



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Comunicación Organizacional en la Empresa León de Judá Seguridad Privada LEOJUS
Cía. Ltda., Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos**

EGRESADA:

Génesis Piedad Torres Arias

TUTOR:

Ing. Darwin Fabián Toscano Ruiz

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

Las Sociedades de Vigilancia y Seguridad Privada son compañías que tienen como finalidad suministrar servicios de seguridad y vigilancia en todas sus modalidades sean estas de vigilancia fija o móvil; siempre que estén establecidas de acuerdo a la Ley de Seguridad Privada.

La Empresa León de Judá Seguridad Privada, ubicada en la Cdla. El Pireo Av. Principal y calle tercera, ciudad de Babahoyo, Provincia Los Ríos, fue creada en el mes de enero de 2012; con el objetivo de alcanzar rentabilidad para los socios, mediante una efectiva prestación de servicios de seguridad fija, así como también lograr el crecimiento local y provincial en un corto plazo.

LEOJUS Cía. Ltda., es una sociedad eficaz que cuenta con policías y militares en servicio pasivo dentro del área administrativa y operativa, óptimamente especializado en la protección y seguridad privada, cuyas metas están encaminadas hacia la innovación del servicio. Tiene como visión ser una empresa referente en proveer este servicio tanto físico como integral, garantizando calidad y responsabilidad a sus clientes ilustres, basándose en aspectos como la integridad, compromiso, prevención de pérdidas y excelencia.

Entre los principales servicios que ofrece se mencionan los siguientes: seguridad física a edificaciones, ciudadelas, centros comerciales, instituciones públicas, unidades educativas, supermercados, clínicas, fabricas, residencias, etc., por medio de personal altamente dotado con armas, uniformes, radio de comunicación y diariamente supervisado.

Tomando como unidad de análisis a la Empresa León de Judá Seguridad Privada, este estudio de caso se lleva a cabo mediante el método inductivo donde se empleó una encuesta al personal de guardianía, con un cuestionario diseñado con 6 preguntas. Además de obtener información

directa, verificando específicamente el problema que se presenta con relación a la comunicación organizacional interna en la empresa. Cabe indicar que todas las propuestas que surgen de este trabajo son construidas manteniendo la actual disponibilidad de recursos físicos y humanos de la empresa.

El objetivo del presente es identificar las causas que provocan la deficiencia en la comunicación interna entre los guardias y superiores, pues una comunicación defectuosa impacta en la productividad de la empresa y en su imagen externa.

El tema de estudio de caso se encuentra adjudicado a la sub línea de investigación del modelo de gestión administrativa, ya que el talento humano dispone de la comunicación organizacional como una herramienta estratégica de gestión del conocimiento orientada al logro de la satisfacción personal y por ende al cumplimiento de los objetivos propuestos de la compañía.

DESARROLLO

Las empresas de seguridad privada en la ciudad de Babahoyo cuentan con favorable acogida debido a que actualmente tanto en la urbe como en el país, la delincuencia ha ido en aumento y por ende las instituciones públicas, privadas, entidades bancarias, comerciales, urbanizaciones y ciudadanos en general, se sienten vulnerables en cuanto a la seguridad de su integridad humana y material. Es por esta razón que se ven en la imperiosa necesidad de contratar los servicios de una empresa de vigilancia que les brinde confianza y calidad.

En consecuencia de esto la Empresa León de Judá Seguridad Privada Cía. Ltda., fue fundada por el Ing. Freddy Baños Bajaña en alianza con 2 socios, el mes de enero de 2012; cuyo giro es prestar servicios de seguridad privada y vigilancia armada con agentes rigurosamente seleccionados y adiestrados, siguiendo los procesos fidedignos en su totalidad, fundamentados en las cláusulas establecidas en los respectivos contratos. Cabe mencionar que los valores que se manejan entre los miembros de la empresa se destacan la perseverancia, proactividad, compromiso, trabajo en equipo, confianza y excelencia.

La empresa cuenta con 99 empleados destinados a la guardianía, quienes están distribuidos en 5 cantones de la Provincia de Los Ríos, que son Vinces, Ventanas, Quinsaloma, Quevedo y Babahoyo, puntos que han contratado los servicios de vigilancia. La planta administrativa la conforman el Gerente General, la Secretaria, la Jefa de Talento Humano, la contadora, y la encargada del departamento de Control Interno.

Después de haber efectuado la investigación de campo en la empresa mediante la encuesta aplicada a los guardias de seguridad, se diagnostica que la problemática principal de esta compañía se origina en la comunicación organizacional, pues de acuerdo a la información

obtenida se detectó que existen inconvenientes entre el personal antes mencionado y sus superiores con respecto a este tema fundamental.

Hoy en día las empresas prestan poco interés a la comunicación, sin considerar que esta juega un papel fundamental dentro de las organizaciones, pues de ella depende en muchos casos su efectividad y su proyección hacia la imagen con sus clientes.

La comunicación organizacional es la disciplina que crea, coordina, planifica, y supervisa los objetivos comunicacionales respecto a los públicos institucionales con los cuales conserva una estrecha relación, para lo cual identifica, de manera explícita, los ámbitos de aplicación interno y externo de la comunicación en la institución mediante el conocimiento de la misma a través de los elementos que la constituyen –identidad, imagen, cultura, visión, misión, públicos-. (Alcorta & Martinian, 2004, pág. 52)

La comunicación en la empresa es el medio elemental que apoya la motivación, la integración y el crecimiento profesional de sus miembros, por tanto contribuye en la credibilidad ante sus clientes. Sin embargo estas características no se reflejan en León de Judá, por el contrario múltiples causas han conducido a que se lleve a cabo una comunicación organizacional poco efectiva derivando esto a que su imagen externa se vea afectada negativamente.

Antes de tratar los diversos problemas que existen en la empresa con respecto a la comunicación, es necesario considerar la siguiente información, en la que se detalla las zonas en donde opera, la cantidad de guardias y jefes de grupo distribuidos en cada una de ellas y los medios de comunicación que utilizan:

Tabla 1

Distribución de Personal de Guardias de Seguridad

Zonas	Cantidad	Jefe de Grupo	Medio de Comunicación
Babahoyo	45	2	Radio o Celular
Vinces	18	1	Radio o Celular
Ventanas	15	1	Radio o Celular
Quinsaloma	9	1	Radio o Celular
Quevedo	12	1	Radio o Celular
TOTAL	99	6	

Realizado por: Génesis Torres

Fuente: Investigación de Campo

Partiendo de lo reflejado en la Tabla 1, se determina que los equipos de comunicación manejados por la empresa son los siguientes:

- ✓ Las radios, siendo el instrumento vital que utilizan los guardias de seguridad para comunicarse con sus superiores y compañeros, que permiten interactuar en una conversación sin emplear las manos, facilitando que varias personas al mismo tiempo se puedan comunicar. También tienen una unidad central en donde llega toda la información de novedades que se suscitan en los diferentes puntos de guardianía que tiene LEOJUS.
- ✓ Los teléfonos celulares, se convierten en la herramienta opcional utilizada por los agentes, cuando las radios no funcionan, sin embargo esto limita aún más la comunicación, puesto que no son facilitados por la empresa.

Dicho de otra manera la comunicación interna entre supervisores y guardias se encuentra obstaculizada, puesto a que la mayor parte de los equipos utilizados para notificarse novedades, no están funcionando completamente, lo que ha desencadenado complicaciones en el flujo de

información. Para Fernández (2009) citado por Guzmán (2012, pág. 72) La comunicación interna es el:

Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Al hablar del desarrollo de las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización, nos estamos refiriendo a lo que es la comunicación interna. En otras palabras es la trasmisión de señales mediante un código común entre emisores y receptores. Relacionado esto a la investigación efectuada en LEOJUS, se evidenció que hay inconvenientes en la comunicación interna.

Explicando concretamente, la empresa dispone de 99 guardias de seguridad, quienes en sus puntos de trabajo asignados dentro de los 5 cantones en donde opera (Babahoyo, Vinces, Ventanas, Quinsaloma, Quevedo), cumplen con turnos rotativos de 8 o 12 horas según lo establecido en contrato, mismos que para comunicarse con sus compañeros, sus supervisores o con la central, son dotados de radios marca Motorola. Sin embargo actualmente el 60% de los 49 equipos que tiene la empresa en sus 5 zonas antes mencionadas, no están funcionando completamente dado a que están desactualizados, evitando la comunicación; siendo el celular su segunda opción de uso. Esta particularidad afecta al personal monetariamente, pues este dispositivo no es proporcionado por la compañía sino que resulta del peculio de los agentes. (Ver anexo 2)

En la ciudad de Babahoyo se encuentran adjudicados 45 guardias y 2 de ellos cumplen el rol de jefes de grupo; sus principales herramientas de comunicación son las radios, no obstante el 50% de las 22 adjudicadas al personal de esa urbe presentan daños; provocando distorsión al momento de transmitir la información requerida por los supervisores y la central.

Por otra parte, en el cantón Vinces existen 18 guardias, punto que consta con 1 jefe de grupo y, sus equipos de comunicación se encuentran operativos al 70%. Mientras que Ventanas comprende 15 guardias, con un jefe de grupo; los dispositivos que manejan en esta localidad no están renovados, dado a que se han manifestado problemas con la transmisión de la señal. A causa de esto se han suscitado anomalías en cuanto a cambios efectuados con el personal, en los turnos, ubicaciones e inclusive se han presentado malos entendidos.

Asimismo en el cantón Quinsaloma, la comunicación es ineficiente. Aunque son pocos los guardias adjudicados en esta zona y las radios que utilizan están funcionando correctamente; les resulta complejo contactarse con sus supervisores, ya que la frecuencia es interferida, por el hecho de que están realizando su labor en una hacienda ubicada en los alrededores del pueblo, lo que contribuye a una señal débil. Además que el acceso es difícil dado a su geografía.

Por consiguiente estas barreras incitan a que los guardias no cumplan a cabalidad sus funciones, valiéndose de que la cantidad de visitas han disminuido de 3 veces como los demás puntos a solo una vez mensualmente. Finalmente en Quevedo, las radios operan en un 50%, lo que determina que los 11 guardias asignados a esta zona, manejan una comunicación regular con sus superiores. A continuación en la **Tabla 2**, se sintetiza lo anteriormente expuesto:

Tabla 2

Operatividad de Radios Motorola

Zonas	Cantidad	Dispositivo Radios	% de Operatividad	Estado
Babahoyo	45	22	50%	Regular
Vinces	18	9	70%	Bueno
Ventanas	15	7	30%	Deficiente
Quinsaloma	9	5	100%	Muy Bueno
Quevedo	12	6	50%	Regular
TOTAL	99	49		

Realizado por: Génesis Torres

Fuente: Investigación de Campo

La Comunicación vertical “es aquella que fluye en forma ascendente y descendente de la organización en líneas de reporte formales; es decir, es la comunicación que tiene lugar entre los gerentes y sus superiores y subordinados” (Griffin, 2011, pág. 591). En la empresa sujeta a estudio., se han dado problemas en relación a esta comunicación, cuando:

- ✓ Los 2 supervisores generales con los que cuenta la empresa, no informan al jefe de talento humano al realizar un cambio con algún agente de seguridad en su punto de servicio. Como se da el caso en Quevedo.
- ✓ Esta situación al no ser informada a tiempo, a su superior inmediato y con la respectiva documentación escrita; al momento de pagos de roles surgen inconvenientes con el valor de la remuneración. Es decir, que un agente que cumple la función de Jefe de grupo tiene que percibir un porcentaje adicional al valor de su sueldo;
- ✓ Y esto tiene como efecto que el personal se sienta desmotivado e insatisfecho en su trabajo, contribuyendo a que resulte perjudicada la productividad de la empresa.

Entre otras cosas también surge que en las 5 zonas (Vinces, Ventanas, Quevedo, Babahoyo y Quinsaloma), manejadas por la empresa a nivel provincial, ciertos guardias no comunican a tiempo a su superior inmediato o supervisor la falta de dotación por pérdida u olvido; y acuden al puesto de trabajo de esta manera, siendo la sanción uno de los correctivos a tomar. Debido a que la imagen de la compañía se ve comprometida por no usar el uniforme correctamente. Estas particularidades reflejan que la comunicación vertical tanto descendente como ascendente entre el personal, se está llevando de forma errada. Guzmán (2012) Define la comunicación ascendente como:

Los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos. (pág. 75)

“La comunicación descendente fluye en organizaciones con ambiente autoritario, o sea, desde personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional” (Castellón Gallardo, 2010, pág. 186). Este tipo de comunicaciones sean formales e informales, son vulnerables en toda empresa al momento de transmitirse el mensaje o información. Por lo cual corren el riesgo que al involucrarse varios niveles jerárquicos, exista la probabilidad que sea tergiversado, voluntariamente o no. Es decir, es factible que el guardia suprima información relevante, como se demostró anteriormente, lo que refleja las actitudes de los empleados hacia la organización.

Señalada la problemática con respecto al uniforme se comprueba que los guardias tienen dificultad para establecer un vínculo, ya que en su mayor parte consideran que la comunicación

con sus superiores es mala y regular. Por este motivo el empleo de un liderazgo autoritario rígido de parte de los supervisores, es un aspecto que también afecta a la comunicación interna, generando que esta sea estrictamente vertical. (Ver anexo 2)

Según el autor (Daft, 2007) en su libro define al Liderazgo:

La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. El conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. (pág. 30)

Mientras que “Líder es una persona que tiene seguidores, que influye en las acciones de otros y lo logra a través de una comunicación clara lo que se quiere lograr” (Baca U. et al., 2014, pág. 310). Los dirigentes deben ser percibidos como líderes por sus subordinados para que así la comunicación sea rápida y fluida. No obstante en la empresa los 2 supervisores y 3 de los 6 jefes de grupo que controlan a los agentes en sus diferentes puntos de trabajo, son militares retirados y por ende muestran rigidez cuando ejercen sus funciones, influyendo a que sientan que no son escuchados; muchas veces teniendo una disgregación con la idea de la empresa como un todo.

Entonces, la comunicación y el liderazgo democrático son instrumentos básicos para conseguir ese vínculo, afirmando las relaciones y contribuyendo en su motivación e integración con la empresa. Para desarrollar este sentido de pertenencia entre los guardias y León de Judá, la comunicación interna debe estar bien fundamentada en el proceso de transmitir como una marca su cultura institucional y así hacerlos partícipes de una manera directa.

En cuanto a la cultura organizacional representa las percepciones de los dirigentes y los colaboradores de la organización y refleja la mentalidad que predomina en ella. Es más, la cultura organizacional es una forma de interpretar la realidad de la organización y constituye un modelo para manejar sus asuntos. (Chiavenato, 2009, pág. 177).

Si bien es cierto la cultura organizacional define los valores y filosofía que debe compartir la organización; esta sólo puede llegar a ser fuerte a través de una comunicación eficaz. Es decir que la comunicación interna y la cultura institucional son indiscutiblemente interdependientes. Por tanto, en LEOJUS la difusión de la cultura organizacional es débil sobre todo con los guardias, puesto que han sido excluidos de la socialización de la misión, visión, objetivos, e historia, por ende no conocen las metas propuestas a alcanzar por la empresa. (Ver Anexo 2)

Para (Koontz & Weihrich , 2013):

La función de la comunicación es más que transmitir información. También se trata de emociones, que son muy importantes en las relaciones entre los supervisores, subordinados y colegas de una organización. Además, la comunicación es vital para crear un ambiente en el que las personas se sientan motivadas para trabajar por las metas de la empresa mientras que logran sus metas personales. (pág. 351)

La falta de comunicación ascendente o descendente en León de Judá., se evidencia en el desconocimiento y poco interés del personal de guardianía a involucrarse en la percepción de la misión y visión de la empresa, la misma que requiere el empeño total de todos sus empleados y agentes de seguridad a través de los propósitos esenciales. La empresa para encaminar al crecimiento exitoso necesita la participación activa, constante y motivada de todos sus integrantes.

La ineficiente comunicación interna en León de Judá, también está influida por la fuga de información o, en otras palabras rumores que llegan a oídos de los guardias o de los superiores poniendo en riesgo y en conflicto la estabilidad laboral. Es decir que la comunicación informal está de manifiesto en la empresa. (Ver Anexo 2)

La comunicación informal según los autores (Hernández y Rodríguez & Palafox de Anda, 2012): “Son los mensajes a nivel de comentario, sugerencias, o bien, comentarios del personal (tipo chismes, rumores, chistes con contenido político, mensaje u orden) respecto a una situación con la idea de desprestigiarla” (pág. 251)

Por una parte puede ser positiva, porque ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado. Por otra parte, puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; solo demoran y perjudican a las personas y a la organización en la que trabajan. (De Castro, 2014, pág. 19)

Las comunicaciones informales son mensajes extraoficiales que se dan entre el personal de la empresa, sobre algún tema en particular, con opiniones propias de quien las dice. Este tipo de comentarios, al usarse de manera inadecuada puede llegar a causar problemas en cuanto al clima laboral de cualquier empresa, la información imprecisa que se maneje, provoca malos entendidos y conflictos. Es por eso que el flujo de la información debe ser directo y veraz, no a través de terceros ya que esa transparencia es valorada sobre todo por el personal.

En León de Judá, este tipo de distorsión está presente en la comunicación interna y así como ha permitido agilizarla, también ha contribuido a que surjan fricciones en el personal, ya que en varias ocasiones información confidencial ha salido a flote en conversaciones entre los

empleados llegando inclusive a conocerlas los superiores de la empresa, provocando que exista descontento y por ende el clima laboral se ve afectado.

Todos los problemas anteriormente expuestos, influyen negativamente en la satisfacción laboral, pues al no existir fluidez en la comunicación interna, el personal se siente desmotivado y muestran poco interés en desempeñar sus funciones a cabalidad. Esto conlleva a que integrantes de la empresa se vean en la necesidad de renunciar a fin de cambiar de un entorno laboral lleno de conflictos a otro que les proporcione paz y estabilidad. Entendiéndose satisfacción laboral, según Robbins & Coulter (2010), como:

La actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refiere a la satisfacción laboral. (pág. 285)

La insatisfacción de los empleados se exterioriza a través del: abandono de sus puestos de trabajo, desinterés que muestran al no sugerir mejoras o propuestas a sus superiores, ausentismo, la baja calidad de trabajo, poco esfuerzo que depositan al realizar sus funciones, así como también la falta de comunicación y las malas relaciones entre compañeros.

El personal de guardianía no se encuentra satisfecho laboralmente, pues la problemática referida en el presente caso de estudio, ha concurrido a que se sientan de esta forma. De modo que al conseguir una buena comunicación o transparencia de la misma dentro de la empresa, los guardias y todos los empleados se sentirán motivados y esto se verá reflejado en la calidad del servicio de vigilancia y la satisfacción en su ambiente laboral. (Ver anexo 2)

“Hay muchas barreras para la comunicación eficaz, como el género y la cultura” (Robbins & Judge, 2009, pág. 375), mismas que se encuentran de manifiesto en León de Judá, y que conllevan a un problema más, dado que entre los 99 guardias de seguridad existen hombres y mujeres de diversas etnias. Al haber interacción entre personas de culturas diferentes se han generado discordias, ya que por desconocimiento de los modismos utilizados en distintos lugares del país, el comportamiento de los guardias de la sierra o afro descendientes no siempre es del agrado de los demás. Es por esto que entre compañeros y hasta con clientes que frecuentan los lugares de ubicación de los agentes brotan conflictos, al creer que son ofendidos, lo cual ha sumado para que el entorno se vuelva intolerable. (Ver anexo 2)

Todo lo estudiado anteriormente ha obstaculizado que se lleve a cabo una comunicación organizacional efectiva. Un análisis situacional determinará las fortalezas-debilidades internas y amenazas y oportunidades externas, para establecer aspectos de logística, administrativos y operativos que se debe mejorar. “El análisis DAFO permite a la empresa determinar cuáles son las acciones que se deberían poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y así preparar a la empresa contra las amenazas teniendo conciencia de las debilidades y fortalezas” (Promove Consultoría e Formación SLNE, 2012, pág. 15) . A continuación se muestra la matriz FODA de la empresa:

Tabla 3
MATRIZ FODA LEÓN DE JUDÁ CÍA. LTDA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permisos necesarios para operar ✓ Personal con experiencia ✓ Certificación de ISO 9001 implementada. ✓ Estructura orgánica establecida 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de nuevos centros de trabajo ✓ Incremento de la demanda por seguridad empresarial debido al auge de la delincuencia ✓ Implementación de estrategias de fortalecimiento de comunicación interna ✓ Nueva tecnología en productos de seguridad
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de difusión sobre normas de seguridad ✓ Dotación de equipos de seguridad y comunicación insuficiente ✓ Incertidumbre por falta de comunicación interna. ✓ Desmotivación del personal. ✓ Débil circulación de cultura corporativa. ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia desleal ✓ Normativas públicas que ejercen presión en temas laborales. ✓ Incremento de precios de dotación ✓ Bajo acceso al servicio por clientes de clase media y baja.

Realizado por: Génesis Torres

Fuente: Investigación de Campo

Entre las fortalezas de León de Judá se menciona: que cuenta con una estructura orgánica establecida claramente, sus permisos para operar están expeditos y sus procesos están regulados bajo las normas ISO 9001 que permiten llevar registros adecuados de las actividades efectuadas. Asimismo el personal que controla a los guardias son ex militares y por consiguiente tienen la experiencia y capacidad para llevar a cabo sus funciones.

Como oportunidades se presentan: la apertura de nuevos mercados en otras localidades de la provincia que se interesan en recibir el servicio, a causa del incremento de la demanda por seguridad empresarial debido al auge de la delincuencia. La implementación de estrategias para fortalecer la comunicación interna a través de la utilización de nueva tecnología en productos de seguridad.

Por otra parte la empresa tiene múltiples debilidades entre las cuales están las siguientes:

La falta de difusión sobre normas de seguridad por parte de los superiores a los guardias, que a pesar de ser expertos en la materia, no comparten sus conocimientos debido al liderazgo autoritario que manejan, provocando desmotivación en el personal. Además que la circulación de la cultura corporativa es débil y la dotación de equipos de seguridad y comunicación son insuficientes. Por otra parte la inconstante comunicación genera incertidumbre por la existencia de la comunicación informal y de barreras que la obstaculizan.

Finalmente, como amenazas que afectan negativamente en el logro de los objetivos de la empresa se identificaron:

La competencia desleal por parte de empresas no habilitadas que ofrecen el servicio a precios más bajos, incremento en valores de dotación, poca accesibilidad al servicio por clientes de clase media y baja. Por otra parte se señala la presión que ejercen las normativas públicas en temas laborales, pues la ley exige requisitos específicos con respecto a la capacitación del personal y en caso de no cumplirse, la sanción es estricta.

De acuerdo a la matriz FODA podemos ver que la empresa LEOJUS Cía. Ltda., proyecta que tiene grandes posibilidades de ir dando buenos cambios. Sin embargo es necesario que el proceso de comunicación interna sea retroalimentado por las personas inherentes al caso hacia los

guardias de la compañía, ya que las debilidades y amenazas no le permitirán crecer en forma adecuada.

Dado que la comunicación interna es fundamental para la administración y ejecución de las diferentes actividades operativas de seguridad privada y toma de decisiones la empresa León de Judá debe fortalecer sus estrategias comunicacionales para extender su imagen corporativa.

Comunicar oportunamente y de manera eficiente para que los guardias no se sientan aislados sino más bien sean parte de las soluciones; ya que así la comunicación interna, el ambiente y las relaciones mejorarán; lo que en defecto influirá positivamente para proporcionar un servicio más eficaz e idóneo.

CONCLUSIONES

En el estudio de caso realizado en la empresa León de Judá Cía. Ltda., se concluye que:

- ✓ Los equipos de comunicación están desactualizados, en tres de las ciudades (Babahoyo, Ventanas y Quevedo) en donde opera la empresa; representando una barrera para la transmisión de cualquier mensaje, llegando en algunas ocasiones a utilizar su celular personal.
- ✓ Los supervisores que son personal militar retirado tienen un estilo autoritario, dificultando la fluidez de la comunicación y el sentido de pertenencia de los subordinados con la empresa. En un 73% de los guardias consideran que la comunicación con sus jefes es mala y regular.
- ✓ El personal operativo conoce parcialmente las políticas, normativa, objetivos, misión y visión de la empresa; por tanto no se sienten integrados en la comunicación interna de la cultura organizacional.
- ✓ El 77% de los guardias tienen insatisfacción laboral por falta de dotación en sus medios de comunicación, en algunas ocasiones el relevo de los cambios de turnos no es el adecuado, y por no cancelación de las horas extras de forma oportuna.
- ✓ La comunicación entre emisor y receptor es informal en un 72%, ocasionando que las relaciones laborales entre compañeros sea poco fluida. Además que la presencia de barreras interculturales y de género, han gestado discrepancias entre el personal interno y también con clientes.
- ✓ La distancia entre los puntos de guardianía ha generado una importante barrera en la efectividad de la comunicación, ya que la frecuencia de visita de los supervisores al cuerpo de guardias ha disminuido.

Bibliografía

- Alcorta, F., & Martinian, M. (2004). *La Comunicación Institucional: Una herramienta estratégica*. Obtenido de Universidad Católica Sede Asunción:
http://www.universidadcatolica.edu.py/uca/assets/docs/Comunicacion_Institucional.pdf
- Baca U., G., Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, J., Alcántar, M. E., Prieto, A. M., . . . Rivera, G. (2014). *Administración Integral. Hacia un enfoque de procesos*. México D.F: Grupo Editorial Patria, S.A. .
- Castellón Gallardo, S. (2010). *Comunicación Humana y Empresarial*. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. Tercera Edición*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2007). *La Experiencia del Liderazgo* (Tercera ed.). Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.
- De Castro , A. (2014). *Comunicación Organizacional. Técnicas y estrategias*. Bogotá: Universidad del Norte Editorial.
- Fernández, C. (2009). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración 10ma Edición*. Texas: Cengage Learning Editores S.A.
- Guzmán , V. (22 de Octubre de 2012). *Comunicacion Organizacional*. Obtenido de Aliat Universidades:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf
- Hernández y Rodríguez, S., & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGraw - Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración: Un Enfoque internacional y de innovación*. México D.F: Mc Graw Hill.

Promove Consultoría e Formación SLNE. (2012). Cuadernos Prácticos de Gestión. Como elaborar el análisis DAFO. *C.E.E.I Galicia, S.A. (Bic Galicia)*, 41.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional. Décimotercera edición*. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México D.F: Pearson.

ALEXOS

ENCUESTA A AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA LEÓN DE JUDÁ**SEGURIDAD PRIVADA CIA LTDA**

Marque con X su género

Hombre

Mujer

¿Cuáles son los medios que utiliza para informar las novedades cotidianas a sus superiores en la empresa?

Escrita

Celular

Reuniones

Radios

¿Cómo es la comunicación con sus superiores?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre la empresa?

Misión

Visión

Valores

Objetivos

Historia

Ninguna

¿Existe algún tipo de distorsión cuando se trasmite algún tipo de información?

Si

No

¿Mencione cómo? _____

¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?

Si

No

Si su respuesta es No argumente ¿Por qué?

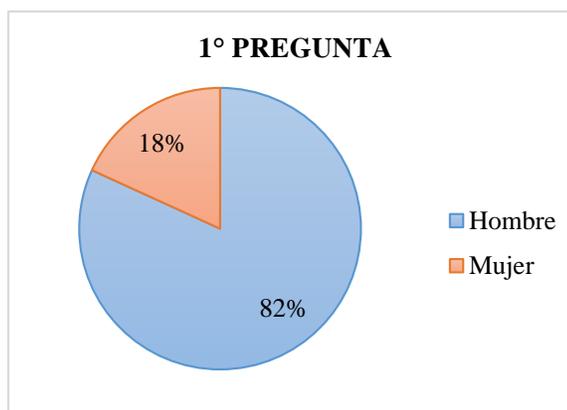
TABULACIÓN DE ENCUESTA A AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA

LEÓN DE JUDÁ SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.

1. Marque con X su género

<i>Género</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Hombre	81	82%
Mujer	18	18%
Total	99	100%

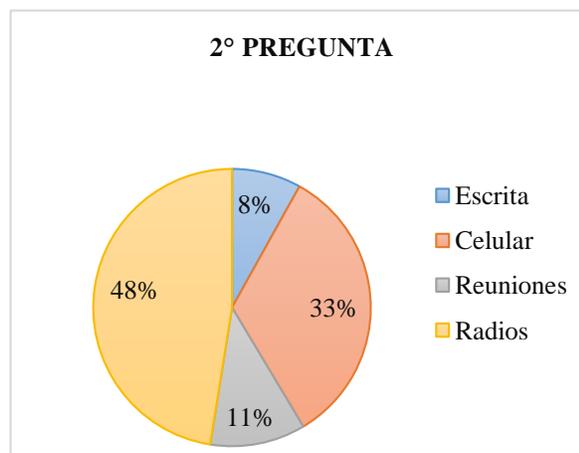
Realizado por: Génesis Torres
Fuente: Encuesta



2. ¿Cuáles son los medios que utiliza para informar las novedades cotidianas a sus superiores en la empresa?

<i>Medios de Comunicación utilizados</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Escrita	8	8%
Celular	33	33%
Reuniones	11	11%
Radios	47	48%
Total	99	100%

Realizado por: Génesis Torres
Fuente: Encuesta

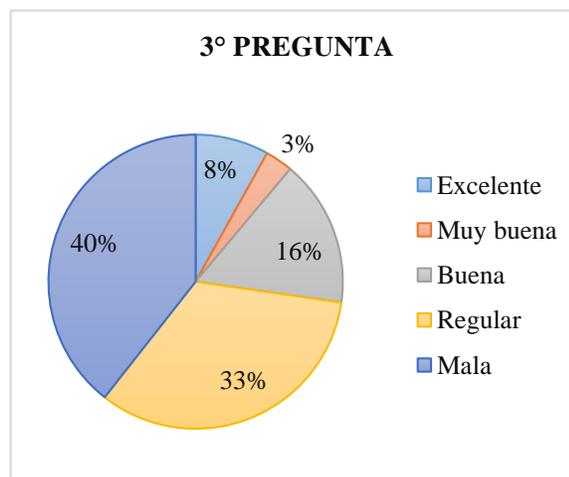


3. ¿Cómo es la comunicación con sus superiores?

<i>Comunicación con sus superiores</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	8	8%
Muy buena	3	3%
Buena	16	16%
Regular	33	33%
Mala	39	40%
Total	99	100%

Realizado por: Génesis Torres

Fuente: Encuesta

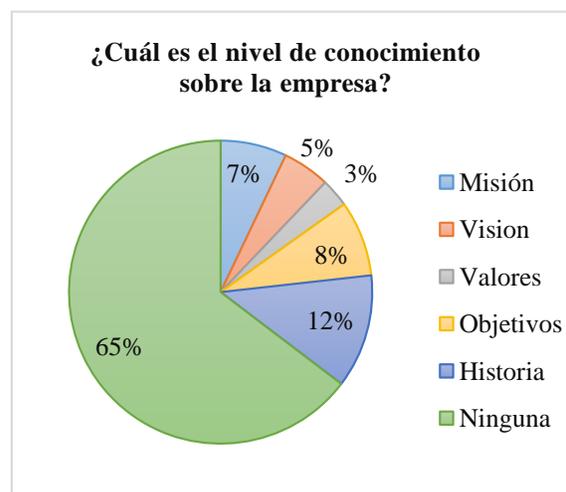


4. ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre la empresa?

<i>Nivel de Conocimiento</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Misión	7	7%
Visión	5	5%
Valores	3	3%
Objetivos	8	8%
Historia	12	12%
Ninguna	64	65%
Total	99	100%

Realizado por: Génesis Torres

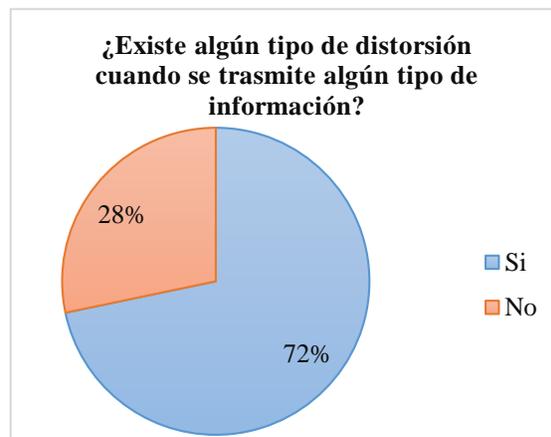
Fuente: Encuesta



5. ¿Existe algún tipo de distorsión cuando se trasmite algún tipo de información?

<i>Distorsión en la información</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Si	71	72%
No	28	28%
Total	99	100%

Realizado por: Génesis Torres
Fuente: Encuesta



¿Mencione cómo? _____

6. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?

<i>Satisfacción Laboral</i>		
Opciones	Frecuencia	%
Si	23	23%
No	76	77%
Total	99	100%

Realizado por: Génesis Torres
Fuente: Encuesta



Si su respuesta es No argumente ¿Por qué?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Babahoyo Abril 11, 2017
D-FAFI-0280-2017

Ingeniero
Freddy Baños Bajaña
GERENTE DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA LEÓN DE JUDÁ
Presente.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Por las razones antes expuestas le solicito de la manera más comedida brinde la oportunidad de realizar un **Estudio de Caso sobre la Comunicación Organizacional en la Empresa de Seguridad Privada León de Judá**, para que la egresada **TORRES ARIAS GENESIS PIEDAD**, pueda elaborar documento para la obtención de su título en la Carrera de Ingeniera Comercial de esta Facultad.

De poder contar con su aprobación, reitero el agradecimiento institucional y personal por la valiosa colaboración que nos brinda.

Atentamente,

Ing. José Sandoya Villafuerte, MAE.
DECANO

