidad cultural a los empleados. Los responsables del recurso humano deben lograr que el trabajo por gestionar la diversidad forme parte de la estrategia organizacional. (*Dubrn, Andrew J*, Thomson Paraninfo, 2003).

Lo ideal sería que toda organización contara con líderes que promovieran el valor de la sensibilidad cultural (además de aquellos valores particulares de la organización como la honradez, la cordialidad, la participación, el compromiso institucional, etc), que fueran capaces de mantener y fortalecer comunicaciones efectivas y eficaces en la organización. Líderes que promuevan valores, como el respeto por el otro y saquen provecho de las diferencias culturales de sus empleados.

Los valores son determinantes en el éxito de la organización, el valor de la sensibilidad cultural, hace referencia a la conciencia y disposición para investigar las razones por las que la gente de otra cultura actúa en la forma que lo hace (Phatak A., 1983). Una persona con sensibilidad cultural reconoce ciertos matices en los usos y costumbres que le ayudarán a construir mejores relaciones con gente de antecedentes culturales diferentes a los suyos (por ejemplo, las reglas protocolarias de diferentes países). La sensibilidad cultural trae connotaciones

de preocupación o interés por el tema de las diferencias culturales (Cowless KV., 1988) Esta preocupación o interés sugiere una cierta habilidad de conocer de qué manera es mejor llegar, tocar o capturar "la esencia específica" de los individuos o grupos que conforman la población organizacional. En consecuencia, se podría afirmar que la sensibilidad trasciende al conocimiento ya que supone, al mismo tiempo, un cierto entendimiento de la cultura del otro. Por lo tanto, según Dubrin, para que una organización sea multicultural, es decir, para que la organización logre reconocer y respetar la diversidad cultural, ésta debe cumplir con:

- Los líderes necesitan poseer y promover el valor de la sensibilidad cultural.
- Promover el quiebre de las barreras comunicacionales entre las personas de diferentes culturas, ya que la comunicación es la mayor fuente de conflictos entre las personas.

Estimular la diversidad cultural y demográfica en una organización le ayuda a alcanzar metas de responsabilidad social. Asimismo, la diversidad cultural ofrece una ventaja competitiva a una compañía (Dubrin A., 2003).

Los responsables de recursos humanos deben dirigir sus esfuerzos para lograr que el trabajo por conseguir la diversidad forme parte de la estrategia organizacional.

Recientes investigaciones (Orlando C., 2000; Cox T., y Blake S., 1991), señalan los beneficios competitivos de la diversidad cultural:

- El buen manejo de la diversidad cultural ofrece una ventaja en mercadotecnia, lo que incluye mayores ventas y utilidades. Una fuerza de trabajo representativa facilita llegar a un mercado multicultural.
- Un manejo eficaz en la diversidad cultural puede reducir los costos. Una administración más eficaz en la diversidad cultural puede incrementar la satisfacción en el trabajo de diversos grupos, lo que, en consecuencia, reduce la rotación, el ausentismo y los costos correspondientes. Una organización diversificada que da la bienvenida y logra el crecimiento de una variedad amplia de empleados, conservará más a sus empleados que provienen de minorías y multiculturales. Asimismo, la administración eficaz en la diversidad ayuda a evitar demandas costosas por acusaciones de discriminación basadas en edad, raza o género.
- Las compañías que tienen antecedentes favorables en el manejo de la diversidad cultural tienen una ventaja perceptible en el reclutamiento de gente talentosa. Aquellas compañías que son conocidas por acoger de buena gana a la diversidad, atraen a los

candidatos más fuertes entre las mujeres y las minorías raciales y étnicas. Una escasez de mano de obra ha dado mayor impulso a la diversidad cultural. Durante temporadas de escasa fuerza laboral, las compañías no pueden darse el lujo de que se les considere racistas, sexistas o que discriminan por razones de edad o pertenencia sindical.

- La diversidad en la fuerza de trabajo puede aportar a una compañía, ideas útiles de publicidad y de propaganda favorables. Una fuerza de trabajo culturalmente diversificada o la agencia publicitaria de la empresa puede ayudar a que ésta se coloque en una situación favorable ante los grupos culturales que desea alcanzar.
- La heterogeneidad en la fuerza de trabajo puede ofrecer a una compañía una ventaja en creatividad. La probabilidad de encontrar soluciones creativas a los problemas es mayor cuando los ataca un grupo diversificado. Un estudio de innovación organizacional encontró que las compañías innovadoras tenían historiales superiores al promedio en la reducción del racismo, sexismo y clasismo (Kanter R., 1983).

Ahora bien, en ese orden de ideas ¿cómo evaluar el clima, en aras de hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional?

La evaluación del clima organizacional, se orienta a la identificación de aspectos internos de la organización de carácter formal e informal para analizar cómo éstos afectan el comportamiento de los empleados, a partir de sus percepciones y actitudes, además de la forma que influyen en su motivación laboral (Mendez, 2006).

El objetivo de la evaluación es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador de acuerdo con las características de la organización, de tal modo que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia de éstos.

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional:

- Observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores.
- Realizar entrevistas directas a los trabajadores.
- Realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de un cuestionario. El instrumento de medida más utilizado en los estudios de evaluación del clima organizacional, es el

cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. La calidad de un cuestionario, reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades (García, 2009)

Para llevar a cabo un estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas. Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. :

1. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

2. Conflicto y cooperación: se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

4. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

5. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

9. Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

La literatura muestra diversos modelos para medir el clima organizacional y en cada uno se analizan las dimensiones, que se deduce, se relacionan con ciertas propiedades de la organización en estudio. (García, 2009)

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Uno de los marcos de referencia para la identificación de necesidades para abordar el tema de relaciones interpersonales y trabajo en equipo está compuesto por:

3.1 Conclusiones a la luz de la teoría

Como señala (Jiménez Romero 2005) la convivencia es un arte que involucra aprendizaje. Para este autor la convivencia implica a dos o más personas que son diferentes en su relación, en la que siempre intervienen otros y que además está sujeta a cambios incesantes.

Una buena convivencia permite el desarrollo integral de los colaboradores en su proceso de integración a la vida laboral, en la participación responsable en la vida ciudadana y en el desarrollo de sus proyectos de vida.

Aprender a vivir juntos implica desarrollar una alta capacidad para comprender a las otras personas y percibir las múltiples formas de interdependencia posibles, como la de realizar

proyectos comunes y prepararse para tratar adecuadamente los conflictos, respetando los valores, la comprensión mutua y la paz. (UNESCO, 1996).

En la vida laboral hay relaciones de convivencias muy agradables, existen colaboradores que pueden relacionarse desde la ayuda, la solidaridad, el compartir. Sus vínculos pueden estar marcados por el afecto más profundo hacia los demás. Como hay otros que les cuesta compartir y mantener un ambiente laboral satisfactorio.

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. (Balart, 2013)

Se puede decir que la empatía es un factor importante en un colaborador dentro de una organización, en este caso en el grupo de seguridad armada de la FUNLAM, ya que quien es empático se le facilita comprender, ayudar, escuchar y mantener el dialogo con el otro, respetando lo que piensa y siente cada persona y así buscar acuerdos que beneficien a ambas partes.

> Las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo) (Gil-Monte Pedro L., 2005).

En las Relaciones Interpersonales, lo primordial, es que cada individuo se sienta pieza importante de este, ya que, de esta forma, se puede trabajar mejor y a gusto, y se logra un mejor ambiente de trabajo.

"La característica de un equipo es el espíritu de complementariedad en la realización de actividades y tareas, de las que todos se consideran mutuamente responsables, en cuanto grupo cooperativo que tiene un propósito común" (Aguilar, 2001)

Cuando se realizan trabajos en conjunto con disciplina y complementación se puede lograr una mejor eficiencia en la realización de las tareas, ya que este completo disminuye las posibilidades de fracaso.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Implementar y diseñar un plan de formación que favorezca la identificación de factores relacionados a la sana convivencia y buena relación interpersonal, con el fin de promover la satisfacción laboral con el grupo de seguridad armada de la Fundación Universitaria Luis Amigó (FUNLAM).

4.2 Objetivos Específicos

Realizar un trabajo de campo para la identificación de fortalezas y dificultades con respecto a la cultura y clima organizacional que en la actualidad viven este tipo de colaboradores.

Dejar un informe conciso de todos los aspectos manifiestos y latentes trabajados y observados con relación al trabajo de los vigilantes de la FUNLAM, que posiblemente puedan servir en apoyo de futuros estudios de cultura y clima laboral de la universidad para este aspecto.

Realizar actividades lúdicas para el fortalecimiento para la sana convivencia y las buenas relaciones interpersonales.

5. Programa o propuesta de intervención

El programa o propuesta de intervención está dirigido bajo el criterio de las siguientes categorías:

5.1 Justificación

De lo percibido en la Fundación Universitaria Luis Amigó (FUNLAM) se evidencia diversas problemáticas con respecto a que se percibe un clima laboral desfavorable; sin embargo, se tiene un mayor problema cuando al saber que existen esta clase de problema con respecto a este tema de mala convivencia, no se hace nada para corregirlo y mejorarlo, dejándolo pasar por alto, lo que posiblemente podría convertirse en un malestar que empieza siendo individual y termina convirtiéndose en un problema colectivo, afectando a todo los asociados que hacen parte del gremio universitario, incluyendo los colaboradores del área de vigilancia.

Se debe tener claro que el colaborador del área de vigilancia dentro de la FUNLAM, para garantizar que trabaje adecuadamente debe sentirse bien en su puesto de trabajo, para ello es importante tener en cuenta que la organización debería preocuparse en velar por la satisfacción y bienestar del trabajador en lo concerniente a su trabajo, preocuparse porque la calidad dentro y fuera de ella para que sea óptima. Todo esto vendría siendo un beneficio mutuo para ambas partes (organización y colaborador).

Es importante para nosotros como estudiantes de una especialización en Gerencia Del Talento Humano, brindar herramientas metodológicas y técnicas de intervención frente a las diversas problemáticas (el fortalecimiento del trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales) que se deben trabajar en lo que se refiere a cómo mejorar el clima y así fortalecer la cultura organizacional del área de vigilancia de la universidad con temas prácticos a tratar soportadas por una base teórica, que permitirá para nosotros como estudiantes el fortalecimiento de nuestro hacer y saber ser como forma indispensable en la construcción de un buen profesional en el campo de la psicología organizacional.

Se percibe que la FUNLAM es una organización que por el transcurrir del tiempo se ha puesto el firme propósito por cada día consolidarse y fortalecerse en lo que se refiere en su parte no solo académica, sino por mejorar su calidad profesional con respecto a los colaboradores que

allí están, para ello como estudiantes daremos a conocer nuestro enfoque organizacional, a través de nuestro estudio e investigación, podremos ser un apoyo a futuro en intervención sobre cultura y clima organizacional si así se refiere.

Por ultimo con este proyecto se pretende identificar e intervenir las problemáticas (el fortalecimiento del trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales) que viven día a día los profesionales encargados de la vigilancia de la FUNLAM referente a: respeto, comunicación e intolerancia, como un paso para la disminución de estas prácticas inverosímiles que tienen que aguantar cotidianamente este tipo de personas como son los vigilantes dentro de la universidad. Esto permitirá a su vez mostrar la importancia de tener la cultura y el clima organizacional favorable en seguir con el desarrollo de la organización.

La universidad se verá beneficiada con el diagnostico que se deja en la institución, pues para futuros proyectos acerca de cultura y clima organizacional institucional, habrá buenos insumos para que el profesional a cargo, tengan los recursos necesarios para trabajar de manera más práctica con base a lo que deja planteado con dicho proyecto de profesionalización.

5.2 Metodología

La metodología está implementada bajo el estándar de los siguientes elementos:

5.2.1 Metodología del Diagnostico

La metodología para este proyecto de profesionalización está orientado en diversas problemáticas (la falta de trabajo en equipo y las malas relaciones interpersonales), en el que podría incurrir en el favorecimiento o desfavorecimiento de la cultura y el clima organizacional que se está presentando con relación a los colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM. Para ello los instrumentos a tener en cuenta serán:

Trabajo de Campo o Trabajo de Observación: Ibarra dice: “La observación se caracteriza por ser una técnica exploraría, que permite acceder a aspectos nuevos y sorprendentes, que posibilita abstraer información de la vida cotidiana de las personas y que fomenta la comprensión del contexto con sus diferentes dinámicas sociales” (2015). Este elemento es indispensable, ya que permite dar cuenta de la dinámica laboral de los trabajadores del área de vigilancia en su jornada laboral diaria. Se analizara sus diferentes espacios de trabajo, su manera de trabajar e interrelación con los demás. Todo esto tiene como objetivo identificar posibles debilidades o

fortalezas que allí normalmente ocurren, para tener una información más clara en la construcción del preciso proyecto.

Entrevista: "La entrevista es el género de la voz y de la autenticidad" (Arfuch, 1995). Por medio de este instrumento se puede indagar y suministrar toda información requerida gracias al intercambio de ideas que allí pueden suscitar. Para este proyecto se hace vital escuchar los pensamientos y observaciones que tienen los respectivos colaboradores del área de vigilancia, donde se puede dar cuenta como se sientes ellos en relación con su trabajo. Las preguntas que se realicen estarán enfocadas en evaluar su clima y cultura organizacional.

5.2.2 Metodología de la Intervención:

Para realizar lo referente a la metodología de la intervención, se propone trabajar a partir de la realización de un análisis (trabajo de campo o de observación y entrevistas) todo lo concerniente a la dinámica que experimentan los colaboradores de seguridad armada de la FUNLAM con respecto a su clima laboral, definido como "el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman" (Caraveo, 2004), y logre delimitar cuales serían esas posibles características y necesidades que deberían ser trabajadas y evaluadas para esta área.

Finalmente y luego de tener con exactitud la(s) necesidad(es) que deben ser intervenida(s) (optimización del trabajo en equipo y mejora de las relaciones interpersonales) el trabajo a intervenir estará apoyado bajo temas específicos (actividades lúdicas y brindar terapia de apoyo) que sirvan al colaborador del área de seguridad de la FUNLAM en adquirir habilidades que le sirvan como base para mejorar su clima laboral y favorecer así en la cultura para esta organización.

5.3 Propuestas de Intervención

Se propone elaborar y llevar a cabo un plan de formación con el plantel encargado del área de seguridad de la FUNLAM, cuyo propósito sea el poder fortalecer el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre dichos colaboradores.

-Detectar la necesidad:

Se identifica que la problemática o necesidad a trabajar con el grupo de seguridad armada de la FUNLAM esta llevada a trabajar el mejoramiento del trabajo en equipo y las buenas

relaciones interpersonales. Ya que se puede evidenciar la falta de compañerismo por parte de este tipo de colaboradores que apuntan a perturbar los objetivos claros y puede ser una amenaza para el desempeño óptimo en dicha área.

-Objetivos:

Objetivo General:

Ejecutar un plan de formación que sirva como elemento clave a los colaboradores del área de seguridad de la FUNLAM, cuyo propósito sea poder contribuir en el fortalecimiento del trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales para la optimización del clima laboral y favorecimiento de la cultura organizacional.

Objetivos Específicos:

-Diseñar y ejecutar actividades lúdicas enfocadas en temas específicos (respeto, empatía, asertividad) cuya intención sea inculcar en el colaborador del área de seguridad de la FUNLAM la capacidad para generar alternativas diferentes para comunicarse y relacionarse de manera positiva con sus semejantes.

-Brindar terapia de apoyo en temas concretos (inducción a la tranquilidad, catarsis emocional y desensibilización, relajación muscular) al grupo de seguridad armada de la FUNLAM, cuya intención sea escuchar sus problemáticas y concebir en cada uno de ellos un aprendizaje para resolver de manera asertiva las diversas situaciones que enfrentan cotidianamente respecto a su vida laboral.

-Área a trabajar:

Se focaliza el plan de formación específicamente hacia el grupo de seguridad armada de la FUNLAM, grupo conformado aproximado por 10 colaboradores, en el que el tema central de trabajo estará determinado por dos componentes claros: el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

-Definir acciones formativas:

Las acciones formativas para este plan de formación se centraran en dos elementos claves: las actividades lúdicas y la terapia de apoyo, que se realizaran de la siguiente manera.

En primera instancia se considerara trabajar a partir de la realización de actividades lúdicas en temas específicos (respeto, empatía y asertividad), Payá Rico (2006) dice: "la actividad lúdica favorece el aprendizaje y la acción pedagógica en todas las dimensiones educativas (física, social y estética)". Lo que se pretende es con la realización de estas actividades es captar la total atención de los respectivos colaboradores del área de vigilancia para que se entienda bien cuál es la intención y el objetivo del trabajo que se va a realizar. Para ello las actividades a considerar son:

Tema 1: El Respeto.

Esquirol (2006) dice: "El respeto es una actitud ética que nos vincula directamente con las cosas, con el mundo" El respeto es aquella consideración que tenemos de los otros, de las cosas y de nosotros mismos, para que haya respeto debemos tener claros que se debe valorar tanto subjetivamente como de manera social, como dice el viejo refrán acerca de la ley de la reciprocidad "recibes lo que das".

Actividad: Como me gustaría que me trataran a mí para tratarte a ti.

Instrucciones: Para esta actividad la sugerencia es que los participantes piensen por algunos minutos sobre aspectos positivos y aspectos que les incomodan de los demás compañeros, Luego en orden, cada uno de los participantes pasaría a decir los aspectos positivos y con respecto a los aspectos negativos los tendría que decir en forma de chiste para evitar sonar brusco o grosero.

Objetivo: A partir de la actividad, la intención es abrir un debate en forma de reflexión donde se pueda hablar de forma asertiva como podemos referirnos a los demás de forma respetuosa, hacerlos concientizar que todos somos seres humanos, cometemos errores y cuando eso sucede como podemos solucionarlos, aceptarlos y comunicarnos de una forma respetuosa y amena.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: hojas de papel, lapiceros, mesas y sillas.

Duración: 1:30 minutos.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

Tema 2: Asertividad.

"La conducta asertiva es definida como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad" (Güell y muñoz, 2000). La asertividad podría entonces considerarse como aquella capacidad que tiene el ser humano de expresar sus propios pensamientos, opiniones y sentimientos de manera adecuada, directa, con la intención de ser claro y pertinente cuando a expresarse se refiere.

Actividad: ¿Cómo lo harías mejor?

Instrucciones: El facilitador reúne a los participantes para que se hagan en parejas, se les entregara en papel historias con situaciones de la vida cotidiana que deberán leer y debatir entre ellos mismos, se les dará un momento para que reflexionen y le cuenten al grupo cuales fueron las conclusiones que sacaron y que compartan que harían frente a esa misma situación que les toco, comentando que sería lo bueno y lo malo para cada situación.

Objetivo: Generar una discusión, donde ellos mismos puedan identificar situaciones de la vida cotidiana y como saber actuar de forma asertiva frente a cada situación que se llegase a presentar.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: hojas de papel, lapiceros, mesas y sillas.

Duración: 2:00 horas.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

Tema 3: Empatía

La definición de empatía se refiere: "aquella reacción emocional elicitada y congruente con el estado emocional del otro y que es idéntica o muy similar a lo que la otra persona está sintiendo o podría tener expectativas de sentir" (Eisenberg, Carlo, Murphy y Van Court, 1995; Eisenberg, Zhou y Koller, 2001; Hoffman, 1987; Holmgren, Eisenberg y Fabes, 1998). La empatía es sentir afinidad con otra persona, es poder entenderlo, tener una buena comunicación, la empatía conlleva a generar buenas relaciones y generar buena convivencia entre las personas.

Actividad: Lo que me gusta a mí, también te puede gustar a ti

Instrucciones: El facilitador entrega hojas de papel con lapiceros para que cada participante escriba en el papel acerca de lo que le guste hacer y lo que no le gusta hacer, dados

unos minutos los participantes hablaran acerca de lo que plasmaron en sus hojas compartiendo lo que hicieron.

Objetivo: A partir de la escucha y la participación activa por parte de los participantes, generar un dialogo donde ellos mismos puedan llegar o darse cuenta que aunque sean personas diferentes podrían llegar a tener intereses comunes y tener el poder de generar buenas relaciones a través de dichos gustos e intereses, esto ayudaría a fomentar y fortalecer el buen trabajo en equipo.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: hojas de papel, lapiceros, mesas y sillas.

Duración: 1:30 minutos.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

En segunda instancia se propone el trabajo bajo el criterio de la terapia de apoyo del doctor José de Jesús Gonzales Núñez en su libro psicoterapia de grupos, soportadas en algunas técnicas de intervención aplicadas al grupo.

La terapia de apoyo: "la psicoterapia de apoyo surgió como una necesidad de brindar apoyo rápido y concreto a aquellos pacientes que por el contexto en que se encontraban, era difícil proporcionarles un tratamiento más prolongado y profundo para sus problemas (Bellak, 1993). La terapia de apoyo es un elemento importante ya que sirve para dar una respuesta rápida frente a un problema cotidiano o continuo. Su objetivo es llevar al paciente a retomar su equilibrio emocional frente a posibles síntomas o malestares que afecten su estructura mental y emocional. Para este proyecto la terapia de apoyo puede ser un elemento fundamental en la eliminación rápida de malestares que cotidianamente mantienen el grupo de seguridad armada de la FUNLAM. Esta terapia se realizara bajo el criterio de tres modalidades:

Tema 1: Inducción a la tranquilidad: esta técnica le da la oportunidad al paciente para que exprese de manera abierta sus malestares, el terapeuta tendrá la oportunidad de ofrecerle sus precisas explicaciones, para que el paciente denote que sus miedos o temores no tienen fundamento alguno.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: sillas adecuadas.

Duración: 1:00 hora.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

Tema 2: Catarsis Emocional y Desensibilización: le abre la posibilidad al paciente para que descargue toda tensión emocional acumulada o reprimida debido a malestares que son meramente cotidianos. Cuando el paciente se libera de toda esa carga emocional acumulada desde el propio ser, facilita ah que este mismo de manera más equilibrada piense y actué de una forma más razonable frente a su contexto habitual.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: sillas adecuadas.

Duración: 1:00 hora.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

Tema 3: Relajación Muscular: a veces los problemas emocionales contribuyen en los síntomas físicos del paciente, La técnica de la relajación muscular es empleada aparte de que proporciona una ayuda para calmar los problemas físicos, ayudan también a disminuir la fatiga y tensión generado en este caso por el estrés laboral, lo que finalmente conlleva al paciente a acceder a un estado de relajación en el que se pueda sentir tranquilo y conforme con respecto a su estado psíquico y emocional.

Número de participantes: 8 a 10 colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM.

Espacio: sala de conferencia del área del grupo de seguridad armada de la FUNLAM.

Materiales: sillas adecuadas.

Duración: 1:00 hora.

Responsables: Stefanny Abril Valdés y David Gaviria Tabares.

-Sistema de Evaluación:

Para este plan de formación el sistema de evaluación se realizará con base en la calidad de la formación que se refleje luego de haber trabajado con los colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM las acciones formativas acordadas (actividades lúdicas y terapia de apoyo). Todo se evaluará de manera conjunta (profesionales encargados de llevar a cabo el plan de formación y

los respectivos colaboradores del área de vigilancia) como método especifico se abordará el tema de la retroalimentación que permitirá verificar que haya efectuado de manera acertada o negativa él respectivo plan de formación como estaba estipulado. Para ello se tendrán los siguientes componentes valorativos a considerar:

Evaluar los propios métodos didácticos: si fueron o no acordes al objetivo de los temas planteados.

Comprobar si se han logrado los objetivos y que grado: si de acuerdo a lo trabajado en las acciones formativas estipuladas, se cumple o no con la intención del plan de formación.

Informar al colaborador del área de seguridad armada de la FUNLAM sobre la eficacia de su esfuerzo: si cumple o no con los requerimientos esperados en el plan de formación y como debería seguir empleándolos de manera positiva para su vida individual y social.

Reforzar positivamente sus aciertos clarificar lo aprendido: incentivar al respectivo colaborador de que lo trabajado en las acciones formativas (actividades lúdicas y terapia de apoyo) puedan servirle como aprendizaje y contribuyan en la actuación de su vida individual y social.

-Presupuesto: El presupuesto estará acorde cuando se estén realizando las acciones formativas (actividades lúdicas y terapia de apoyo) y se llevará a cabo de la siguiente manera:

Materiales: $40.000 pesos.

Refrigerio(s): $200.000 pesos.

Total: $240.000 pesos.

Finalmente, luego de haber diseñado y elaborado el plan de formación, con objetivos bien establecidos y que estén acordes a la necesidad que se requiere trabajar, se comunicara al área de seguridad de la Fundación Universitaria Luis Amigó para que organice en que tiempo y que disponibilidad tendrán los respectivos colaboradores para que puedan efectuar el plan de formación como está estipulado. Se les debe hacer claridad que el propósito de la elaboración del plan de formación como tal es el de poder optimizar su dinámica laboral y mejorar en cada uno su clima organizacional.

5.4 Protocolo de Evaluación

El protocolo de evaluación se medirá con base al plan de formación propuesto en el punto 5.3. Se debe tener claridad que dicho plan se elabora con la intención de lograr optimizar el clima organizacional en el grupo de seguridad armada de la FUNLAM y su propósito final es fortalecer el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales para este tipo de colaboradores. Para ello se propone tener en cuenta los siguientes elementos:

-Que se evaluara: trabajo en equipo y relaciones interpersonales de los colaboradores del área de seguridad de la FUNLAM.

-Cuando se va a evaluar: posteriormente luego de haber realizado el plan de formación en un periodo cada dos meses aproximadamente.

-Cómo se va a evaluar: las herramientas que se van a utilizar son: el trabajo de campo u observación, entrevistas y charlas, por parte de los profesionales encargados del plan de formación con los respectivos colaboradores del área de vigilancia de la Fundación Universitaria Luis Amigó.

Resultados: se espera que a partir de haber realizado el respectivo plan de formación con el grupo de seguridad armada de la FUNLAM, se logre potencializar su comportamiento y su conducta y finalmente generar cambios positivos en relación con el trabajo en equipo y sus relaciones interpersonales.

El propósito de realizar el protocolo de evaluación es verificar que se haya realizado de forma correcta el plan de formación, se hayan cumplido a cabalidad los objetivos propuestos y del seguir buscando herramientas que sirvan para el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores del área de seguridad armada que hacen parte de la Fundación Universitaria Luis Amigó.

5.5 Conclusiones finales y Sugerencias

Con base a lo trabajado respecto a la metodología (trabajo de campo o trabajo de observación, entrevistas y actividades lúdicas) se pudo observar que la mayor dificultad que existe en ocasiones es la mala relación que maneja la comunidad amigoniana con los colaboradores del área de vigilancia en sus respectivos horarios laborales.

Después de haber realizado actividades con el grupo de seguridad armada de la funlam, consideramos que se debe promover el desarrollo de posible formación cuyos elementos principales estén enfocados en fortalecer el buen trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre directivos y compañeros de la FUNLAM. Y así mismo proponer la implementación de capacitaciones que traten temas específicos referentes a: el respeto, la comunicación asertiva y la empatía, que sirvan como apoyo para el fortalecimiento en la convivencia del área de vigilancia de la Fundación Universitaria Luis Amigó. .

Es pertinente incentivar al grupo de seguridad armada de la funlam , darles a entender y generar conciencia a través de palabras, mensajes los buenos tratos, para este tema tan fundamental como es el mismo respeto, ya que es un asunto que nos compete a todos y esto nos ayudara a fortalecer la cultura y el clima de la universidad (FUNLAM), a la vez que incentiva a los colaboradores a sentirse gratificados por el trabajo que realizan y de este modo se hace necesario implementar actividades periódicas sobre la buena convivencia laboral y relaciones interpersonales, esto con el fin de que el grupo de seguridad armada de la Funlam se sienta en un ambiente agradable y así sean más proactivos.

Es importante fomentar proyectos de sensibilización acerca de clima organizacional hacia las personas pertenecientes al área organizacional por parte de la comunidad Amigoniana, cuyo objetivo principal este enfocado hacia las buenas relaciones e igualdad entre personas.

Es necesario que dentro del grupo de seguridad armada de la Funlam se debe implementar el recurso de las pausas activas, ya que se percibió que un colaborador en este caso el área de vigilancia, con un mínimo periodo de descanso entre su jornada laboral podría ser mucho más efectivo, lo que conlleva posiblemente a optimizar su propio rendimiento y productividad.

Es preciso incentivar a los colaboradores del área de vigilancia de la FUNLAM a trabajar en temas correspondientes al respeto, la empatía y el asertividad, cuyo objetivo fuese el poder mejorar el clima laboral en cada uno de ellos.

6. Cronograma

SEMANA 1	Trabajo de observación.	El acercamiento que se realizó mediante la observación a los colaboradores del grupo de seguridad armada de la FUNLAM, arrojó algunos resultados como la falta de una buena convivencia laboral, falta de respeto por parte de la comunidad A mironiana, que ellos consideran que es lo primordial para mantener un clima laboral agradable.
SEMANA 2	Entrevistas	Se les hizo una entrevista a los colaboradores del grupo de seguridad armada de la FUMLAN, donde expresaron sentirse satisfechos con el trabajo que realizan. Afirman que para recibir respeto hay que infundir respeto y a veces son irrespetados por algunos estudiantes de la institución. Resaltan que tienen una excelente relación con su jefe. Algunos colaboradores consideran que lo más importante para mantener una buena relación laboral es implementar capacitaciones acerca de la convivencia laboral y liderazgo.
SEMANA 3	Terapia de apoyo: inducción a la tranquilidad	Se les enseña técnicas de relajación a los colaboradores del área de seguridad frente a

		situaciones que puedan altercar la tranquilidad.
SEMANA 4	Terapia de apoyo: catarsis emocional y de desensibilización	Se les enseña técnicas específicas al grupo de seguridad armada de la FUNLAM para que expresen sus malestares y los puedan controlar de forma asertiva.
SEMANA 5	Terapia de apoyo: relajación muscular	Se les enseña técnicas de relajación al grupo del área de seguridad, que sirvan para generar tranquilidad tanto mental como emocional y las puedan emplear en sus horarios habituales de trabajo.
SEMANA 6	Actividad: el respeto	Se realizó la actividad sobre, el respeto donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de crear un espacio que les permitía mirar los puntos positivos y negativos de tener o no una sana convivencia laboral. A partir de esta actividad, se logró abrir un debate en forma de reflexión donde se pudo hablar de forma asertiva de cómo podemos referirnos a los demás de forma respetuosa.
SEMANA 7	Actividad: la asertividad	Se efectuó la actividad "la asertividad" y se generó una discusión donde los colaboradores pudieron identificar situaciones de la vida cotidiana y como saber

		actuar de forma asertiva frente a cada situación que se llegase a presentar.
SEMANA 8	Actividad: la empatía	Esta actividad se realizó a partir de la escucha y la participación activa por parte de los colaboradores, generando un dialogo donde ellos mismos pudieron darse cuenta que, aunque sean personas diferentes podrían llegar a tener intereses comunes y tener el poder de generar buenas relaciones a través de dichos gustos e intereses. La actividad se realizó con el fin de, fortalecer el trabajo en equipo, la interacción con sus pares y el respeto por el otro; logrando con esto mejorar las relaciones interpersonales y la buena convivencia laboral.

Referencias

Ander E.G. Y Aguilar, M.J. El trabajo en equipo. (2001). Mexico: S.A. de C.V. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=+significado+trabajo+en+equipo+autores&ots=dLxIgLeBgx&sig=6LVxvfZ9hE9apVHvTD4rDNZee10&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Arfuch, L. (1995). *La entrevista, una invención dialógica*. Paidós.

Castillo JD, Marrero Y. (s.f). *El Clima Organizacional en la Empresa GEOCUBA* Geodesia [sitio en Internet]. Citado 2 de noviembre 2015. Disponible en:http://www.monografias.com/trabajos82/clima-organizacional-empresa-geocuba-geodesia/clima-organizacional-empresa-geocuba-geodesia.shtml

Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional.*Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, *27*, 78-82.

Cowles KV. (1998). *Issues in qualitative research on sensitive topics, Western Journal of Nursing Research.*

Cox T.; Blake S. (1991). *Managing Cultural Diversity: Implications for Organizational Competitiveness*. Academy of Management Executive. *5* (3).

Dubrin, J. (2003). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México:International Thomson..

(Dubrin, Andrew J, Thomson Paraninfo, 2003).

http://www.uvm.cl/csonline/2008_1/marchant.pdf

Esquirol, J. M. (2006). *El respeto o la mirada atenta: una ética para la era de la ciencia y la tecnología*. Editorial Gedisa.

Gómez CA. (s.f). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa Clima Organizacional en Empresas Colombianas, desde la Teoría de Respuesta al ítem*. [sitio en Internet]. citado 2 de noviembre 2015. Disponible en: http://74.125.47.132/search?q=cache:Zu9adEV0XpsJ:portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2

/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf2BToro2BclimaBorganizacional&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=cu

Ibarra Moya, M. A. (2015). *Las técnicas lúdicas en el aprendizaje lógico matemático de los niños de educación inicial de la comunidad educativa Juan León Mera La Salle*.

Gonzalez Nuñez J. J. (2007). Psicoterapia de grupos: *Teoría y técnica apartir de diferentes escuelas psicológicas.* México, D.F: Editorial El Manual Moderno S.A de C. V.,.

Kitchenham, B. (2007). Guidelines for Performing Systematic Literature Review in Software Engineering. *Technical report*, Keele University and University of Durham.

Mendez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. *Colección de lecciones en administración*. Bogotá, Universidad del Rosario.

Noriega V, Ramos I, Couterejuzón L, M. L, Mirabal M y Díaz G. 2009. Situación organizacional de los Grupos de Control de Vectores en Ciudad de La Habana. Rev Cubana Salud Pública [serie en Internet]. citado 2 de noviembre 2015]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000200018&lng=es}

Pereira, M. L. N. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación"*, *8*(1), 1-27.

Phatak A.(1983). *International Dimensions of Management*. Kent. Boston, USA.

Payá Rico, A. (2006). *La actividad lúdica en la historia de la educación española contemporánea*. Universitat de València. Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació.

R Babbie, E. (1988). *Métodos de investigación por encuesta*. Fondo de cultura económica.

Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNC de Mendoza Argentina*.

Sánchez-Queija, I., Oliva, A., & Parra, Á. (2006). Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. *Revista de Psicología Social*, *21*(3), 259-271.

Sandoval-Caraveo MC.(2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas [serie en Internet]. citado 2 de noviembre 2015

Disponible en:http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf

Smith H. (2006). Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional. Multiciencias [serie en Internet]. Citado 2 de noviembre 2015; 6(1). Disponible en:http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/ html/904/90460106/90460106.html

Skinner, B. F. (1953*). Ciencia y Conducta Humana*. Universidad de Harvard. USA.

Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.

http://www.funlam.edu.co/uploads/generalinternet/Reglamentos/Proyecto.Educativo.Institucional.pdf

Speare, J. O. R. (2015, February). Respeto (parte I).¿ Pone en riesgo la calidad de la atención y seguridad del paciente una conducta irrespetuosa?. In*Anales Médicos* (Vol. 60, No. 1, pp. 53-58).