

“Estrategias para la calidad de vida laboral, mejorando la experiencia de los clientes externos de la empresa Segutron Ltda.”

**Borbón Gutiérrez Andrés Felipe
Páez Martínez Karen Natalia**

Administración de empresas comerciales

Facultad de administración y economía



**Universidad colegio mayor de Cundinamarca.
Sede central**

2023

**Borbón Gutiérrez Andrés Felipe
Páez Martínez Karen Natalia**

MONOGRAFÍA “Estrategias para la calidad de vida laboral, mejorando la experiencia de los clientes externos de la empresa Segutron Ltda.”

**Componente seminario de investigación - Solidaria
Grupo: 10A**

**Profesora:
Blanca Elizabeth Toro Rubiano**



**Universidad colegio mayor de Cundinamarca.
Facultad de administración y economía
Administración de empresas comerciales
Sede Universitaria**

2023

Resumen

La presente investigación se realiza con el fin de identificar las falencias que tiene la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda. en el área de bienestar laboral con sus empleados y como esto afecta la experiencia de los clientes externos de la misma. Comprendiendo al bienestar laboral como un bienestar para la empresa y su talento humano, según la universidad central se debe dar un espacio físico óptimo y agradable, teniendo un excelente clima organizacional y con ello los trabajadores estén contentos y mejoren su productividad. El área de bienestar tiene como objetivo mejorar, crear y mantener la calidad del trabajo y que ayuden con el crecimiento personal, social y profesional de los trabajadores, ayudándolos a desarrollar un grado de intervención e identificación con el público y con el cumplimiento de la misión de la organización.

Las empresas que tienen esta área establecida y marchando en perfecto orden obtienen múltiples beneficios como la disminución de estrés, se fomenta el trabajo en equipo, se sienten más motivados y por lo tanto más productivos, deja de haber tanta rotación de personal, mejora el ambiente laboral y las relaciones personales.

Para ello, como primer paso se realiza una encuesta para detectar la situación actual y la percepción de los empleados de la empresa donde se evalúan factores importantes para el desarrollo de este trabajo que son: sentido de pertenencia, calidad de vida y satisfacción laboral clima organizacional y motivación, como segundo paso con los resultados obtenidos en las estadísticas se analizan y reconocen los errores, y como último se plantean las estrategias diseñadas para aumentar el bienestar en el trabajo, brindando calidad a la empresa y por lo tanto a sus colaboradores.

Por medio los resultados obtenidos en las estadísticas de la encuesta se identifican que, la alta gerencia no tiene en cuenta y no les brinda la importancia requerida a algunos aspectos relevantes con respecto a sus empleados y sus familias, por ello la propuesta de las estrategias que van enfocadas a las necesidades de ellos se basan en: estímulos e incentivos, bienestar social, formación y capacitación, compensación, seguridad y salud en el trabajo, recreación y deporte, incentivos familiares y división de tareas, y con eso lograr un personal eficiente y eficaz, con ello se establece un vínculo entre los objetivos personales de los trabajadores a los empresariales, en pro del desarrollo mutuo y el crecimiento en conjunto.

Palabras Clave: Laboral, vida, participación, entorno, condiciones laborales, estabilidad, autonomía, empleados.

Abstract

The present investigation is carried out in order to identify the shortcomings that the company Cajas Fuertes Segutron Ltda. has in the area of labor well-being with its employees and how this affects the experience of its external clients. Understanding labor well-being as a well-being for the company and its human talent, according to the central university, an optimal and pleasant physical space must be provided, having an excellent organizational climate and with it, workers are happy and improve their productivity. The wellness area aims to improve, create and maintain the quality of work and to help with the personal, social and professional growth of workers, helping them to develop a degree of intervention and identification with the public and with the fulfillment of the mission of the organization.

Companies that have this area established and running in perfect order obtain multiple benefits such as decreased stress, teamwork is encouraged, they feel more motivated and therefore more productive, there is less staff turnover, and the environment improves. work and personal relationships.

For this, as a first step, a survey is carried out to detect the current situation and the perception of the company's employees, where important factors for the development of this work are evaluated, which are: sense of belonging, quality of life and job satisfaction, organizational climate. and motivation, as a second step with the results obtained in the statistics, errors are analyzed and recognized, and as a last step, strategies designed to increase well-being at work are proposed, providing quality to the company and therefore to its collaborators.

Through the results obtained in the statistics of the survey, it is identified that senior management does not take into account and does not give the required importance to some relevant aspects with respect to their employees and their families, therefore the proposal of the strategies that are focused on their needs and are based on: stimuli and incentives, social welfare, education and training, compensation, safety and health at work, recreation and sports, family incentives and division of tasks, and with that achieve an efficient and Effective, with this a link is established between the personal objectives of the workers to the business ones, in favor of mutual development and growth as a whole.

Keywords: Labor, life, participation, environment, working conditions, stability, autonomy, employees.

Tabla De Contenido

Introducción	6
Marco Teórico	7
Justificación	13
Objetivo General	13
Objetivos específicos	14
Marco de referencia	14
Antecedentes	15
Método	16
Resultados	17
Conclusiones	45
Recomendaciones y/o sugerencias	46
Referencias bibliográficas	47
Anexos	51
- Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda. sobre la satisfacción laboral:.....	51

Introducción

Este trabajo tiene como enfoque proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de los clientes internos de una empresa para obtener una mejor experiencia en relación con los clientes externos de la misma. Se empieza con definir que es cliente interno y cliente externo, se encuentran varias definiciones de lo que significa cliente interno, pero la siguiente es la más completa por su nivel de detalle: las personas que trabajan en una organización, que tienen expectativas y necesidades dentro de la compañía y tienen constante interacción con la misma, este tipo de clientes son los empleados de la empresa, por lo que todo colaborador que forme parte de ella es un cliente interno, por otro lado los clientes externos son las personas obtienen y utilizan los productos o servicios que ofrece una empresa y a cambio dan una cantidad de dinero, estos clientes son aquellos para los que se generan ideas y se desarrollan soluciones. Sin dudar existen muchos aspectos en común entre el cliente interno y el cliente externo porque las claves son las mismas: por un lado, debemos ser capaces de analizar y comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos, y por otro lado necesitamos conocer los atributos que generan satisfacción en los clientes internos.

Se procede a hablar de la calidad de vida laboral, Según Suescún (et al, 2016, p.14). se refiere a que se debe conservar un ambiente laboral favorable y satisfactorio para el crecimiento y bienestar de los empleados que integran la empresa, implementando condiciones favorables, motivación y estrategias de mejora para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, lo que repercute positivamente en la productividad y relaciones interpersonales de la organización.

Mejorar las condiciones de trabajo de las personas reduce los riesgos en las empresas, al mismo tiempo que el comportamiento humano ha creado métodos más seguros que conducen a una mejor calidad de vida laboral; sin embargo, a muchas compañías no les importa su propia estabilidad laboral, sus oportunidades de crecimiento, su participación, su autonomía o sus condiciones de seguridad. Esto no beneficia a los clientes internos ni a sí misma, por lo cual cabe señalar que cuanto mayor sea la satisfacción de los empleados con el ambiente de trabajo, mayor será el desempeño esperado en la organización y en consecuencia aumentara la productividad para la empresa.

En ese contexto, la presente investigación pretende estudiar a la empresa Cajas fuertes y puertas de seguridad Segutron Ltda. que es una organización dedicada como su nombre lo indica

a la fabricación y distribución de puertas de seguridad, cofres y cajas fuertes, venta y distribución de accesorios de seguridad, que se fundó en 1993 consolidándose con una excelente trayectoria comercial y técnica a nivel nacional, enmarcada en experiencia y calidad. y poder presentar una propuesta para implementar estrategias de mejora en relación con la calidad de vida laboral para los clientes internos de la empresa y así perfeccionar la experiencia de los clientes externos de la misma, brindando mayores beneficios, brindando calidad a buen precio en sus productos y servicios, para dar como resultado una mayor utilidad y un mayor rendimiento mayor para la organización.

Para tal efecto se inicia desarrollando una encuesta a 12 personas que tienen una trayectoria de trabajo entre los 4 y 13 años en la empresa para medir la calidad de vida laboral actual, con ello estudiar su comportamiento y proponer las estrategias adecuadas para el resultado esperado, abordaremos conceptos y características generales basándonos en la satisfacción laboral, y por último plantear el plan de mejora para la empresa.

Marco Teórico

Las evidencias indican que algunos de los factores más estimulantes en el ámbito laboral son los salarios justos, las condiciones de trabajo favorables y la cooperación entre los colaboradores. Los trabajadores tienden a motivarse con las oportunidades de aplicar sus destrezas y habilidades adquiridas a través de su esfuerzo, así como es necesario la retroalimentación sobre sus procesos.

Según Robbins (1998), los clientes internos se preocupan por el entorno laboral tanto en términos de bienestar como las facilidades para ejecutar las actividades, prefieren un ambiente seguro, cómodo, limpio y con la menor cantidad de distracciones. También nos dice que las personas no ganan más que solo una compensación económica en un trabajo, sino también la satisfacción personal, por lo que se entiende que si existe buena amistad y respaldo entre los compañeros esto también aumenta la satisfacción laboral.

Como se ha observado la naturaleza del trabajo y el contexto o la situación en la que los empleados realizan sus funciones tienen una influencia profundamente en la satisfacción del personal, razón por la cual mediante el presente se implementará un plan de estímulos para mejorar

la satisfacción del cliente interno frente a los procesos de la empresa motivando a prestar un servicio con altos estándares de calidad.

Robbins (1998), se preguntaba el porque los empleados que están satisfechos en su trabajo son más productivos que los insatisfechos, y es algo que en la actualidad se sigue presentando y muchas empresas lo siguen preguntando, pero en realidad ¿Qué significa la productividad? Según un estudio realizado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos ubicada en Perú la productividad se entiende como una medida de desempeño de los sistemas operativos o los procesos de una empresa.

Según Stoner (1994), la productividad es un indicador de actividades y competencias dentro o fuera de una organización, en los años 1950 y 1960 se hicieron e analizaron varios estudios para establecer la relación entre la productividad y la satisfacción laboral, pero no se pudo encontrar una relación estable, a pesar de eso en 1990 según María Atalaya (Perú 1999) si puedo obtener algunos datos de la evidencia existente.

Según el estudio que realizo la Universidad Nacional Mayor de San Marcos las teorías de la relación entre la productividad y la satisfacción laboral quedan básicamente resumidas en la confirmación de que un empleado contento es un empleado productivo y que el patente de los administradores de los años 1930, 1940 y 1950 quienes conformaban uniones de crédito, organizaban actividades deportivas, brindaban asesoría a personas con empleado y se hacían capacitaciones a los gerentes o encargados en esa época, era pretender que los empleados permanecieran contentos.

Sin embargo, se preguntarán qué relación existe entre lo antes mencionado y el planteamiento del problema, entonces partamos del hecho de que el éxito de las operaciones o procedimientos de la empresa dependen de la productividad de los empleados demostrando su eficiencia y competitividad frente a los procesos establecidos por lo que es importante que cada proceso tenga claro su objetivo para poder fijar los indicadores que medirán la gestión, un indicador muy importante para mejorar la relación del cliente interno es el ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) dentro del cual se fijan tiempos de respuesta justos para no afectar los procesos de las áreas que dependan de otras.

De acuerdo con lo anterior se efectúa el análisis de la importancia de los indicadores de gestión, los cuales expresan de manera cuantitativa el desempeño y comportamiento de un proceso

lo cual permite realizar comparaciones y análisis para poder implementar acciones preventivas o correctivas. Entonces podemos encontrar los indicadores de gestión o de desempeño que permiten medir el cumplimiento de las metas u objetivos de la organización, sus diferentes áreas, e incluso si el empleado cumple con las metas.

Ahora bien, como el diseño de desempeño es una variable moderadora importante, la adecuación entre satisfacción y desempeño en el caso de los colaboradores es más alto en los niveles de jerarquía más altos, por lo tanto, las relaciones pueden considerarse más importantes para los ejecutivos de administración y supervisión que uniendo con lo antes mencionado el hecho de tener que cumplir con indicadores concretos estimulara al empleado a su cumplimiento que contraerá no solo reconocimiento del área si no también individual, y es lo que queremos implementar dentro de las mejoras.

Otro punto que puede ser tema de interés en la relación productividad-satisfacción es la dirección de la casualidad, muchos estudios correlacionales han comenzado con diseños que no han logrado demostrar la causa y el efecto. Las investigaciones que tienen en cuenta esta posibilidad muestran que la conclusión más lógica y válida es que la productividad canaliza la satisfacción y no al contrario. Si el empleado trabaja bien, encontrara una sensación interna de bienestar. Además, suponiendo que la empresa recompense la productividad, la persona altamente productiva recibirá más reconocimiento y mayores posibilidades de promoción, a su vez estas recompensas aumentan la satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

Por el contrario, Pinilla (1982) establece una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, el expone que por satisfacción se entiende que es una actitud que las personas tienen hacia su trabajo, y cuando se logra satisfacer las necesidades básicas y se toma conciencia de eso los empleados deben y necesitan ser tratados con dignidad y respeto. Ellos requieren de una recompensa económica acorde y suficiente para cubrir las necesidades básicas de todo ser humano como lo es el alimento, la vestimenta, tiempo para despejar su mente y relajarse, no solo para la persona sino para su núcleo familiar, pero no solo es el incentivo económico también necesitan condiciones de trabajo optimas, que se les de su derecho a prestaciones sociales para que puedan resolver los problemas que puedan presentar en casa. Los colaboradores requieren estar en aprendizaje constante para que puedan lograr un trabajo con mejor excelencia y puedan desarrollar sus habilidades frente a sus responsabilidades, necesitan un trato justo y equitativo, sin favoritismo ni elecciones entre ellos mismos en la resolución de salarios

y remuneraciones, que se les premie y reconozca el merito y el esfuerzo que cada uno pone al momento de elaborar sus actividades. Todas las necesidades de los empleados son importantes en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde la alta gerencia hacia abajo. El resultado final de abordar estas necesidades es el sentido y percepción de la satisfacción.

En el estudio que realizó la Universidad Nacional Mayor de San Marcos establecen que lo anterior general libertad de pensamiento lo que les permite a las personas fijar metas de superación personal en su trabajo, una actitud satisfactoria es una acción necesaria para que los esfuerzos de la persona en el trabajo sean realmente fructíferos, productivos y efectivos. Es cierto que las personas que siempre están preocupadas por las deudas, que son maltratadas por las autoridades, o que no son reconocidas, no trabajan bien., pero también es cierto que cuando saben que sus necesidades están debidamente atendidas, se sienten más cómodos y trabajan mejor. Si un empleado sabe que las cosas van bien en casa y en el trabajo, que está progresando y que el progreso depende de su esfuerzo, trabaja duro y con valentía, y mejora la calidad y cantidad de su trabajo. Los sentimientos y la percepción no son solo razones para un mayor esfuerzo, un mejor trabajo y buenos resultados, sino también dos experiencias importantes: la sensación personal de éxito la cual aporta solidez a la personalidad y la felicidad en el trabajo.

En las décadas pasadas la tecnología, la estructura, la materia prima e insumos eran el mayor recurso de una empresa, pero dejaban de lado el talento humano, sin darle importancia a que la productividad de la empresa dependía del recurso más valioso: la mano de obra humana. Los verdaderos resultados en una empresa están en la eficiencia de las personas, y el rendimiento de ellas es lo que en el trabajo se conoce como real productividad y lleva a la satisfacción laboral. Por lo mismo, depende de la actitud del trabajador frente a las actividades desarrolladas ya sea de satisfacción o insatisfacción la eficiencia o deficiencia en la producción de la empresa que es básicamente la base de la misma, si no se tiene producción no se generan puestos de trabajo y por ende no existiría el bienestar social.

Se es claro que cuando se habla de que los empleados satisfechos en su trabajo, bien sea por el reconocimiento económico, reconocimiento inteligente, buen trato, por oportunidad de crecimiento en la empresa, por capacitación y aporte a su conocimiento son quienes producen y rinden más y que por el contrario los trabajadores mal pagos, sin reconocimiento, maltratados sin oportunidad de crecimiento, con actividades monótonas son los que rinden menos y son los más improductivos. Todas las personas son capaces de persuadir las acciones que benefician, que son

agradables y estimulan el trabajo con un grupo de compañeros que se tratan bien mutuamente, comprenden las situaciones de problemas y a su vez se ayudan, se comunican, trabajan en paz, se respetan los unos a los otros y cooperan para la solución de problema y la toma de decisiones, el buen ambiente de trabajo en el trato es importante e indispensable para alcanzar el exitoso rendimiento individual y colectivo de un grupo de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración.

Finalmente, Pinilla (1982) plantea frente a la relación entre satisfacción laboral y productividad como se puede tener un sentido para reflexionar en los factores de lo que ser humano busca encontrar en un puesto de trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

Planteamiento del problema

¿En que afecta la falta de satisfacción laboral en el servicio prestado entre el cliente interno y el cliente externo en la empresa Cajas Fuertes Segutron LTDA?

Se inicia partiendo de la actualidad en la que las empresas cada vez más hacen parte de una competencia más fuerte en donde los estándares de calidad van aumentando a su paso, obligando a las empresas a mejorar su experiencia con el cliente y así cubrir con sus expectativas, para lo cual debemos tener en cuenta que no solo se trata del cliente externo si no también del interno, el cual ejecuta un rol importante en la cadena productiva de la empresa generando en cada proceso la calidad necesaria para llegar a la satisfacción del cliente externo.

Cuando las personas hablan de servicio al cliente se entiende que es la forma en la que se atiende o se presta un bien o un servicio o lo relacionamos con las solicitudes o quejas de los clientes; iniciemos aclarando que el servicio al cliente se trata de proporcionar asistencia a los clientes con el fin de satisfacerlo acorde a los objetivos de la empresa; normalmente la palabra cliente la relacionamos con esa persona externa a quienes le entregamos un producto o servicio final, por lo cual es importante lograr identificar qué clientes existen a nivel interno de la empresa, que de acuerdo con lo mencionado anteriormente quiere decir que también se debe dar un buen servicio entre quienes hacen parte de la organización.

Al partir del hecho de que un cliente hace una reclamación porque no se realizó la entrega de manera oportuna, se debe realizar un escalamiento para tener la trazabilidad del proceso y así su solución, pero ¿qué pasa si dentro de este proceso los involucrados no brindan respuesta de manera oportuna y eficaz? Lo más probable es que se provoque no sólo la insatisfacción del cliente externo si no también la del cliente interno que en este caso es la persona encargada de atender el requerimiento del cliente.

Dicho esto, se llega al punto donde se debe dar importancia al servicio al cliente desde y entre las áreas funcionales de la empresa, pero aclaremos primero porque es importante, cuando se habla de cliente se supone que es lo más importante de la empresa porque es quien la mueve y la mantiene en marcha, pero muchas veces no se aplica internamente quedando solo en palabras, y para poder lograr que esas palabras sean hechos deben ser transmitidas y aplicadas internamente en toda la organización, por lo cual algo muy importante dentro de nuestro plan de mejora debe ser la capacitación a cada una de las áreas funcionales logrando un compromiso de los empleados que tienen relación directa con el cliente externo e involucrar a los demás empleados con su colaboración dentro del cumplimiento de las estrategias establecidas para un buen servicio al cliente.

Por consiguiente, es importante identificar cada una de las áreas funcionales junto con sus procesos, conocer su desempeño o el cómo contribuye dentro de la organización y así definir qué relación tiene con el cliente externo para poder proponer estrategias que logren llegar a esa satisfacción laboral interna y externa.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que el cliente interno hace parte de la organización de la empresa e interviene en procesos generadores de resultados que van ligados hacia el cliente externo, por eso es de gran importancia tener calidad de vida laboral, ya que dentro de los procesos internos puede haber resultados que insatisfagan al cliente externos, los cuales son quienes mantienen el negocio en marcha, entonces dando respuesta al planteamiento del problema la ausencia de satisfacción laboral en los colaboradores, puede afectar comercialmente a la empresa, y esto no necesariamente quiere decir que el cliente interno compre los productos o servicios ofrecidos, pero si desempeña un rol importante en el éxito de la empresa; por ejemplo: en el área de ventas un vendedor que no tenga un buen servicio al cliente va a tener mayor dificultad para llegar al cliente externo y concretar una venta, también podemos tomar otro ejemplo del área de Tesorería frente a los pagos de proveedores los dos son clientes internos pero si no

existe un proceso establecido donde se garantice los tiempos de pago muy probablemente el proveedor va a faltar en su pedido afectando al cliente externo; es por eso y por otras situaciones que se deben implementar mejoras con el servicio al cliente interno para poder llegar a la satisfacción del cliente externo.

Justificación

Debido a la necesidad de perfeccionar la experiencia de los clientes de la empresa Segutron Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá barrio bellavista occidental, la presente investigación se enfoca en el estudio de la mejora en la satisfacción de la vida laboral y cómo ello puede mejorar la experiencia de los clientes externos de la empresa, ya que se evidencia que en el proceso de cambio que viven las organizaciones día a día con los avances tecnológicos y la implementación de nuevas estrategias se descuida la relación, la importancia, la interacción y el servicio al cliente entre colaboradores y empleados, para lograr proponer estrategias de mejora continua en el cual se busca mejorar la atención hacia los consumidores, logrando abarcar más mercado, cumpliendo con los parámetros que la empresa necesita para llevar a cabo dicho proceso, optimizar la calidad de vida laboral de los empleados, procurando bienestar para ellos.

Para los clientes internos se propondrán estrategias de bienestar que contribuyan a cada uno de los colaboradores, para que así ellos tengan sentido de pertenencia por la compañía en la cual laboran, logrando así mayor productividad y un mejor trato entre el equipo de trabajo, uniendo todas estas fortalezas se establecerá un mejor trato al cliente externo y esto mejorará su experiencia.

Chiavenato (1986) expone que generar una mejora en la calidad de vida y satisfacción laboral permite la evolución de la eficiencia y eficacia en toda organización, y determina una actitud general de la persona hacia su empleo, por ello este trabajo podría contribuir de manera positiva en muchas organizaciones.

Objetivo General

Proponer estrategias de mejora relacionadas con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Segutron Ltda., en beneficio del servicio al cliente

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la empresa para poder proponer estrategias que mejoren la calidad de vida laboral de los clientes internos de la organización. (trabajadores).
- Identificar las falencias de la organización que no permiten la satisfacción de los clientes internos y externos para llegar a una mejor experiencia en el proceso de servicio al cliente.

Marco de referencia

El presente trabajo permitirá identificar la manera en la cual se involucra y hace parte esencial del crecimiento empresarial la satisfacción de los trabajadores para así mismo retener el talento dentro de la empresa y fidelizar por medio de estos a los clientes de la organización.

Se cita al autor Taylor (1911), ya que el en su teoría administrativa de la organización científica hace énfasis en las actividades de las personas y el enfoque organizacional es centrado en el establecimiento formal exclusivamente, Taylor hace la siguiente afirmación: "El propósito de la administración es lograr la máxima prosperidad para el patrón, al mismo tiempo que obtenga máxima prosperidad para el obrero", nuestro trabajo se basa en mejorar la experiencia de clientes externos mediante la motivación de los clientes internos . Nuestra ciencia de la administración debe vigilar y controlar el crecimiento de la empresa así mismo como el bienestar de sus colaboradores buscando alternativas de solución que mejoren su calidad de vida, buscando siempre la satisfacción del cliente externo.

En este caso la empresa debe buscar la estabilidad de sus colaboradores y que sus tareas sean ejecutadas con agrado, este es un factor que fortalece la relación entre los clientes internos y la empresa para continuar laborando en beneficio mutuo.

Por otro lado, también mencionamos a Fayol (1916), ya que esta teoría tiene un enfoque estructuralista y su idea de organización es el de una estructura formal como agrupación de cargos y tareas, haciendo énfasis en la máxima eficiencia, Fayol afirma que se logra hacer énfasis en la investigación de la organización de las empresas y por lo cual desarrollo un método de comunes funciones encaminadas al beneficia de la misma. Plasma el PODEC (Planeación, organización,

dirección, ejecución y control como las funciones administrativas que coordinan las demás actividades de la empresa.

Las dos teorías se relacionan entre sí, ya que buscan que los colaboradores de una empresa u organización tengan una serie de funciones específicas donde se pueda planificar y controlar para lograr mejores resultados.

Antecedentes

En la universidad El Rosario en Bogotá se realizó un estudio llamado Medición de la Satisfacción Laboral en el año 2016, donde se investigaron los factores de satisfacción laboral que presentaban los trabajadores del área de crédito de la empresa PYME occidente de banco de Bogotá, lo hicieron de carácter exploratorio, abarcando 5 factores importantes que son: satisfacción del control, con el ambiente en el puesto de trabajo físico, con las prestaciones sociales y económicas recibidas, la satisfacción esencial del trabajo y la participación. Hicieron el estudio por medio de un cuestionario de Meliá & Peiró (1989, pág. 26) y lo que obtuvieron como resultado final del estudio fue que al analizar el factor de satisfacción de la empresa que el mismo trabajo produce por si mismo, la mayor parte de los trabajadores en cierto grado se sienten satisfechos con sus labores y actividades que su trabajo demanda, esto es un factor importante ya que, si cada trabajador se siente conforme con sus funciones realizadas dentro de la organización, los resultados serán mucho más agradables y satisfactorios y por ende la productividad aumentara considerablemente, ellos afirman que es valido que cada empleado sienta que el trabajo que realiza llena sus expectativas.

Cujar, Ramos, et, al. (2013) explica la cultura organizacional de la siguiente manera:

La cultura organizacional ha logrado conseguir una alta importancia en el interior de las empresas por lo que ha sido el objeto de estudio de muchas investigaciones por numerosos autores. Los enfoques que Cujar, Ramos, et, al. (2013) plasma sobre la cultura organizacional varían en diferentes aspectos como: creencias, historias, valores, entre otros. Para ellos es importante conocer dichos comportamientos que permiten analizar el porque algunos cambios y estrategias que se desarrollan en las empresas tienen falencias y en otras no. Por ese motivo la cultura

organizacional es un elemento y factor importante para estimular la competitividad y productividad de la organización, ya que tiene reconocimientos de las capacidades pensadoras, la labor y el canje de ideas entre los equipos de trabajo. Al permitir el cambio de ideas entre ellos posibilita la ejecución de las labores de la organización, estableciendo un clima de trabajo en equipo, y a su vez, favorece el nivel de producción y entregas en el trabajo. Lo anterior para las empresas es de suma importancia ya que como se ha mencionado la producción y productividad son pilares fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la misma, y ayuda a posicionar a la empresa en los más altos estándares de calidad.

Método

El presente trabajo es de carácter cuantitativo, ya que se realizó un proceso de análisis y recolección de datos en la misma investigación para poder responder al planteamiento del problema. Según Guerrero & Guerrero (2014) la metodología cuantitativa contrasta hipótesis que deben ser aceptadas o rechazadas desde el punto de vista probabilístico y a partir de esos resultados generar teorías generales. Ese tipo de investigación se encamina a comprobar de forma racional las propuestas que se aborden en ella, las cuales son sometidas a medición y así lograr su confirmación o refutación.

Según Martínez (2018), la investigación descriptiva es un procedimiento que se aplica para describir características de una situación o población sujeta a un análisis o investigación, y se emplea cuando no se tiene mucha información, o esta no es clara, ya que estas propiedades de un estudio determinado permiten dar explicación acerca de temas que guardan relación y suele realizarse previamente a una investigación.

Esta investigación es descriptiva y tiene como objetivo proponer y establecer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segutron Ltda. y contribuir a la experiencia de los clientes externos, para ello se hará un diagnóstico de los colaboradores de la empresa por medio de una encuesta que arrojará unos resultados estadísticos, los cuales permitirán analizar e interpretar la situación actual y así poder plantear las estrategias más convenientes y que mejor se ajusten a la solución del problema, mejorando los estándares de

calidad y satisfacción laboral, logrando que los colaboradores desarrollaren sus funciones de la manera correcta y de calidad lo cual favorecerá a la empresa y a sus clientes externos.

Participantes

La totalidad de empleados de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA son 19 personas, el tamaño de la muestra que se seleccionó para el presente trabajo fue de grupo de 12 trabajadores que corresponden al 63.16% de la compañía que comprenden el nivel administrativo y el operativo, pues se considera que evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos es vital para el desarrollo de la empresa, y manifestar interés en conocer el grado de satisfacción de su equipo de trabajo, para determinar qué variables tienen en mayor impacto y tomar las acciones correspondientes para mejorar cada gestión.

Resultados

Análisis de la situación actual de la empresa en el área de bienestar.

Como primer paso para poder analizar la situación de la empresa Cajas fuertes Segutron Ltda. se realizó una encuesta (Anexo 1) a un grupo de 12 colaboradores de la organización, dicha encuesta estaba compuesta por 14 preguntas con opciones de respuesta diferenciadoras, estas preguntas nos ayudaron a medir la satisfacción, adicional en la encuesta se tuvo en cuenta la antigüedad en la organización con el fin de asegurar la información de la empresa y la veracidad en las respuestas.

Esta encuesta nos arrojó los siguientes resultados:

- Nombre de los empleados seleccionados para la aplicación de la encuesta y su diagnóstico:

NOMBRE COMPLETO

12 respuestas

Alirio Tique Madrigal

Angel Maria Sanchez Cruz

Frank alonso meneses Romero

NOMBRE COMPLETO

12 respuestas

Moises Martinez Riscanevo
Ronald Alfredo Sanchez Vilera
Edison Ferney Lara Cortes
Karen Natalia Paez Martinez
Horacio Diaz Lara
Guillermo Alzate
Luis Rativa
Luis Torres
Fernando useche

- Rango de edades de los colaboradores de la empresa:

EDAD

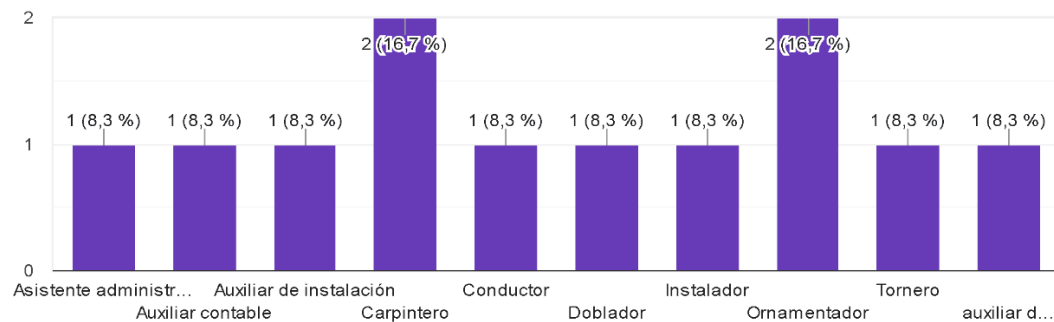
3 respuestas

35 años
23 años
65 años

- Cargos de los empleados seleccionados:

CARGO

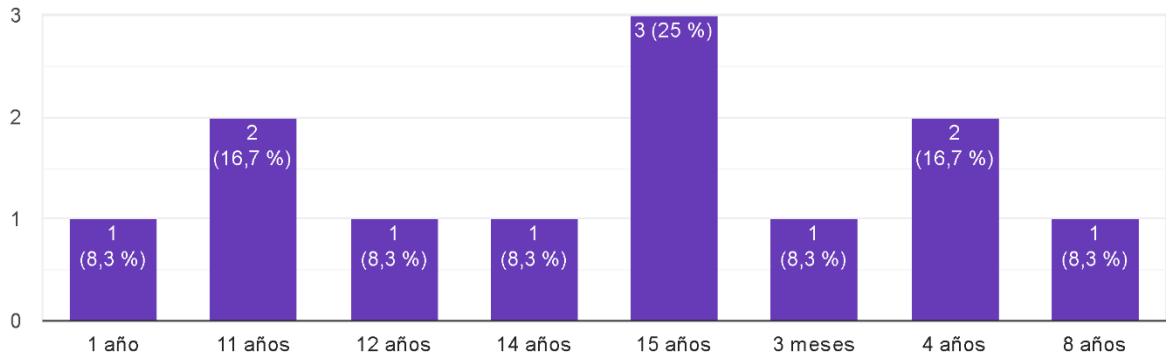
12 respuestas



- Tiempo laborado en la empresa por los empleados: Se tomo esta pregunta porque para el diagnostico realizado es de suma importancia la antigüedad de las personas.

TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA

12 respuestas



- Horario laboral en la empresa: Todos los empleados laboran 53 horas semanales, lo que se busca con este diagnóstico es reducir dicho tiempo y volverlo más productivo para la compañía.

NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA A LA SEMANA

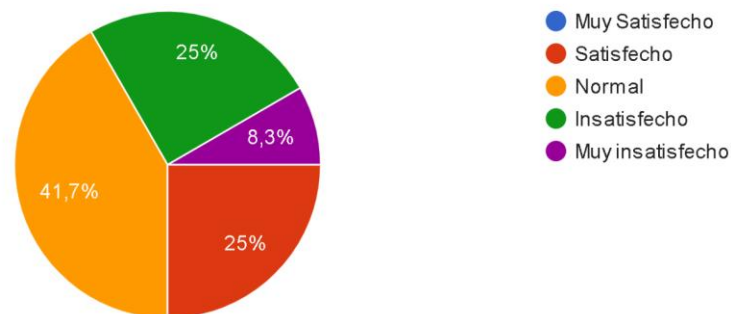
12 respuestas



- ¿Qué tan satisfecho estas de tu rol en la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda.?

¿Qué tan satisfecho estás de tu rol en la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda?

12 respuestas

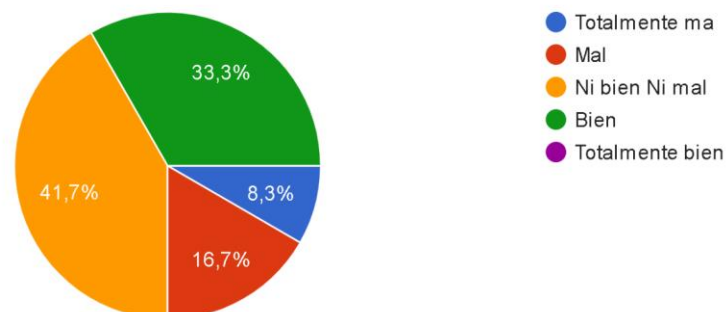


Análisis: Esta pregunta se hizo con el fin de conocer la satisfacción de los empleados de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA. con respecto a su actividad desempeñada día a día, y dio como resultado que la mayoría de los empleados se encuentra insatisfecho o se siente normal con su rol dentro de la compañía, teniendo un total 66,7%, esto quiere decir que la empresa debe mejorar su relación con sus clientes internos, así como reforzar al otro 33.3%, creando un mayor desempeño entre ellos y mejorando la productividad de la misma.

- ¿Cómo te sientes trabajando para Cajas Fuertes Segutron Ltda.?

¿Cómo te sientes trabajando para Cajas Fuertes Segutron Ltda?

12 respuestas



Análisis: En esta pregunta se hace énfasis en los sentimientos de los trabajadores de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., preguntando cómo se sienten trabajando dentro de la

misma, ya que es de suma importancia que los colaboradores se sientan a gusto dentro de la empresa en la que laboran, entre más contentos estén con sus actividades mejor las desarrollan y se logra una mayor productividad. Se evidencia que el 16.7% se siente mal, el 8.3% se siente totalmente mal y el 41.7% no se siente ni bien ni mal, dando un total del 72,7% lo que nos indica que más de la mitad de los trabajadores se siente inconforme con su desempeño en la empresa, por lo cual se deben proponer estrategias que ayuden a que los empleados a sentirse y estar totalmente bien.

Seleccione la opción a la que pertenece con una cruz en la casilla correspondiente:

A continuación, encontrará una serie de expresiones acerca del tipo de relaciones que pueden existir en las empresas y organizaciones. Expresar en grado en el que se dan en su empresa u organización.

1. El apoyo mutuo es habitual
2. Las relaciones en el trabajo suelen ser también de amistad.
3. La supervisión de trabajo individual suele ser buena.
4. Se aceptan las diferencias en la forma de trabajar.
5. Las relaciones laborales suelen ir más allá del trabajo.
6. Los jefes suelen estar atentos a las cosas que ocurren en el trabajo.
7. Los canales personales y sociales de comunicación con la dirección de la empresa suelen ser efectivos.
8. La atención que se presta a todos los trabajadores es semejante.
9. Las oportunidades de formación y desarrollo son semejantes para todos.
10. Me siento con capacidad y medios para hacer llegar a la dirección mis problemas y dificultades.
11. Existe una buena relación emocional entre los compañeros.
12. Existen un buen clima de diálogo dentro de la empresa.
13. Me siento apoyado personalmente por la gente con la que trabajo.
14. La gente no suele tener miedo a la hora de exponer sus opiniones.
15. Suele haber bastante confianza persona
16. En mi trabajo suelo compartir cosas de mi vida personal
17. Quienes mandan suelen estar atentos a las necesidades laborales de los subordinados.
18. Los sistemas de reconocimiento y desarrollo profesional son correctos

A continuación encontrará una serie de expresiones acerca del tipo de relaciones que pueden existir en las empresas y organizaciones. Expresé en grado en el que se dan en su empresa u organización.

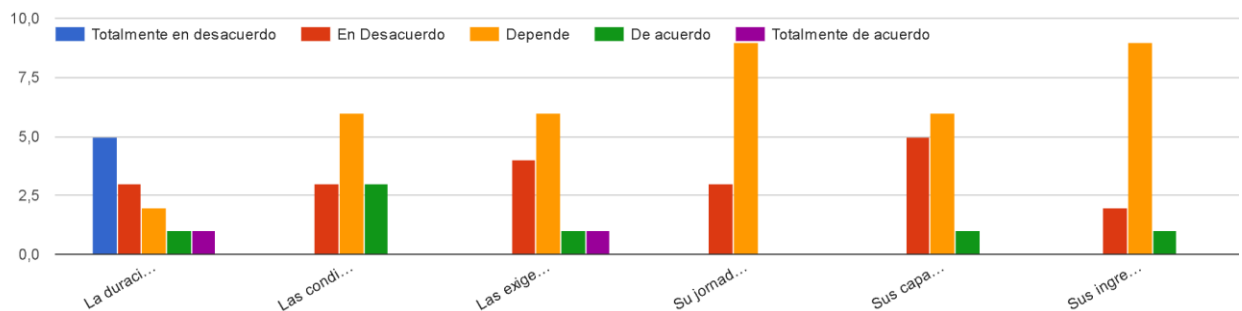


Análisis: En esta pregunta se analizan varias situaciones, como el apoyo desde los altos niveles de administración sobre los empleados, las relaciones que existen entre las personas dentro de la empresa, la supervisión individual, las diferencias entre los empleados, la comunicación, la atención, las oportunidades de crecimiento profesional, la facultad de solucionar problemas, el miedo a la hora de tomar decisiones laborales, y el reconocimiento profesional, y se obtuvo como resultado que la mayoría de los empleados en este tipo está en posición neutral, o no están de acuerdo con que la empresa apoye estas situaciones, los resultados son negativos, es por eso que se debe buscar una estrategia que ayude a mejorar este aspecto negativo.

A continuación, aparece un conjunto de frases que expresan opiniones sobre su trabajo. Indique en qué medida está usted de acuerdo con las mismas. Señale su grado de acuerdo o desacuerdo con cada frase, basándose en la siguiente escala:

1. La duración del trayecto de su casa al trabajo es corta.
2. Las condiciones térmicas de su puesto de trabajo (frío-calor, ventilación, humedad) son buenas.
3. Las exigencias mentales de su trabajo no son excesivamente altas.
4. Su jornada de trabajo es aceptable (horas, turno).
5. Sus capacidades personales y profesionales están bien utilizadas en su trabajo.
6. Sus ingresos salariales son aceptables.

A continuación aparece un conjunto de frases que expresan opiniones sobre su trabajo. Indique en qué medida está usted de acuerdo con las mismas. Señale su grado de acuerdo o desacuerdo con cada frase, basándose en la siguiente escala:



Análisis: En esta pregunta se cuestiona a los trabajadores de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA si estaban de acuerdo o en desacuerdo frente a situaciones personales, como el tiempo que se gastan en el recorrido de su casa al trabajo, la condiciones físicas y térmicas de su puesto de trabajo, las exigencias mentales, su jornada de trabajo sus capacidades personales y profesionales y sus ingresos salariales, y se obtuvieron resultados neutrales ya que la mayoría de empleados trabaja en diferentes áreas de la compañía, en algunas son muy buenas condiciones y en otras no tanto, por lo que la empresa debe buscar que todas las áreas estén acomodadas para que los trabajadores puedan tener sus mejores garantías, en cuanto a la movilidad evidenciamos que muchas personas viven lejos de su sitio de trabajo, por lo que se les dificulta llegar en ocasiones al sitio de trabajo, es por eso la empresa debe buscar algunas estrategias para mejorar estas situaciones.

En esta sección encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laborales y privados. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el último año. Marque con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

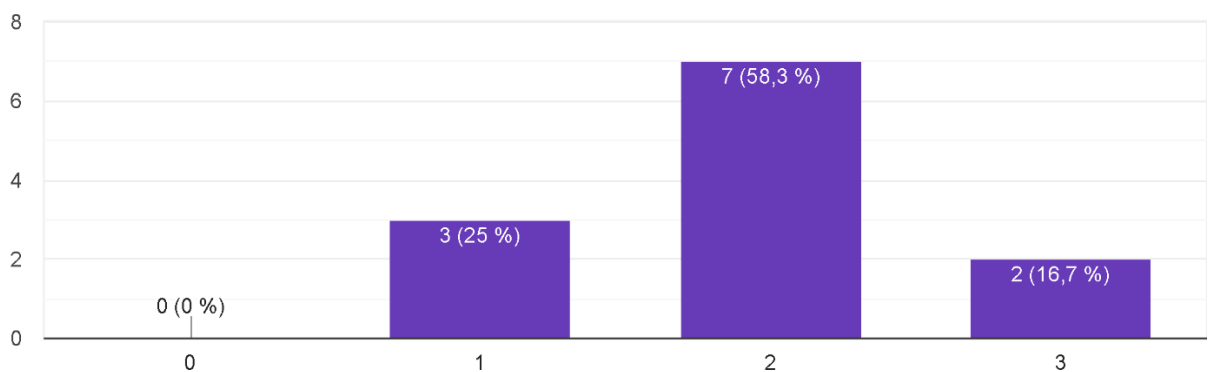
0 NUNCA	1 A VECES	2 A MENUDO	3 SIEMPRE
----------------	------------------	-------------------	------------------

Con qué frecuencia...

- Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador

Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador

12 respuestas

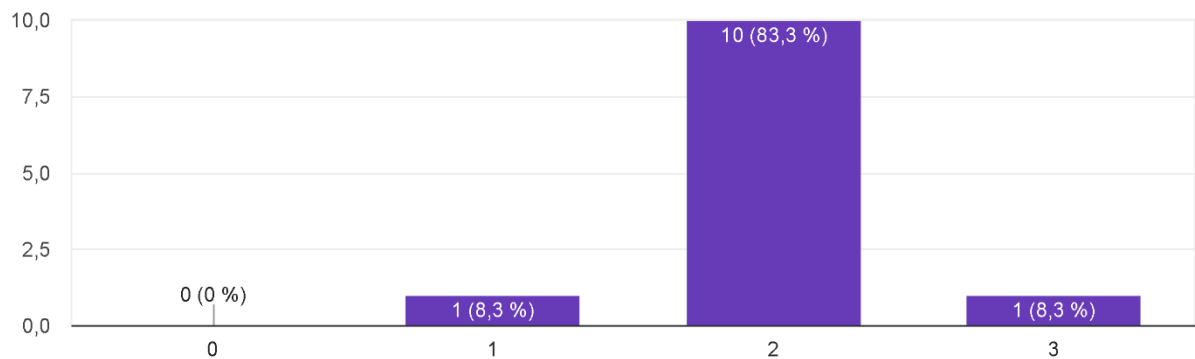


Análisis: En esta pregunta se analiza el nivel de irritación por la carga de las actividades de cada uno de los 12 empleados escogidos para el diagnóstico de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA. y se evidencia que el 75% de los empleados están siempre o muy a menudo irritados en su vida personal, en sus casas y con sus familias debido al agotamiento que generan sus actividades, el otro 25% solamente en algunas ocasiones se siente irritado, por lo que es necesario buscar la mejora de esto y lograr que los empleados estén menos irritados y generar mayor productividad.

- Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo.

Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo

12 respuestas

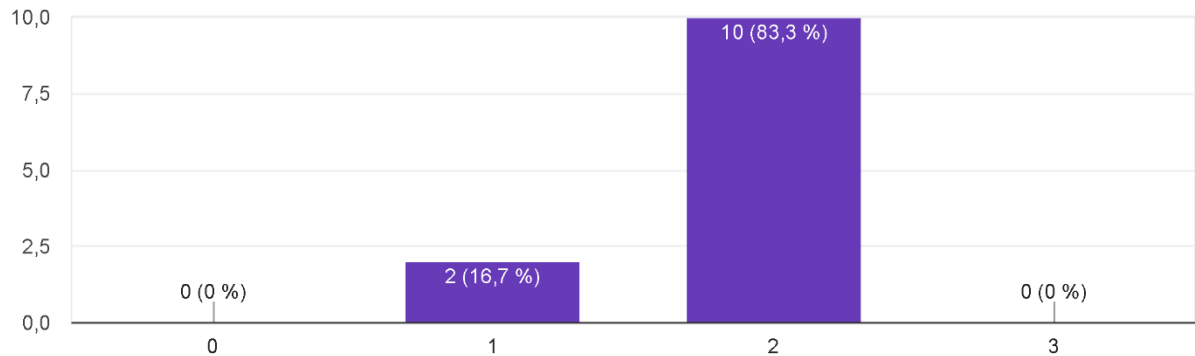


Análisis: Se pregunta a los empleados de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA. si les resulta complicado atender sus obligaciones personales por estar constantemente pensando en su actividades laborales, el 91.6% de ellos respondió que muy a menudo viven esta situación y el 8.3% solo en ocasiones, por lo que es de suma importancia que los empleados de la empresa tengan claro y entendido que se deben separar los espacios laborales y personales, por lo cual la empresa debe optar por generar una solución.

- Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales.

Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales

12 respuestas

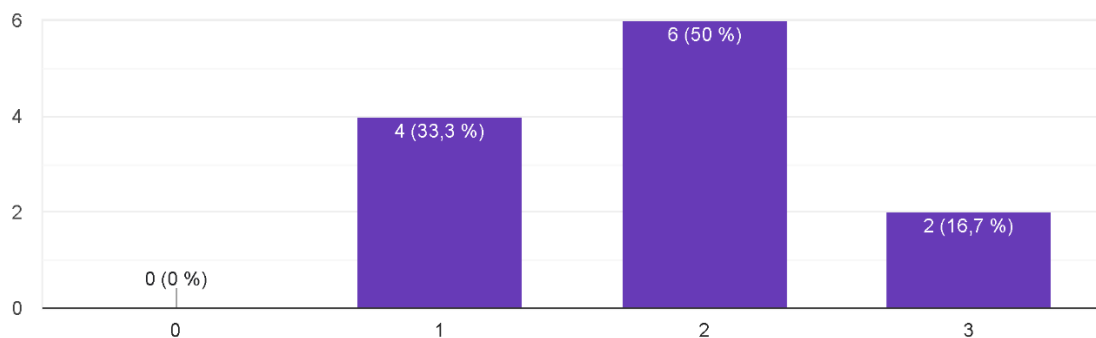


Análisis: En esta pregunta se analiza el acuerdo que tienen los colaboradores de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., respecto con su trabajo, es decir, si están en un día no laboral o fuera de su horario y deben cancelar alguna actividad personal para realizar alguna solicitud o diligencia del trabajo, el 83.3% de ellos respondió que muy a menudo tienen esta situación y el 16.7% respondió que en pocas ocasiones, por lo cual la empresa debe organizar los tiempos y las tareas a distribuir, para que los empleados puedan tener su tiempo de ocio y llegar recargados de energía a realizar su trabajo.

- No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo

No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo

12 respuestas

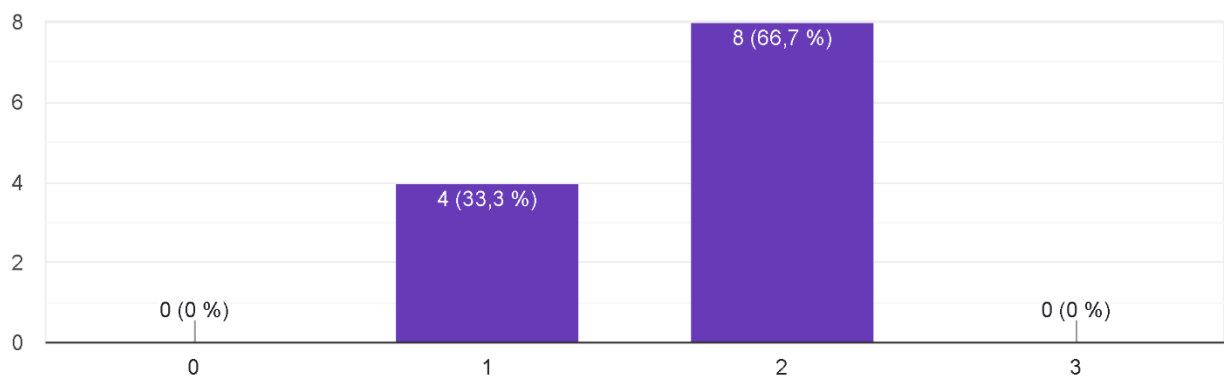


Análisis: Se pregunta a los empleados de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., si tenían energía suficiente para para realizar sus actividades personales con sus familiares y amigos, a lo que la mayoría respondió que no, el 66.7% de los colaboradores siempre o muy a menudo se sienten sin energía el otro 33.33 en ocasiones, pero todo el grupo en algún momento se ha sentido agotado , esto debido a que su trabajo les consume la mayor parte de tiempo y a su vez la mayor parte de energía, a lo que la empresa debe buscar una solución.

- Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies

Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies

12 respuestas

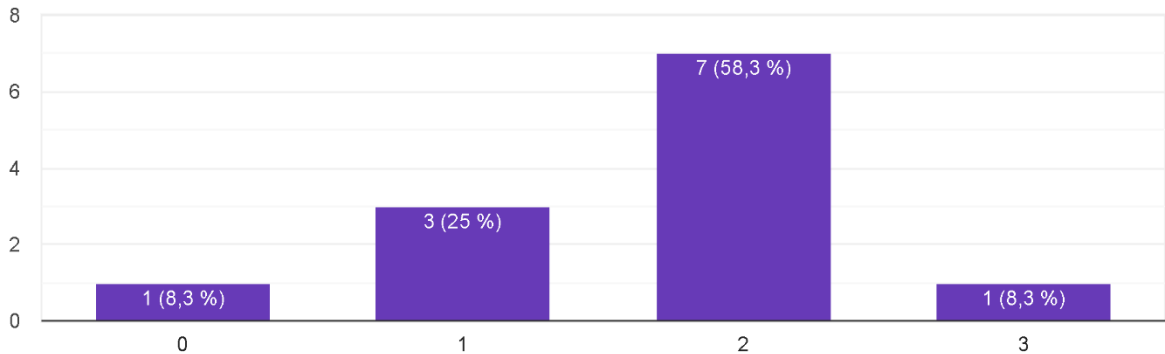


Análisis: En esta pregunta se analiza el tiempo que tienen los empleados de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., para hacer sus hobbies, y la mayoría de las personas que respondió la encuesta contestó que no tienen tiempo, el 66.7% de los empleados muy a menudo no tienen tiempo y el otro 33.3% en ocasiones les pasa esa situación, se debe crear un espacio en el que ellos puedan desarrollar dichas actividades y tengan su tiempo libre.

- Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa

Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa

12 respuestas

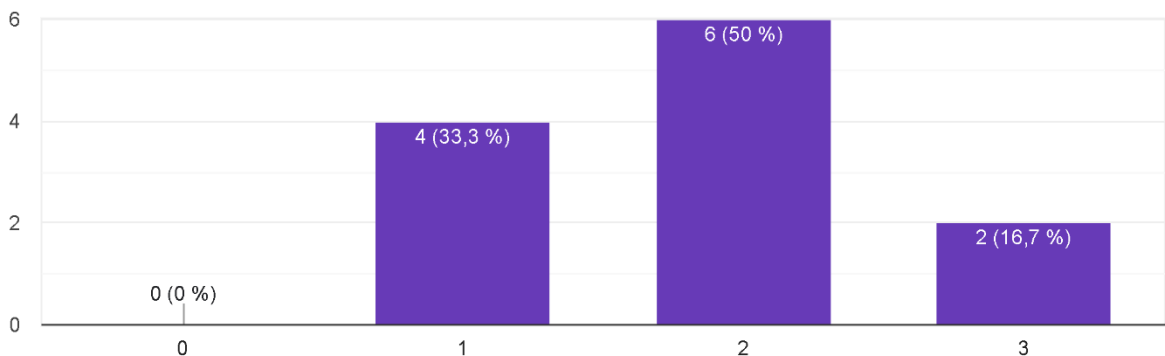


Análisis: Se pregunta por la relajación de los colaboradores de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., en sus casas y la mayoría no tiene relajación, el 8.3% siempre tienen relajación, el 91.6% de los empleados tienen muy poco tiempo de relajación en casa o incluso nunca tienen, viven estresados y esto no les permite pasar tiempo de calidad en familia. Por lo que se busca una estrategia donde se pueda mejorar ese aspecto.

- Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/ amigos

Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/ amigos

12 respuestas



Análisis: En esta pregunta se analiza el tiempo que le ha quitado el trabajo para pasar tiempo de calidad con la gente allegada a cada uno de los trabajadores de la empresa CAJAS FUERTES SEGUTRON LTDA., el 66.7% de los empleados los cuales son la mayoría respondió que a menudo les pasa este tipo de situaciones, el 33.3% responde que a veces tiene esa situación, a lo que la empresa debe mejorar en sus políticas y mejorar la calidad del tiempo con sus empleados.

Con los resultados anteriores se evidencia que la situación presente de la empresa Cajas fuertes Segutron Ltda., en relación con el área de bienestar se encuentra en estado negativo, se deben mejorar en muchos aspectos para el perfeccionamiento de la satisfacción y calidad de vida laboral, la motivación y el sentido de pertenencia de la misma. La empresa ha dejado de lado el valor de las personas y lo importantes que son en los procesos que se desarrollan dentro de la misma, se debe saber que el recurso del talento humano prevalece encima de los otros recursos, que no dejan de ser importantes, pero todo es posible hacerlo gracias a la mano de obra de los individuos que laboran con cada una de las empresas.

Diagnostico de las Falencias de la Empresa en el Área de Bienestar

Por medio de la encuesta anteriormente relacionada, se logró identificar las falencias que tiene la empresa respecto a sus empleados, se analiza la satisfacción de ellos respecto a la empresa, sentimientos, relaciones interpersonales, sitios de trabajo, jornadas laborales, movilidad hacia el trabajo, horarios flexibles y tiempos de descanso, con esos resultados pudimos plantear las estrategias de mejora para los empleados.

A continuación, se explicarán más a detalle las falencias o debilidades que se lograron identificar en el área de bienestar de la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda., como la falta de estímulos e incentivos, el alto nivel de exigencia, el mal trato a los empleados, la falta de satisfacción de los mismos, sitios de trabajo en malas condiciones, horarios de trabajo extendidos, horas extras no remuneradas ni compensadas, la falta de capacitación y formación dentro de la empresa, no brindan la posibilidad de ascender dentro de la misma compañía lo que hace que no tengan oportunidades de formación y desarrollo, los empleados no están conformes con su rol en la organización, los empleados no sienten apoyo emocional por parte de la alta gerencia, no tienen buena distribución de tareas, no les brindan la oportunidad de tener una participación activa en la toma de decisiones que les afectan a ellos.

FACTORES	FALENCIAS / DEBILIDADES
<p style="text-align: center;">Estímulos e incentivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda., no tiene indicadores de gestión, no reconocen las horas extras trabajadas, no tienen horas o días compensatorios por su trabajo, por lo que para los empleados puede ser irritante. - La empresa no incentiva monetariamente a sus empleados, se sabe que la motivación en una empresa es vital para su funcionamiento, existen diferentes maneras de motivar a los empleados y una de ellas es los estímulos económicos, la compensación en horas por metas cumplidas o días compensatorios cuando se ejecutan horas extras, la falta de estos incentivos hace que los empleados se desmotiven y no cumplan con su trabajo de la mejor manera. - La empresa no brinda espacios para que el empleado comparta con su entorno familiar, no tiene actividades para los hijos de los colaboradores, este es uno de los factores por los cuales las personas pierden el sentido de pertenencia por la empresa en la cual trabajan. - La empresa tiene trabajando a sus empleados más de las establecidas por la Ley, lo que puede ocasionar multas, y para los empleados menor tiempo productivo, es mejor trabajar menos horas con mejores resultados a más horas con menores resultados. - La empresa no brinda los días compensatorios necesarios para que los empleados compartan con sus familiares, o realicen actividades personales, los tiempos de descanso son importantes para que la mente se desconecte de su entorno laboral, y llegue con actitud despejada para una mayor productividad.
<p style="text-align: center;">Formación y Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no brinda capacitación al empleado cuando ingresa nuevo a su puesto de trabajo, lo que es un problema y puede incurrir en rotación del personal e incluso que se

	<p>cometan errores que en cuestión monetaria pueden ser muy graves.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa no brinda capacitaciones internas a los empleados ya existentes, lo que causa un desconocimiento, todo en la vida y en el mundo va cambiando constantemente y para la empresa ser más competitiva debe estar actualizando la información. - Los empleados utilizan diferentes tipos de herramientas las cuales las personas que las ejecuten deben de estar en constante aprendizaje, lo cual la empresa no brinda. - La empresa es productiva por lo que todos los empleados deberían estar capacitados para hacer el proceso de producción de la misma. - La empresa no brinda horarios flexibles para los empleados que quieran empezar a estudiar. - La empresa no tiene un programa para que los empleados que quieran puedan iniciar a estudiar su carrera y ascender dentro de la misma.
<p>Condiciones Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A la fecha la empresa no ha implementado el sistema de gestión de riesgos profesionales. - Los empleados no tienen puestos de trabajo en las condiciones necesarias para la ejecución correcta y optimizada de sus actividades laborales diarias, por lo que eso aumenta el riesgo de accidentalidad y hace que el rendimiento sea más bajo. - Los empleados no realizan pausas activas por lo que esto genera más cansancio y menos energía. - La empresa no analiza la carga laboral que le pone a los empleados, se debe hacer una mejor distribución de actividades.

	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no brinda en tiempos oportunos la dotación necesaria a sus empleados, lo que puede generar un accidente o incidente de trabajo.
Bienestar Social	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados de la empresa no tienen sentido de pertenecía por la misma, teniendo en cuenta que la gran parte de los empleados llevan mucho tiempo trabajando dentro de la misma y esto es a causa de la ausencia de unas estrategias y un plan de mejoramiento para el área de bienestar, la empresa descuido su recurso más importante. - La empresa no tiene una buena relación laboral y amistosa entre los empleados dentro de la misma.
Recreación y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no cuenta con actividades recreativas y físicas que ayuden y distraigan a los empleados de las tareas laborales. - Los empleados no tienen actividades especiales en fechas importantes.

Matrices que Dan Soporte al Diagnóstico:

Según David (2003) las matrices son estratégicas y contribuyen, identifican y evalúan dichas estrategias, le apuesta a la intuición de forma positiva ya que es necesario para determinar los valores adecuados para cada matriz.

La adaptación de estas matrices complementa la forma en que se llevan las direcciones, basadas en la información empírica, las personas que aplican estas matrices para la toma de decisiones internas (Fortalezas y debilidades) lo hacen de manera muy intuitiva, para tomar de forma correcta las decisiones externas (oportunidades y amenazas) lo hacen de forma rápida, basándose únicamente en su experiencia práctica.

Para soportar lo anterior se realizan las siguientes matrices de diagnóstico:

- **Matriz MEFI**

Con esta matriz se puede identificar si una empresa es fuerte o débil en el sector que se este analizando, ya se general o por dependencias, en este caso para esta investigación se realizo el análisis por el área de bienestar laboral, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

CALIFICACIÓN	
1.	Debilidad mayor
2.	Debilidad menor
3.	Fortaleza mayor
4.	Fortaleza menor

MATRIZ MEFI				
#	FACTORES INTERNOS CLAVE	PESO / VALOR	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Fortalezas				
1.	Buena diversificación de productos y servicios	0,02	3	0,06
2.	Poca rotación de personal	0,05	4	0,2
3.	Equipo de trabajo estable	0,05	4	0,2
4.	Maquinaria en óptimas condiciones	0,04	3	0,12
5.	Calidad en sus productos	0,04	3	0,12
6.	Estabilidad laboral	0,06	4	0,24
7.	Buena liquidez económica	0,04	3	0,12
8.	Aportes de parafiscales cumplidos	0,04	3	0,12
9.	Datos e archivos de empleados organizado	0,03	3	0,09
10.	Producción alta	0,06	4	0,24
Subtotal fortalezas		0,43		1,51
Debilidades				
1.	Mal servicio al cliente	0,05	2	0,1
2.	Los empleados tienen perdida de motivación	0,08	1	0,08
3.	No tienen reconocimientos, ni incentivos de logros cumplidos	0,04	2	0,08
4.	Retrasos en producción y demoras en las entregas	0,05		0
5.	Personal no capacitado adecuadamente	0,07	1	0,07

6.	Cambios en las políticas económicas	0,05	2	0,1
7.	Ubicación de oficina y bodegas - Puestos de trabajo no óptimos	0,03	2	0,06
8.	Entorno laboral, no se impulsa la integración, colaboración y apoyo entre el equipo de trabajo	0,06	1	0,06
9.	Sin capacitación de personal nuevo - antiguo	0,07	1	0,07
10.	Horarios de trabajo extensos	0,07	1	0,07
Subtotal debilidades		0,57		0,69
TOTAL		1		2,2

Análisis:

El objetivo de la matriz MEFI es identificar si el área que se está estudiando de la empresa es débil o fuerte, si el resultado promedio arroja encima de 2.5 la empresa es fuerte en esa área, por el contrario, si arroja menos de ese valor la empresa es débil, en este caso para la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda., se estudió el área de bienestar laboral y el resultado de la matriz es de 2.2, teniendo en cuenta que el 69% está concentrado en las debilidades, lo que significa que la empresa en esta área es débil y esas falencias deben ser atendidas, de lo contrario se pueden convertir en amenazas y esto puede ocasionar la reducción de la capacidad de respuesta y puede limitar el proceso de producción de la misma y por ende su éxito y competitividad.

- Matriz MEFE

Esta matriz es un instrumento de diagnóstico estratégico cuantitativo del entorno externo (oportunidades y amenazas) de determinado tema o en general de una empresa o sector a estudiar, que pueden afectar en el crecimiento de la empresa y permite analizar la información ambiental, económica, cultural, gubernamental, social, legal, tecnológica, demográfica, política y competitiva, en este caso para esta investigación se realizó el análisis por el área de bienestar laboral, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

CALIFICACIÓN	
1.	Oportunidad mayor
2.	Oportunidad menor
3.	Amenaza mayor
4.	Amenaza menor

MATRIZ MEFE				
#	FACTORES EXTERNOS CLAVE	PESO / VALOR	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Oportunidades				
1.	Estructura física y características de la población	0,05	4	0,2
2.	Buena liquidez financiera	0,05	4	0,2
3.	Empresa con alto sentido de competencia en el mercado	0,04	3	0,12
4.	Buena ubicación geográfica	0,04	3	0,12
5.	Alianzas con entidades educativas	0,05	4	0,2
6.	Apoyo de las entidades promotoras de salud y riesgos laborales	0,06	4	0,24
7.	Proveedores de implementos de seguridad y salud en el trabajo	0,06	4	0,24
8.	Competencia débil en el sector	0,04	3	0,12
9.	Participación en ferias referentes a la manufactura	0,04	3	0,12
10.	Lealtad a los clientes	0,04	3	0,12
Subtotal oportunidades		0,47		1,68
Amenazas				
1.	Clientes externos insatisfechos por incumplimiento en los tiempos de entrega y deficiencia en la calidad del servicio	0,1	2	0,2
2.	Mal funcionamiento de la maquinaria y equipo	0,06	1	0,06
3.	Medioambiente	0,02	2	0,04
4.	Enfermedades laborales	0,05	1	0,05
5.	Promulgación y promoción de nuevas políticas laborales	0,04	1	0,04
6.	Políticas legales	0,06	1	0,06
7.	Cambios tecnológicos	0,04	1	0,04
8.	Cambios sociales	0,04	1	0,04
9.	Negociaciones cliente - proveedor	0,03	2	0,06
10.	Ausencia de personal	0,09	1	0,09
Subtotal amenazas		0,53		0,68
TOTAL		1,00		2,36

Análisis:

Esta matriz tiene como objetivo apoyar a las empresas en la toma de decisiones que pueden generar gran impacto a corto o mediano plazo, es importante analizar la visión de estrategias para el desarrollo de la perspectiva y sensibilidad que se tiene sobre un entorno externo, en este caso

en el área bienestar laboral, y de ese resultado entrar al proceso de aprovechamiento de las oportunidades y mitigar el riesgo de las amenazas, pero es de suma importancia que para el diagnóstico se tenga en cuenta que dichos resultados son objetivos. Esta matriz mide como esta la organización frente a las oportunidades y amenazas, en este caso para la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda., nos dio un resultado promedio de 2.36 lo que indica que la empresa no reacciona bien ante los factores expuestos en la matriz.

Propuesta de las Estrategias para el Plan de Mejora al Área de Bienestar de la Empresa

A continuación, se presentan las estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno en la empresa Cajas Fuertes y Puertas de Seguridad Segutron Ltda. las cuales se crearon en base a la encuesta anteriormente mencionada (anexo 1) :

Para esta propuesta se tuvieron en cuenta 4 factores: 1. económico, que va ligado al salario de los colaboradores, 2. sociológicos en el cual se tendrá en cuenta el parte emocional brindado un salario emocional a nuestros colaboradores, 3. psicosocial contempla la percepción de sí mismo y su entorno, y 4. ecologista que visualiza la relación entre las personas y el ambiente, todos ellos encaminados al bienestar laboral.

El bienestar laboral

1. Estímulos e incentivos: se genera un programa en la empresa en el cual se fijan los indicadores de gestión para cada área con el fin de que su cumplimiento brinde beneficios tales como reconocimiento, horas o días compensatorios, bonos, etc....
2. Establecer una política de formación y capacitación; esta estrategia se establece con el fin de que los empleados de la empresa se mantengan en constante aprendizaje y puedan superarse en su nivel de formación y así garantizar una gestión efectiva frente a las funciones de cada cargo, por lo que la empresa generará convenios con entidades educativas con el fin de otorgar descuentos a nuestros colaboradores, se establece capacitaciones periódicas sobre generalidades y competencias enfocadas a los objetivos organizacionales, adicional se generan bonos educativos semestrales para estudios técnicos, tecnológicos, profesionales, especializaciones.
3. Establecer una política de compensación: esta política se crea con el fin de implementar el salario emocional, brindando a nuestros colaboradores un bono u obsequio en su fecha de

cumpleaños, dos días de la familia uno por cada semestre y se creará un programa con horarios flexibles.

4. Establecer una política de bienestar social; mediante esta política se busca crear una comunidad para los colaboradores y desarrollar el sentimiento de pertenencia al grupo, aplicándolos en la cultura corporativa y sientan el apoyo de la empresa; para esto se busca generar un buen ambiente laboral, establecimientos tiempos para resolver conflictos y promover comportamientos saludables entre compañeros; adicional se creara un programa de apoyo psicológico para nuestros colaboradores y familiares en caso de necesitarlo.
5. Establecer programas de seguridad y salud en el trabajo; mediante la implementación de este programa se busca brindar a los colaboradores de la empresa una mejor calidad laboral eliminando riesgos y peligros que atenten en contra de la seguridad y salud de los clientes internos o reducir su impacto; para esto se implementara un plan de SST en el que generarán inspecciones periódicas en los puestos de los colaboradores con el fin de orientar o corregir su postura y las condiciones en las que realiza sus funciones, se establece tiempos para que los colaboradores realicen pausas activas y capacitaciones frente al tema.
6. Se establecerá un programa de recreación y deporte en el cual se programarán actividades físicas para la integración social, como torneos, salidas pedagógicas, celebración de fechas especiales como día de la mujer, día del hombre, amor y amistad entre otras...
7. Crear incentivos para que el colaborador pueda disfrutar con su familia como: licencias de maternidad o paternidad extendidas, bonos en restaurantes, auxilios educativos para los hijos de nuestros colaboradores o actividades como el día del niño, Halloween, obsequios de navidad para los hijos de nuestros colaboradores.
8. Realizar un análisis de carga para definir tiempos de gestión para cada actividad de cada cargo con el fin de mejorar la distribución de tareas y lograr una carga laboral equilibrada para cada colaborador.
9. Mejorar las condiciones y características físicas del puesto de trabajo mediante nuestro programa de SST y las inspecciones de puestos de trabajo se identificarán las necesidades de cada puesto, como cambios de silla, porta pies, codos para la elevación de la pantalla, pad mouse, correcciones de ventilación e iluminación.
10. Generar la promoción de nuestros colaboradores e incentivar sus ascensos mediante convocatorias internas.
11. Junto con nuestro programa en el cual se establecen horarios flexibles se establecerán tiempos adecuados dentro de la norma legal de descanso, como lo son el break y la hora de almuerzo.

12. Establecer una política de dotación para los empleados con el fin de incentivar el arte del buen vestir mediante bonos de dotación periódicos.
13. Se crearán espacios para reconocer la antigüedad de nuestros colaboradores en su treino, quinquenio, década.
14. Implementación del plan carrera, con esto se busca motivar a nuestros colaboradores dándoles la oportunidad de crecer profesionalmente, permitiendo que se especialicen y den trazabilidad a su carrera a largo plazo.

Estas estrategias son ideales para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, se pueden aprovechar los recursos de la caja de compensación familiar, requerir apoyo de la ARL.

Estrategias al Plan de Bienestar Laboral			
Factores de Diagnostico	Tema	Descripción	Actividades
Económico	Estímulos e Incentivos	Se genera un programa en la empresa en el cual se fijan los indicadores de gestión para cada área con el fin de que su cumplimiento brinde beneficios tales como reconocimiento, horas o días compensatorios, bonos.	1. Estudiar el perfil laboral y profesional de los empleados de la empresa.
			2. Establecer metas de cumplimiento de producción mensuales y anuales.
			3. Cuando se llegue a la meta esperada la empresa brindara reconocimiento a las personas involucradas y se compensaran dependiendo de su porcentaje de la siguiente manera: - Entre 100 y 150 % 2 horas al mes (El empleado puede establecer como las toma) - Entre 150 y 200 % se brinda 1 día compensatorio (El empleado elige que día tomar) - de 200% en adelante se brinda 1 día compensatorio y un bono económico.

	Incentivos Familiares	<p>Licencias de maternidad o paternidad extendidas, bonos en restaurantes, actividades como el día del niño, Halloween, obsequios de navidad para los hijos de nuestros colaboradores.</p>	<p>1. Para las mujeres que queden en embarazo a partir del 6to mes, la empresa les otorgara 1 día compensatorio cada 15 días para que puedan descansar. Al igual que la licencia estipulada por la ley.</p> <p>2. Para los hombres cuando su cónyuge quede en estado de embarazo la empresa les dará 1 día al mes, al igual que la licencia estipulada por la ley</p> <hr/> <p>3. La empresa otorgara un bono en restaurante para el empleado y núcleo familiar en las fechas importantes o especiales</p> <hr/> <p>4. Realizar actividades lúdicas en fechas especiales específicamente en Halloween, donde se entreguen bolsas de dulce sorpresa y premios.</p> <p>- Para el día del niño se otorgará un bono educativo, para los hijos de los colaboradores de la empresa que comprendan la edad de 4 meses y 13 años.</p> <p>- Para Navidad para niños entre 4 meses y 13 años se otorga un bono de ropa, para chicos entre 14 y 18 años se entrega un bono económico.</p>
--	------------------------------	--	--

Formación

	Política de Compensación	<p>Esta política se crea con el fin de implementar el salario emocional, brindando a nuestros colaboradores un bono u obsequio en su fecha de cumpleaños, dos días de la familia uno por cada semestre y se creará un programa con horarios flexibles.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa entregara un bono de Alkosto a sus colaboradores en la fecha de su cumpleaños. 2. Tendrán derecho a tomar su día compensatorio por día de la familia en cada semestre del año, en la fecha que ellos elijan. 3. La empresa creara un horario especial para aquellos colaboradores que se encuentren estudiando.
	Política de Formación y Capacitación	<p>Esta estrategia se establece con el fin de que los empleados de la empresa se mantengan en constante aprendizaje y puedan superarse en su nivel de formación y así garantizar una gestión efectiva frente a las funciones de cada cargo, por lo que la empresa generará convenios con entidades educativas con el fin de otorgar descuentos a nuestros colaboradores, se establece capacitaciones periódicas sobre</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa hará una capacitación mensual con los empleados en las diferentes áreas y dependencias, solicitará el apoyo de la ARL para ello, en las bodegas se capacitará para manejo de maquinaria, planta y equipo, para la oficina se solicita capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo. 2. La empresa hará una evaluación semanal de conocimiento de cargo, para brindar al empleado la información que requiera y apoyar en temas de desconocimiento. 3. La empresa creara alianza con el SENA brindando los diferentes cursos, programas técnicos y tecnológicos que brinda la institución para los empleados, a cada empleado se le solicitara un curso cada 4 meses para fortalecer su conocimiento y agregar

	<p>generalidades y competencias enfocadas a los objetivos organizacionales, adicional se generan bonos educativos semestrales para estudios técnicos, tecnológicos, profesionales, especializaciones. Enfocadas a los objetivos organizacionales, adicional se generan bonos educativos semestrales para estudios técnicos, tecnológicos, profesionales, especializaciones.</p>	<p>valor a su hoja de vida. Los empleados que quieran ejercer una carrera con la institución se les brindara el total apoyo con los horarios.</p> <p>4. Si el empleado quiere iniciar su formación profesional en otro lugar diferente al SENA, la empresa brindará un bono educativo equivalente al 20% sobre el valor de la matricula inicial al empleado, y a partir de la segunda matricula tendrá un bono educativo equivalente a \$100,000 por semestre</p>
<p>Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Mediante la implementación de este programa se busca brindar a los colaboradores de la empresa una mejor calidad laboral eliminando riesgos y peligros que atenten en contra de la</p>	<p>1. Brindar capacitaciones mensuales a los empleados para que estén informados de los riesgos que cada uno de sus puestos de trabajo y así se puedan mitigar.</p> <p>2. Capacitar al área administrativa de la empresa para que sepan los procesos a realizar en caso de una emergencia con cada uno de los riesgos y peligros a los que están expuestos los empleados.</p>

	<p>seguridad y salud de los clientes internos o reducir su impacto; para esto se implementara un plan de SST en el que generarán inspecciones periódicas en los puestos de los colaboradores con el fin de orientar o corregir su postura y las condiciones en las que realiza sus funciones, se establece tiempos para que los colaboradores realicen pausas activas y capacitaciones frente al tema.</p>	<p>3. Implementar el SST, para ello se debe contratar una persona de apoyo que lleve toda la documentación y con apoyo del área administrativa y de producción se pueda lograr, mantener los sitios de trabajos en óptimas condiciones, orientarlos de cómo deben ejercer sus actividades, tiempos en los que se establecen las pausas activas, como se deben hacer dichas pausas y quien las debe dirigir</p> <p>4. La empresa solicitara apoyo de la ARL contratante para que nos brinden las herramientas necesarias para las capacitaciones, nos brinden la información de cómo se deben tener los puestos de trabajo y así poder desarrollar las actividades planeadas.</p>
<p>Bienestar Social</p>	<p>Política de Bienestar Social</p> <p>Mediante esta política se busca crear una comunidad para los colaboradores y desarrollar el sentimiento de pertenencia al grupo, aplicándolos en la cultura corporativa y sientan el apoyo de la empresa; para esto se busca generar un buen</p>	<p>1. La empresa creara un espacio donde se brinde apoyo psicológico a todo empleado que lo necesite.</p> <p>2. Se realizarán talleres de motivación mensuales</p> <p>3. Se realizarán talleres de comunicación dirijo a los funcionarios de nivel administrativo y asistencial, con el fin de afianzar la relación entre los empleados de la empresa y poder resolver conflictos de la manera adecuada.</p>

		<p>ambiente laboral, establecimientos tiempos para resolver conflictos y promover comportamientos saludables entre compañeros; adicional se creará un programa de apoyo psicológico para nuestros colaboradores y familiares en caso de necesitarlo.</p>	<p>4. Una vez al mes la empresa realizara una reunión con todos los empleados de esta, para que ellos puedan opinar acerca de la toma de decisiones de un tema específico elegido por el gerente general. Este espacio también permite que los empleados de la empresa expresen sus ideas, pensamientos y sentimientos acerca de los temas de su área de trabajo.</p> <p>5. La empresa crea platicas de dialogo para cuando se tenga un conflicto entre empleados o con sus actividades puedan resolverlo de manera civilizada.</p>
<h1>Recreación y Deporte</h1>	<h2>Recreación y Deporte</h2>	<p>En el cual se programarán actividades físicas para la integración social, como torneos, salidas pedagógicas, celebración de fechas especiales como día de la mujer, día del hombre, amor y amistad entre otras...</p>	<p>1. La empresa otorgara permiso para que los empleados que así lo deseen puedan organizar torneos y campeonatos de deportes previamente autorizados.</p> <p>2. La empresa implementara una salida en cada semestre del año (Restaurantes, parques) donde los empleados puedan integrarse y despejar su mente de las actividades laborales.</p> <p>3. La empresa en cada fecha especial otorgara a los empleados una hora al finalizar la jornada laboral para que puedan hacer una integración, con una actividad rápida y un snack.</p>

<p style="text-align: center;">División de Actividades</p>	<p style="text-align: center;">Análisis de Carga Laboral</p>	<p>Para definir tiempos de gestión para cada actividad de cada cargo con el fin de mejorar la distribución de tareas y lograr una carga laboral equilibrada para cada colaborador.</p>	<p>1. La empresa estudiara el perfil profesional y laboral de cada uno de los empleados, asignando a cada persona labores específicas de su cargo.</p>
<p style="text-align: center;">Condiciones Laborales</p>	<p style="text-align: center;">Puesto de Trabajo</p>	<p>Mediante nuestro programa de SST y las inspecciones de puestos de trabajo se identificarán las necesidades de cada puesto, como cambios de silla, porta pies, codos para la elevación de la pantalla, par mouse, correcciones de ventilación e iluminación.</p>	<p>1. La empresa implementara un sistema de revisión cuatrimestral para mantener en óptimas condiciones todos los sitios de trabajo, que la maquinaria este en perfecto estado y los empleados estén al día con los requerimientos para el desarrollo de sus actividades.</p>
	<p style="text-align: center;">Ascenso</p>	<p>Generar la promoción de nuestros colaboradores e incentivar sus ascensos mediante convocatorias internas.</p>	<p>1. La empresa abrirá convocatorias internas que tendrán prioridad, para que sus empleados antiguos puedan ocupar las nuevas vacantes de la empresa y tengan ascenso dentro de las misma, todos podrán aplicar y se evaluara respecto a sus capacidades y conocimientos.</p>

	Horario	<p>Junto con nuestro programa en el cual se establecen horarios flexibles se establecerán tiempos adecuados dentro de la norma legal de descanso, como lo son el break y la hora de almuerzo.</p>	<p>1. La empresa habilitara un espacio en la mañana y en la tarde de 15 minutos para que los empleados hagan sus pausas activas y tomen un descanso de sus actividades.</p>
	Política De Dotación	<p>Para los empleados con el fin de incentivar el arte del buen vestir mediante bonos de dotación periódicos.</p>	<p>1. La empresa entregara a sus empleados cada seis meses la dotación de la siguiente manera: 1. Un bono económico de dotación para el área administrativa y asistencial y 2. dotación como lo son: botas, camisas, pantalones, gafas, tapa oídos, gorras, caretas de seguridad y guantes para el área de producción.</p>
	Reconocimiento	<p>Se crearán espacios para reconocer la antigüedad de nuestros colaboradores en su treino, quinquenio, década.</p>	<p>1. La empresa por medio de reuniones hará reconocimiento a todas aquellas personas que lleven continuidad laboral, motivándolos a permanecer ella.</p>

	Plan Carrera	<p>con esto se busca motivar a nuestros colaboradores dándoles la oportunidad de crecer profesionalmente, permitiendo que se especialicen y den trazabilidad a su carrera a largo plazo.</p>	<p>1. La empresa motivara a sus empleados a hacer plan carrera dentro de la misma, es decir, brindaran apoyo para estudio y así puedan ascender dentro de la compañía.</p>
--	--------------	--	--

Conclusiones

Al terminar esta investigación basada en la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda. se puede concluir que, los empleados tienen la gran necesidad de tener y contar con un programa de bienestar laboral, analizando los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se evidencia la baja satisfacción de los colaboradores hacia la empresa, no tienen motivación y no se sienten valorados por la parte de la alta gerencia.

La necesidades, expectativas y deseos de los trabajadores en las empresas las que pertenecen deben ser satisfechas tanto a nivel personal como a nivel laboral y profesional, pero esto no se cumple a cabalidad, lo que genera falencias en las dinámicas de integración, en las políticas de bienestar y en los derechos de cada uno de ellos. Es por ello que las estrategias para el plan de bienestar laboral que se plantearon en base de las necesidades de los empleados con actividades que pueden eliminar las falencias presentadas, pueden brindar continuidad y mejora en temas que beneficien a la empresa, mejorando así la calidad de vida laboral y el clima organizacional, y esto da como resultado una mejor productividad, mejores resultados finales, lo cual optimiza el rendimiento de la compañía.

La propuesta implementada en este plan de trabajo da una opción de solución para la satisfacción de todos los miembros y funcionarios de la organización, abarca diferentes puntos como: personal, social, familiar y ambiente, aportando mejoras continuas al desempeño, la productividad y el sentido de pertenencia hacia la empresa. Se sabe que el principal elemento de una organización es y radica en el talento humano y es de suma importancia el ambiente que se

brinda mediante planes e incentivos, con ellos se forman colaboradores más felices y con mayor motivación.

La satisfacción y calidad de vida laboral merecen un cuidado especial con algunos puntos clave que generan impacto en los empleados, si no existe una estructura que brinde beneficios de crecimiento, desarrollo personal o desarrollo profesional, no va a haber rendimiento, la empresa necesita talento humano que la ayude a crecer y a posicionarse, por lo que el énfasis en ellos debe ser superior, cuando se tiene colaboradores contentos, se obtienen los resultados esperados y se superan las metas expectativas, obteniendo así mayores utilidades, menor rotación de personal.

Implementando las estrategias para mejorar el plan de bienestar laboral propuestas en esta investigación, la empresa mejora la importancia que genera el cliente interno con respecto del cliente externo, dando así una mejor atención y un mejor servicio, fidelizando las 2 partes claves de una organización: sus clientes y sus empleados, generando mayores ventas, mejor productividad y aumenta la calidad en sus productos y servicios.

Recomendaciones y/o sugerencias

En cuanto a las recomendaciones como se evidencia en el trabajo el servicio al cliente es el área por excelencia en la cual la empresa da a conocer su portafolio de bienes y servicios para poder vincular los clientes con la organización y fidelizarlos, no solamente por la calidad del producto sino por el contrario enfatizando en la manera en la cual el servicio se vuelve protagonista en la relación mercantil, además de esto enfatiza en como a partir de una comunicación asertiva y el uso correcto de la praxis y la comunicación una relación con los clientes se transforma en un medio de crecimiento para la empresa aprovechando esto último para que por los diferentes canales de promulgación de la información la empresa expanda horizontes y pueda abarcar más territorio en el mercado en el que se desenvuelve.

Al tratarse de un análisis cuantitativo y medible y en medio de un marco investigativo es lógicamente aplicable que el estudio desarrolla capacidades y potencia el pensamiento del mejoramiento en la satisfacción de sus colaboradores para de esta forma poder proyectar a sus clientes el buen servicio y el empoderamiento con la empresa y fidelizar la marca con los consumidores por la calidad en el producto y servicio.

Por ultimo y no menos importante cabe resaltar que al mantener una comunicación con los colaboradores y proponiendo estrategias de mejoramiento de la satisfacción al interior de la empresa se exterioriza esta misma preocupación por brindar la mejor calidad en el producto y el trato para con todos los clientes de la organización.

Referencias bibliográficas

- "Factores que inciden en la motivación y satisfacción laboral durante el covid-19 en la empresa falsa de la ciudad de guayaquil." ("repositorio universidad de guayaquil: factores que inciden en la ...") (2021).
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56442/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%
c3%93N%20ROBALINO%20VANESSA%20-%20%20VELASCO%20WILLIAM.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56442/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%c3%93N%20ROBALINO%20VANESSA%20-%20%20VELASCO%20WILLIAM.pdf)
- "La cultura de la organización, influencia en la satisfacción laboral de la población trabajadora de tres empresas del sector de seguridad privada en la ciudad de Bogotá para el año 2020." ("La cultura de la organización, influencia en la satisfacción laboral ") (2021).
[https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/2051/La%20cultura%20de%
20la%20organizaci%
c3%b3n%2c%20influencia%20en%20la%20satisfacci%
c3%b3n%20la%20boral%20de%20la%20poblaci%
c3%b3n%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/2051/La%20cultura%20de%20la%20organizaci%c3%b3n%2c%20influencia%20en%20la%20satisfacci%c3%b3n%20la%20boral%20de%20la%20poblaci%c3%b3n%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- abc-calidad.blogspot.com. (05 de 05 de 2019). Recuperado el 30 de 06 de 2019, de Sistemas de Gestión de Calidad: <https://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/enfoque-al-cliente.html>
- Administración de recursos humanos / Idalberto Chiavenato; tr. María Isabel Fittipaldi de Ruíz; Rev. Luis Obdulio Rodríguez Acosta. -- México: Editorial McGraw Hill, c1988.
- Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad / Mario Gutiérrez- - 2a ed.-- México: Editorial Limusa, c1989.
- Aguilar, H. (2016) Trabajo en equipo y clima organizacional (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala) Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

- Albrecht, Karl y Lawrence j. Bradford. la excelencia en el servicio. ¡Conozca y comprenda a sus clientes! - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.
- Bateman, T., Snell, S. (2009). Administración: liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: Mc Graw Hill.
- Berry, L. (2007). Un buen servicio ya no basta. Bogotá, Ed. Versalles.
- Borrell, F. (2001). Cómo trabajar en equipo. Barcelona: Gestión2000.
- Calidad en el servicio a los clientes: como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente... y cómo podemos hacerlo todos/ D. Keith Denton; tr. Asel, S. A.-- Madrid: Editorial Ediciones Díaz de Santos, c1991.
- Caracciolo, A. (2002). SMART. Lo fundamental y lo más efectivo acerca de los equipos. México.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill
- Control total de la calidad / Armand V. Feigenbaum; tr. Ma. Ascensión G. de la Campa Pérez Sevilla- - 3a ed.-- México: Editorial CECSA, c1994 Título original: Total quality control, 3 ed., c1991.
- Del Villar, S. (2002). Ventajas del trabajo en equipo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/ventajas-del-trabajo-en-equipo/>
- Denton, D. K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.
- Desarrollo de una cultura de calidad / Humberto Cantú Delgado; Rev. téc. Jesús Cantú Rodríguez-- 2a ed.-- México: Editorial McGraw-Hill, c2001.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogotá. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- Duque Márquez, I. (2010). Los 10 mandamientos del servicio al cliente. Disponible en <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7729504>
- El Cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad / Denis Walker. -- Madrid: Editorial Díaz de Santos, c1991.
- Evans, J., William, M. (2005). Administración y control de calidad. México: Thomson.
- Fainstein, H. (1997). La gestión de equipos eficaces. Buenos Aires: Macchi.
- Gil Saura, Irene, Sánchez Pérez, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- González, H. (2015). Calidad y Gestión. Recuperado el 27 de 08 de 2018, de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/enfoque-al-cliente/>

- González, K. (2015) Trabajo en equipo y Satisfacción laboral (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.) Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- González, Peiró y Cano. (2001). Calidad de Vida Laboral. Capítulo 6 Tratado de psicología del trabajo. Copias en apartes y/o Fragmentos. Disponible en línea <http://bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20priet%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Greenberg, P. (2003). CRM: gestión de relaciones con los clientes. Bogotá, McGraw-Hill.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y Productividad. México DF: McGraw Hill.
- Harbour, J. (2009). Fundamentos de medición del desempeño de la empresa. México: Panorama editorial.
- Hartzler, M., Henry, J. (1999). Teoría y aplicaciones del trabajo en equipo. México: Oxford University Press.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4389/2017AbrilGarciaJenniferGarciaFannyAmparotrabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ISMI – International Service Marketing Institute. (2001, October). ¿Sabe lo que sus clientes esperan de usted? Mk Marketing + Ventas. Nro. 162. Pag 28. Marketing de Servicios <http://www.marketingdeservicios.com/>
- ISO 9000:2015 ES. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es>
- Jaramillo, C. (2009). Herramientas tecnológicas para iniciativas CRM: Mercadeo ventas y servicio al cliente. Disponible en <http://mind.com.co/herramientas-tecnologicas-para-iniciativas-crm/>
- Kotler, & Armstrong. (2010). Fundamentos de Marketing. México: Pearson education.
- L. (2020, 3 octubre). *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Maldonado José Ángel. (2015, mayo 22). Cultura de servicio al cliente. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/>
- Manual de control de calidad / J.M. Juran editor jefe, Frank M. Gryna editor asociado, tr. Josep María Vallhonrat Bou. -- 4a ed.-- Madrid: Editorial McGraw-Hill, c1993.
- Mazo Mejía, I. (2006). El precio: don del servicio. Medellín, Iván Mazo Mejía
- Mazo Mejía, I. (2007). Hablemos claro sobre el servicio. Medellín, José Alvear Sanín.

- Montoya Agudelo, C. A. et. al. "El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario". Revista Interamericana de Bibliotecología, 2011, Volumen 34, No 1.
- Moreno Pardo, Álvaro J. (Productor). Servicio al cliente. (Video). Colombia. <http://www.culturacliente.com/>
- Pérez Sánchez, Fernando A. Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales - La filosofía del servicio a la cliente orientada a Latinoamérica. Colombia: INPEFRA Ingenieros.
- Perilla, A. M. G., Salazar, L. L. C., & Parada, P. A. F. (2020). análisis de creación de valor en la empresa cajas fuertes arcas de seguridad ltda., período 2016-2018: estudio de caso.
- Plazas, R. (2008) Diseño e implementación de un modelo de trabajo en equipos de alto desempeño. Caso Busscar Colombia. ((Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Colombia). Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1124/6583128P723.pdf?sequence=1>
- *Puertas de Seguridad Bogotá | Cajas fuertes | Cerrajeros. . . Segutron.* (s. f.). Segutron Ltda. <https://puertasdeseguridadsegutron.com/>
- Randstad España. (14 de 03 de 2016). Recuperado el 12 de 08 de 2018, de www.randstad.es: <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Robalino garces, v. a. n. e. s. s. a. n. o. e. m. i., & Velasco lino, w. i. l. i. a. m. k. e. n. n. y. (2021). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56442>
- Rodríguez A., José Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guate mármol.
- Sánchez Carvajal, J. H. (2011). Sistema de gestión de relación con los clientes (CRM) sobre la plataforma de ERP SIMTEX de Colors S. A. Medellín Colombia. Tesis de especialización en Ingeniería de Software no publicada. Medellín, Universidad de Medellín, Facultad de Ingeniería.
- *Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012.* ("satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis ") (2013). <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/5675/0461889-p.pdf;jsessionid=A28A5B946BD6CF69CBE9F10A05E8E8F5?sequence=1>

- Serna Gómez, H. (1999). Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. Medellín, 3R editores.
- Servicio al cliente / Jacques Horowitz; prólogo de Gilbert Trigano; Rev. téc. José Santos Arrebola. - Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill, c1994.
- Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo / William B. Martin; tr. Ivonne Triepillo; Rev. téc. Federico Garcidealba Cantú. -- México: Editorial Trillas, c1991.
- The Customer Spirit. (2018, 11 junio). *Experiencia de Cliente interno con respecto al Cliente externo*. <https://thecustomerspirit.com/blog/2018/04/13/experiencia-de-cliente-interno/>
- Tobón Quintero, D. A. (2004). Propuesta de un modelo para desarrollar relaciones significativas con los clientes (huéspedes) actuales de una empresa de riesgos profesionales colombiana, utilizando la filosofía CRM en conjunto con una adecuada gestión del medio ambiente. Tesis de Maestría en Administración no publicada. Cali, Universidad de ICESI, Facultad de Administración.
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Universidad del Rosario. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)*. https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final_Guerrero_TG2_162v5-1-1.pdf?sequence=1
- Universidad Icesi. (2016). *Propuesta de mejora al servicio al cliente*. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82167/1/TG01576.pdf
- Weil, A., & Heckmann, G. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. *Universidad del CEMA*

Anexos

- Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Cajas Fuertes Segutron Ltda. sobre la satisfacción laboral:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem5GPmNkkwPMbLon4ehbsRkknC0v1an-gJDk7SuOqyA2FYNQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>