



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Veracruz

TÍTULO:

**Análisis Comparativo de la Cultura de la Calidad Personal y su influencia en el desempeño
laboral en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.**

TESIS

Que para obtener el grado de:

Maestría en Administración

Presenta:

Yuridia Heredia Flores

Director:

Dra. Sonia Báez Lagunes

H. VERACRUZ, VER.

Enero 2024

Agradecimientos:

Gracias a Dios que todo lo hace posible, por darme la fortaleza cada día para no rendirme, porque, ¿Qué podría yo hacer sin él? Sé que todo lo puedo cuando el me fortalece.

A mis hijos Estrella y Rafael son el mejor regalo que Dios me ha dado y mi principal motivación para seguir superándome, gracias por entender y comprender las veces que estuve ausente por dedicarme a este proyecto.

A la Dra. Sonia Báez por ser mi guía en este trayecto, por sus enseñanzas, por su paciencia, por su entusiasmo y alegría que tanto la caracterizan hace que lo complicado sea más sencillo, gracias.

Al Dr. Perfecto Trujillo por transmitir sus conocimientos, por el tiempo que dedico para poder instruirme, por compartir sus experiencias tan enriquecedoras y por permitirme conocer su mejor versión como persona y ser humano, gracias.

A los amigos que gané en esta etapa de mi vida, que, con su compañía, su amistad, su cariño y alegrías compartidas hicieron que nadie se diera por vencido, logrando que formáramos un gran equipo, Isa, Cecy, Emilio, Eli, Bruno y Pech, gracias.

Índice General

Resumen:.....	6
Abstract	7
Introducción	8
Antecedentes:	9
Objetivo General:.....	13
Objetivos Específicos	13
Marco Teórico	14
Concepto de Cultura Organizacional.....	14
La Calidad Personal	17
Desarrollo Organizacional como una estrategia de mejora en el comportamiento y la cultura dentro de una organización	22
Características del Desarrollo Organizacional	23
Valores y ética personal en la empresa.....	26
Motivación y su importancia en el desempeño laboral.....	30
La Empresa de Seguridad Privada más destacada a nivel Mundial y sus Valores.....	32
La Empresa de Seguridad Privada más destacada en México.....	34
Metodología:	35
Impacto o Beneficio	36
Vinculación	37
Presentación de Resultados:	37
Instrumento.....	39
Tabla de resultados	45
Tabla 1 Imagen o apariencia personal	45
Tabla 2 Valores y formación ética	46
Tabla 3 Desempeño y eficiencia	47
Tabla 4 Relaciones Interpersonales	48
Gráficas	49
Gráfica 1	49
Gráfica 2	49
Gráfica 3	50
Gráfica 4	51

Gráfica 5	51
Gráfica 6	52
Gráfica 7	52
Gráfica 8	53
Gráfica 9	53
Gráfica 10.....	54
Gráfica 11.....	54
Gráfica 12.....	55
Gráfica 13.....	55
Gráfica 14.....	56
Gráfica 15.....	56
Gráfica 16.....	57
Gráfica 17.....	57
Gráfica 18.....	58
Gráfica 19.....	58
Gráfica 20.....	59
Gráfica 21.....	59
Gráfica 22.....	60
Gráfica 23.....	60
Gráfica 24.....	61
Gráfica 25.....	61
Gráfica 26.....	62
Gráfica 27.....	62
Gráfica 28.....	63
Gráfica 29.....	63
Gráfica 30.....	64
Gráfica 31.....	64
Gráfica 32.....	65
Gráfica 33.....	65
Gráfica 34.....	66
Gráfica 35.....	66
Conclusiones:.....	67
Recomendaciones:.....	68
Referencias:.....	70

Linkografia.....	71
------------------	----

Resumen:

Tesis Profesional presentada por Yuridia Heredia Flores, como requisito para obtener el título de “Maestra en Administración”. Se llevó a cabo la realización de este estudio en las empresas de Seguridad Privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, para investigar sobre la cultura de la calidad personal y hacer un análisis comparativo sobre su influencia en el desempeño laboral; siendo un tipo de investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, cualitativa porque se estudió la conducta, las acciones que tienen los trabajadores como parte de la cultura y calidad personal, y cuantitativa porque se utilizó un cuestionario como instrumento para poder obtener la información requerida.

Se aplicó en 5 empresas que son las que dieron la facilidad y permitieron que se pudiera realizar dicha investigación en el tiempo requerido. Con este cuestionario se pudo identificar las fortalezas y debilidades de las empresas de estudio, mostrando que la apariencia personal es importante para este tipo de trabajo, pues refleja seguridad y la confianza que transmiten hacia los demás. Otro punto importante es sobre los valores y la formación ética, pues como empresa de seguridad deben fomentar indiscutiblemente una cultura de valores generando un ambiente laboral adecuado para el desenvolvimiento de los trabajadores, mejorando las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo donde cada miembro de la organización se sienta valorado, desarrollando y fortaleciendo una cultura de la calidad personal como fundamento en la formación de las organizaciones.

Abstract

Professional Thesis presented by Yuridia Heredia Flores, as a requirement to obtain the title of “Master of Administration”. This study was carried out in Private Security companies in the Veracruz-Boca del Río metropolitan area, to investigate the culture of personal quality and make a comparative analysis of its influence on job performance; being a type of qualitative and quantitative research, qualitative because the behavior, the actions that workers have as part of the culture and personal quality, were studied, and quantitative because a questionnaire was used as an instrument to obtain the required information.

It was applied in 5 companies that were the ones that provided the facility and allowed said research to be carried out in the required time. With this questionnaire, it was possible to identify the strengths and weaknesses of the study companies, showing that personal appearance is important for this type of work, as it reflects security and the trust they transmit towards others. Another important point is about values and ethical training, because as a security company they must unquestionably promote a culture of values by generating an adequate work environment for the development of workers, improving interpersonal relationships and teamwork where each member of the team organization feels valued, developing and strengthening a culture of personal quality as a foundation in the formation of organizations.

“Análisis comparativo de la Cultura de la Calidad Personal y su influencia en el desempeño laboral en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río”.

Introducción

Hablar de cultura y calidad en la sociedad, en la vida cotidiana en la que los seres humanos desempeñan diferentes roles, son temas extensos que tocan puntos importantes de la formación de cada individuo. Las personas están en constante crecimiento, desde pequeños, los seres humanos van adoptando su personalidad aprendiendo valores, tienen un carácter y un temperamento y se va complementando conforme a la educación recibida, ideología, religión, gustos, hábitos, etc.; eso forma parte de una cultura, una cultura que identificará a cada persona como parte de una familia y de una sociedad, pues se va adaptando a esta con el fin de satisfacer sus necesidades y lograr así ser autosuficientes, con la capacidad para resolver y enfrentar los problemas que se presenten en los diferentes ámbitos y desenvolviéndose en el medio que le rodea con una actitud adecuada, que permita no sólo adaptarse a las necesidades y cambios de la sociedad, sino también brindando calidad en lo que cada quién se desempeña, realizar cada una de las actividades con eficiencia y eficacia, brindando así un trabajo de calidad que aporte satisfacción a los demás y por lo tanto también satisfacción personal, el lograr esa alegría particular al desempeñar el trabajo de la mejor manera y alcanzar así una auto realización.

La cultura es una forma de diferenciar a las sociedades. Las diversas maneras en que las organizaciones realizan sus actividades, en que manifiestan sus ideas y desempeñan sus labores, tienen que ver con sus actitudes hacia lo que deben hacer para organizarse y cumplir las metas y objetivos que ellas se proponen y es aquí donde se analizan, planean, proponen y acuerdan formas de mejora en el trabajo y las estrategias para enfrentar y resolver distintos escenarios.

La cultura de la calidad personal engloba variados aspectos, los valores con los que ha sido educada cada persona, el empeño que le pone a sus actividades, la satisfacción personal al realizar su trabajo, la convicción con la que realiza su trabajo, no sólo por recibir una remuneración económica, sino porque su principal motivación está impulsada por la calidad que tiene como persona, el compromiso que tiene con sí mismo para cumplir sus objetivos diarios.

De lo anterior, se desprende la idea de enfocarse en la importancia que tiene la ideología de esa cultura de calidad individual, cómo se va formando el individuo al ingresar a una institución, y cómo beneficia en el desempeño, a fin de que dicha organización se caracterice por la forma de brindar su servicio, dando satisfacción a los clientes y que los mismos empleados hagan su trabajo con empeño, sintiéndose también orgullosos con lo que están realizando. En este trabajo, el investigador se enfocará a las empresas de Vigilancia Privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, haciendo un análisis comparativo sobre la cultura de la calidad personal de los empleados que pertenecen a estas empresas. Observando las diferencias en cuanto la cultura de cada empresa y la calidad personal que cada miembro aporta a la organización a la que pertenece, y el efecto que produce en el desempeño laboral, logrando un éxito sólido y destacando en su calidad.

Antecedentes:

Claus Möller psicólogo y economista originario de Dinamarca, Möller, C. (2001) fue el primero en decir “que no puedes tener una empresa de calidad, sin personas de calidad y desarrolló un programa y talleres muy prácticos para fomentar la calidad personal en las empresas y en las

familias, para desarrollar mejores personas, orgullosas de lo que hacen y lograr comprender la calidad y abrirse a la misma”. (párr. 1)

Este importante personaje es el pionero en tomar en cuenta la calidad personal como un escalón para mejorar la cultura a nivel organización, considerando la formación y los valores con los que cada persona se desenvuelve en base a su aprendizaje desde el núcleo familiar. Es relevante el que esta ideología trascienda y forme parte del personal perteneciente a alguna empresa o institución y así mejorar el desempeño individual y se obtenga satisfactoriamente el logro de las metas establecidas en la organización. A nivel regional una investigación anterior a este proyecto es “La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad” presentado por Jenny Betsabé Vázquez Aguirre, egresada de la Universidad Veracruzana. El estudio se llevó a cabo en el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Banderilla, Veracruz.

Con información del estudio realizado por Vázquez J. (2008) se concluye que: “De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, el nivel de calidad personal de los colaboradores del H. Ayuntamiento Constitucional de Banderilla, Veracruz., 2005-2007, aumentó notablemente al finalizar el estudio con la aplicación de la metodología utilizada, obteniéndose altos niveles de calidad en los colaboradores, por lo que se puede considerar como adecuada esta metodología para medir y evaluar la calidad personal de un grupo de personas con diversidad de cargos y edad. (p. 41)

En la intervención de la investigadora Vázquez Aguirre con la propuesta planteada si consiguió mejorar la calidad personal en los colaboradores del H. Ayuntamiento de Banderilla, Veracruz; cumpliendo así con sus objetivos planteados. Esto lo logró mediante la aplicación de un instrumento en el que los colaboradores registraban actividades diarias y semanalmente, enfocadas en sus hábitos personales, para examinar la calidad personal de cada uno, dando seguimiento para

analizar su avance personal, al finalizar este registro se dio cuenta que la actitud de los trabajadores del Municipio de Banderilla, enfocada su calidad personal había mejorado.

En el presente proyecto, el análisis de estudio se llevará a cabo en las empresas de Seguridad Privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, cuya modalidad se centra en la Vigilancia y Protección de bienes y valores. Relacionada con la seguridad y cuidado de bienes e inmuebles.

De acuerdo la Coordinación de los Servicios de Seguridad privada (Castro, 2022) “La Seguridad Privada, es una actividad o servicio que realizan diversas empresas, las cuales tienen por objeto proteger la integridad física de personas específicamente determinados y/o de su patrimonio. (párr. 2)

De acuerdo con el Padrón de Empresas de Seguridad Privada autorizadas en el estado de Veracruz; actualmente se cuenta con un total de 31 empresas con estas características, legalmente registradas ante la Secretaría de Seguridad Pública.

1. Hidalgo Vigueras Consultores, S. A. de C. V.
2. Custodia y Resguardo de Carga del Golfo S. A. de C. V.
3. Centro de Operaciones Preventivas en Seguridad Privada TCGA S.A. de C. V.
4. Batallón Seguridad Privada S. A. de C. V.
5. MSP Seguridad Privada S. A. de C. V.
6. MVP Seguridad Privada S. A. de C. V.
7. Gobra Prevención y Seguridad Privada Especializada S. A. de C. V.
8. Grupo Internacional Private Security de México S. A. de C. V.
9. LESF S. A. de C. V.

10. CSCP S. A. de C. V.
11. Sepiver S. A. de C. V.
12. Corporativo Guardias Blancas Vigilancia Privada S. A. de C. V.
13. Sistema Cobra de Seguridad Privada en Carreteras S. A. de C. V.
14. Serviseg S. A. de C. V.
15. Gicver S. A. de C. V.
16. Adamantium Private Security S. de R.L. de C. V.
17. Sistemas Empresariales y Resguardo Patrimonial S.C.
18. Monitoreo de Guardias y Tecnología S. A. de C.V.
19. Servicios Especializados de Investigación y Custodia S. A. de C. V.
20. GSI Seguridad Privada S. A. de C. V.
21. SEPSA Custodia de Valores S. A. de C. V.
22. TSV Seguridad Privada S. A. de C. V.
23. Analistas en Sistemas de Seguridad Privada S de R.L. de C. V.
24. Corporativo de Seguridad Privada Aryoda S. A. de C. V.
25. Vigilancia y Custodia Profesional Alfil S. A. de C. V.
26. Consultores asociados en Seguridad Privada S. A. de C. V.
27. VPT Vigilancia Privada Torres S. A. de C. V.
28. Zeus Seguridad Privada y Protección Integral S. A. de C. V.
29. Prosegur Compañía de Seguridad Privada S. A. de C. V.
30. Minotauros Seguridad Privada y Servicios Empresariales S. A. de C. V.
31. Centimex S. A. de C. V.

Objetivo General:

Comparar la cultura de la calidad personal de los trabajadores de las empresas de vigilancia privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, a fin de diseñar una propuesta que permita integrar los valores necesarios para mejorar el desempeño laboral de los mismos.

Objetivos Específicos

- * Evaluar la calidad personal de cada trabajador mediante el diseño de una encuesta enfocadas en este aspecto.
- * Concientizar sobre la importancia de la cultura de la calidad personal y su influencia en las actividades laborales.
- *Diseñar una propuesta que permitan fomentar la cultura de la calidad personal en las empresas de vigilancia privada.

El presente proyecto se apoyará de uno de los Programas Nacionales Estratégicos PRONACES en el rubro CULTURA, donde la cultura y la memoria colectiva resultan elementos estratégicos para impulsar los cambios que amerita el presente.

La transformación del entorno en el que el ser humano se desenvuelve pasa necesariamente por el reconocimiento, de la diversidad cultural, ya que a partir de éstas será posible desarrollar estrategias que permitan enfrentar, con compromiso y trabajo solidario, la marginalización y pérdida de expresiones culturales y de procesos bioculturales en las empresas.

A través del Programa Nacional Estratégico de Cultura, promueve agendas de investigación e incidencia enfocadas en particular de los sociales y comunitarios para que sean incorporados en la construcción de nuevos conocimientos. El objetivo de este Pronaces es propiciar el reconocimiento

de las memorias, saberes, tecnologías, expresiones y prácticas, generadas desde la diversidad cultural y biocultural que caracteriza y define al país, para, con ello, entender los problemas nacionales y generar soluciones integrales, profundas y amplias que consideren la pluriculturalidad nacional. Esto permitirá contribuir a garantizar la equidad, la diversidad cultural, los derechos humanos, la libertad de expresión y la justicia social.

Marco Teórico

Concepto de Cultura Organizacional

El autor Chiavenato, I. (2000) menciona que: La única manera posible de cambiar las organizaciones es transformar su “cultura”, esto es, cambiar los sistemas dentro de los cuales trabajan y viven las personas. La cultura Organizacional expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Cada organización es un sistema complejo y humano que tiene características, cultura y sistema de valores propios. Todo conjunto de variables debe observarse, analizarse e interpretarse continuamente. La cultura organizacional influye en el clima existente en la organización. (p.589).

Podría entonces decirse que la cultura organizacional forma parte importante en el día a día de los trabajadores pues al pertenecer a determinada empresa cada uno aporta su parte de educación, creencias, costumbres, hábitos, etc., conformando así lo que es todo el sistema de valores que es parte de la organización.

La empresa es un conjunto de roles, cada rol es desempeñado por las personas de acuerdo a su formación, a su aprendizaje, su comportamiento y al empeño que cada uno le ponga a su trabajo, estos factores y variables son las que representan parte de la cultura dentro de una compañía.

Desde la gestión del capital humano es indispensable tomar en cuenta sus características de personalidad, actitud, las aptitudes y habilidades que tenga, de acuerdo a lo que se está buscando para adaptarse en la empresa y lograr un óptimo desenvolvimiento dentro de esta, tomando como base los objetivos que ya se tengan planteados y el tipo de puesto o rol del que formará parte, ya que no se puede volver a educar desde un inicio a las personas, pero si fomentar y concientizar sobre la cultura, las políticas y la responsabilidad social que tiene la empresa, adaptarse a las normas de cada lugar donde se desenvuelva, volviéndose parte de la cultura empresarial.

Para Hellriegel & Slocum (2009) “Una cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tácitas que operan las 24 horas del día. La función de la cultura pesa mucho al determinar la calidad de vida que existe en la organización”. (p.458)

Es importante destacar que la cultura organizacional está en función de las actividades de los trabajadores, el tiempo que ellos están dentro y fuera de la organización, porque demuestran la formación que tienen y que han adquirido en esta.

Orellana Pablo (2020) la define como: La cultura organizacional es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión y visión. (párr. 1)

La cultura de cada empresa representa la ideología de los trabajadores, es el conjunto de la personalidad de cada uno de ellos, sumándole los valores y los objetivos que la empresa les ha inculcado.

SUAyED Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia UNAM (2017) concluye: Muchas de las funciones de la cultura son importantes para la organización y el empleado, ya que logran mejorar el compromiso que tiene la organización y a su vez incrementan la consistencia del comportamiento del trabajador. La cultura dice a los empleados cómo efectuar las tareas, y le permite distinguir de todo lo que realiza qué es importante y qué no lo es. (p. 132)

La influencia de la cultura en los trabajadores determina la actitud que este tenga ante distintos escenarios aún dentro y fuera de esta, también afecta directamente en el compromiso y la convicción de las funciones que desempeña y aún de lo que no le corresponde con la finalidad de colaborar en la mejora de la institución a la que pertenece para cumplir con las metas propuestas y que se le han inculcado.

Hernández, A. (2014) define que: “La cultura organizacional es la suma de visión, misión, valores y objetivos; por ello, especialistas laborales recomiendan que aquellas micro pequeñas y medianas empresas que deseen crecer pueden implementar un conjunto de normas, creencias y metas entre los integrantes de su organización”. (párr. 1)

Es importante definir y poner en claro la cultura con la que se va a manejar la organización, desde inicio, para sobre esta base formar a las personas que se vayan integrando a la empresa y vayan tomando parte, trabajando en conjunto con los demás miembros de la organización, haciendo mejoras constantemente para ir prosperando en el desempeño de sus actividades y de sus actitudes.

La Calidad Personal

La calidad es un concepto con muchas expectativas, que está influenciado por diferentes aspectos, es eficiencia, eficacia, no sólo cumplir con lo esperado sino aportar el extra, impulsado por la motivación personal de sentirse realizado al brindar un trabajo o servicio en el que genere empatía al ver satisfechas a las demás personas, aplicando una educación y formación con valores.

El autor Izar, (2004) dice que “La historia de la Calidad ha nacido desde el mismo instante en que el hombre apareció sobre la faz de la tierra, ya que es parte de su naturaleza el deseo por superarse y hacer cada vez mejor las cosas, lo cual está de acuerdo con el principio básico de evolución de Charles Darwin de la selección natural, el cual dice que sólo sobreviven los mejores.” (p. 2)

Desde el inicio de la historia, el esfuerzo por mejorar ha dado lugar a lo que actualmente es la calidad, con el fin de alcanzar las metas fijadas y seleccionar siempre la mejor opción para lograrlo, con las aptitudes y cualidades que se desarrollan a lo largo de la vida personal, es lo que en un momento dado se aporta al pertenecer a una organización, trabajando en equipo y coordinación con los demás.

Ojeda M (2003) dice: “La calidad es alcanzar una categoría de excelente, es tener una actitud positiva y proactiva; es tener confiabilidad, es hacer las cosas bien al primer intento; es una solución, es la satisfacción del cliente”. (p. 29)

Ojeda M. (2003) define: “La calidad propone una mentalidad de cambio en los modos de ser y de actuar, requiere el esfuerzo de cada persona. Es un atributo o propiedad que distingue a las personas y a las cosas, y esa distinción implica excelencia” (p. 29)

La calidad personal es sinónimo de excelencia, de satisfacción en el servicio ofrecido, distinguiéndose por los valores con los que las personas se van formando y que influyen en la

cultura individual. Podría decirse entonces que la calidad personal es la respuesta a las expectativas y demandas personales y de los individuos que forman parte de su medio.

El factor humano es primordial para que la empresa alcance sus objetivos, desde el momento de la contratación, elegir al candidato con las aptitudes, valores y cualidades que se requieren no sólo para el puesto sino para colaborar en equipo y formar parte de la idiosincrasia de la organización.

En la investigación realizada por Vázquez J. (2008) concluye que: “Una manera concreta de decir cuando hay calidad total personal, es cuando en la persona existe autodomínio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es decir, cuando representa valores humanos fundamentales”. (p.4)

Se requiere de personas que estén comprometidas más allá de un contrato, que lo que les impulse al compromiso de la eficiencia sea desde su interior, por satisfacción personal, como una autorrealización al desempeñar sus funciones, viendo siempre oportunidad para crecer y para aportar a la empresa a la cual pertenece.

De acuerdo con Vázquez J. (2008) la calidad personal, se puede definir como: la respuesta a las exigencias y expectativas tangibles e intangibles, tanto de las otras personas como de las propias. Siendo las tangibles, todas aquellas expectativas concretas, por ejemplo, el tiempo, durabilidad, seguridad, garantía, finanzas, función, etc. Y las intangibles que se definen como los deseos emocionales, que son: actitudes, compromiso, atención, lealtad, credibilidad, comportamientos, entre otros. (p. 8)

Como lo definió Möller, C. (2001) “Calidad personal es la característica de la persona que, manteniendo su autoestima, es capaz de satisfacer expectativas de las personas con las que se relaciona. Alguien con calidad personal, tendrá la inteligencia de poder mantener una relación de

pareja, relacionarse con la sociedad y mantener un equilibrio en la toma de sus decisiones, teniendo en cuenta si su emoción será inteligente. La calidad personal es la base de las demás calidades. (párr. 2)

Claus fue el primero en decir que no puedes tener una empresa de calidad, sin personas de calidad y desarrolló un programa y talleres muy prácticos para desarrollar la calidad personal en las empresas y en las familias, y formar mejores personas, orgullosas de lo que hacen logrando así comprender la calidad y abrirse a la misma.

Münch L. (2005) define la Calidad total como una cultura, debido a que más allá de una corriente de administración, es una forma de vida, donde se una el ejercicio de una serie de valores como amor al trabajo, satisfacción al cliente, entre otros, dice que la calidad no radica en las organizaciones sino en los individuos, afirmando con esto que para llevar a cabo cualquier desarrollo de una cultura de calidad se requieren individuos que posean y compartan valores como: lealtad, amor por el trabajo, disciplina, compañerismo, iniciativa, responsabilidad y compromiso. (p. 43)

Es necesario inicialmente considerar importante el capital humano que integra la organización, en este caso el personal operativo, pues es el que representa la empresa, al demostrar con su trabajo que es una persona con calidad, y formado en una empresa preocupada por fomentar la cultura de la calidad personal, integrada por personal con valores.

La definición que propone Gutiérrez A. (2004) dice: “La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente.” (p. 1)

Por lo tanto, cada empleado es consciente del compromiso y la responsabilidad que tiene para que una empresa sea eficiente y eso incluye la satisfacción del cliente, está llevando a la práctica la cultura de calidad.

Vázquez J. (2008) “La calidad personal surge como un marco de referencia para la administración dentro de las organizaciones. El proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno se presenta como un factor determinante y es una condición que dará la pauta para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. (p.1)

Ponce E. (1999) concluye: “Las personas con su formación y actitud son el factor fundamental y distintivo de una organización. La formación permite sensibilizar de forma concreta las necesidades peculiares de los procesos productivos y adecuarse a los cambios. La mejora de los procesos es el complemento imprescindible para gestionar adecuadamente la actividad de las personas. De esta manera, el equilibrio de estos dos elementos constitutivos de la empresa, personas y procesos permite enfocar una organización en la línea correcta de satisfacción del cliente y conseguir así el éxito deseado.” (p. 67)

La forma en cómo se desempeñan los seres humanos en la vida diaria demuestra los valores que posee, el compromiso y responsabilidad que adquiere de acuerdo a como ha sido educado a las necesidades que se le vayan presentando, utilizando sus cualidades, aptitudes y habilidades en el trabajo que realiza, lo que le permite adaptarse a los cambios y buscando la manera más asertiva para resolver problemas a los que se enfrente en el día a día y bajo diferentes condiciones, ante todo siempre destacar por la calidad de sus acciones.

Desarrollo Organizacional como una estrategia de mejora en el comportamiento y la cultura dentro de una organización

Para tener un panorama más comprensible sobre el Desarrollo Organizacional, se empezará por presentar diferentes definiciones para así poder relacionar la importancia de esta herramienta con el cambio cultural dentro de una organización.

De acuerdo a Guizard, R, (2008) como se citó en Bennis (1969) “El Desarrollo Organizacional es una respuesta al cambio, una estrategia de carácter educacional que tiene la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones de modo que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, a los nuevos desafíos y al ritmo vertiginoso del cambio. (p. 7)

El D.O. (Desarrollo Organizacional) puede resultar efectivo para educar y formar a las personas que integran una organización y poder así mejorar la calidad en el desempeño individual de cada miembro optimizando los procesos y servicios de la empresa.

Guizard, R (2008) como se citó en Beckhard (1969) “Es un esfuerzo planeado que abarca desde arriba toda la organización administrativa para aumentar su eficiencia y su salud mediante intervenciones planeadas en los procesos organizacionales y que emplea los conocimientos de las ciencias del comportamiento.” (p.7)

En el D.O. se requiere de personal capacitado y con conocimientos necesarios en la conducta de las personas, conocer los procesos de la empresa, así como los objetivos, misión y visión, la cultura que exista y lo que se pretende modificar para adecuar las herramientas a utilizar en este método.

Otra definición sobre D.O. es la que da Maldonado J. (2017) “es el esfuerzo libre e incesante de los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el

tiempo, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad” p. 207

El Desarrollo Humano es un proceso cíclico que genera cambio y crecimiento en una organización a fin de mejorar la dinámica institucional y que se enfoca principalmente en el capital humano, lo que hace importante y sobresaliente esta herramienta pues toma en cuenta como un elemento importante a las personas que son las que mueven la organización y no sólo de manera temporal, sino estar en constante intervención a fin de mantener la salud organizacional, lo que abarca diferentes aspectos como la cultura, ambiente, desempeño, relaciones interpersonales, etc.

Por lo tanto, se obtiene una mejora y un crecimiento en cuanto a los métodos o cambios planteados en la empresa o cualquier situación con la que se pueda ver afectado el desempeño de los miembros que forman parte de la organización, en este caso adentrarse a lo que es la cultura de la calidad personal a fin de modificar la conducta y los hábitos que influyan en el trabajo del personal.

Características del Desarrollo Organizacional

De acuerdo a lo que se mencionó anteriormente, se entiende que Desarrollo Organizacional sirve de apoyo a los trabajadores para mejorar la eficiencia en el desempeño de sus funciones. Esta herramienta permite identificar los problemas o situaciones a las que se enfrenta el personal para poder darles solución.

Existen diferentes rasgos importantes sobre D.O.

El autor Guízar, R (2008) habla de las siguientes características sobre el D.O.

- “Es una estrategia educativa planeada.
- Hace hincapié en el comportamiento humano.

- Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la organización.
- Mejores métodos para la solución de conflictos.” p. 10

Por lo tanto, el D.O. es necesario para formar al personal e intervenir en alguna situación que no favorezca a la empresa como el clima o ambiente de trabajo, para que este sea el adecuado y no afecte el trabajo. El D.O. también sirve de apoyo para inculcar la cultura propia de la empresa fomentando valores, enfocándose en el aprendizaje y la retroalimentación de los participantes.

Como lo afirma Guízar, R (2008) “El Desarrollo Organizacional posee los valores humanísticos, los cuales son supuestos positivos de las personas en cuanto a su potencial y deseo de crecimiento.” p. 11

Esta herramienta motiva a los participantes a mejorar y enfrentarse de la mejor manera a los cambios que se presenten en la organización y lograr así su adaptabilidad.

También dice Guízar, R (2008) afirma que: “El D.O. se concentra en la solución de problemas, capacita a los participantes para identificar y solucionar problemas, en lugar de que sólo los analicen teóricamente.” p. 11

El objetivo principal del Desarrollo Organizacional es resolver problemas u obstáculos que estén interfiriendo en el desempeño y adaptabilidad del personal, educando y formando con estrategias y herramientas que permitan intervenir al agente de cambio para lograr así obtener un aprendizaje.

De acuerdo a Maldonado, J (2017): “el D.O. presupone las siguientes características

- **Focalización en toda la organización:** toma a la organización como un todo para que el cambio sea efectivo.

- **Orientación sistémica:** se orienta a las interacciones de las diversas partes de la organización, a las relaciones laborales entre las personas y a la estructura y los procesos de la organización.
- **Agente de cambio:** personas que desempeñan el papel de estimular y coordinar el cambio dentro de la organización.
- **Aprendizaje experimental:** los participantes aprenden a resolver experimentalmente en el ambiente de entrenamiento los problemas que debe solucionar en el trabajo.
- **Desarrollo de equipos:** uno de los objetivos del D.O. es construir mejores equipos de trabajo en la organización.
- **Retroalimentación:** El D.O. busca proporcionar retroalimentación a los participantes para que fundamenten sus decisiones en datos concretos.” p. 220

El D.O. busca integrar a todos los miembros de la empresa para que puedan interactuar de manera positiva y poder trabajar en conjunto reflejando con la efectividad de su trabajo, la manera en que han aprendido a dar solución a las dificultades que se les puedan presentar.

Como lo resume Maldonado, J. (2017): “el D.O. es una actividad de cambio planeado que involucra a la empresa como totalidad. El desarrollo organizacional es un programa educativo a largo plazo, orientado a mejorar los procesos de solución de problemas y de renovación de una organización mediante una administración basada en la colaboración y la efectividad de la cultura de la empresa, con ayuda de un agente de cambio o catalizador, y el empleo de la teoría y la tecnología pertinentes a la ciencia del comportamiento organizacional.” p. 225

En este aspecto es necesario como una herramienta educativa, apoyarse del D.O. para formar al personal en este caso a los trabajadores de las empresas de Vigilancia Privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río inculcándoles o fortaleciendo los valores y el desarrollo de una

cultura de la calidad personal que les haga tomar conciencia sobre la importancia de la ética en el desempeño de sus funciones.

El Desarrollo Organizacional no es una intervención momentánea o temporal, sino una herramienta que se debe utilizar en el día a día como parte indispensable de una empresa, identificando los problemas y poder diseñar la intervención adecuada para corregir los inconvenientes que obstruyan el crecimiento del personal y por lo tanto de la organización. Sirve para motivar a los trabajadores a ser mejores en su trabajo y poder sentirse satisfechos con su desempeño, siendo parte importante de una cultura de la calidad personal.

Valores y ética personal en la empresa

Los valores, la ética personal y la ética organizacional no pueden actuar de manera independiente porque las personas que realizan su trabajo en la empresa son las personas concretas que han determinado su ética personal y profesional, así como sus creencias sobre el que hacer en cada momento de su vida, y reflejan este tipo de comportamiento, el valor en su trabajo para enfrentar y superar los altibajos que puedan surgir en la realización de sus funciones.

Los valores se convierten en un concepto práctico, son principios transmitidos desde el núcleo familiar y otorgan seguridad a la persona tanto en su medio como en su organización para que pueda tener un crecimiento personal y social desenvolviéndose apropiadamente en cada ámbito de su vida.

De acuerdo a Robbins S. (2004):” Los Valores representan convicciones fundamentales acerca de que, a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro puesto o inverso” p.116

Los valores son las cualidades que poseen las personas, y que se adquieren como parte de su educación, desde pequeños las personas van aprendiendo a lo que se debe ser, la forma adecuada en cómo hacer las cosas o cómo comportarse y cómo responder ante determinados contextos, estas instrucciones hacen que el individuo vaya jerarquizando los valores que se le van inculcando y va aprendiendo que la existencia de estos valores le hacen encajar en la sociedad, adaptarse a un medio demandante y reglamentario en el que las personas con valores son aprobadas. Los valores van influyendo en el comportamiento.

El autor Robbins S. (2004) concluye que: “los valores son importante para el estudio del comportamiento organizacional debido a que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas, porque influyen en sus percepciones” p. 117

Los valores hablan del ambiente en que ha crecido el individuo, las actitudes que muestran ante el trabajo, ante la presión, el estrés, ante la motivación, ante estímulos positivos o negativos revelan información de la educación y capacidades que ha desarrollado y aprendido con el paso del tiempo.

Las actitudes y valores de las personas dependen también de la categoría o la ocupación que tenga, así como de la influencia que exista con la época en la que han crecido, siendo esto un indicador de la manera en que reciben e interpretan indicaciones, o la manera de responder ante ciertos estímulos.

Existen una diversidad de valores que forman parte de la educación de las personas, de su personalidad y de su cultura, algunas definiciones son:

Negrete L. (2014) describe los siguientes valores:

***Respeto:** consideración especial hacia las personas, en razón de reconocer sus cualidades, méritos, situación o valores particulares.

***Tolerancia:** actitud abierta, hacia posturas u opiniones diferentes a la propia.

***Honradez:** es la cualidad que nos hace proceder con rectitud e integridad.

***Responsabilidad:** es el deber de asumir las consecuencias de los actos que uno ejecuta sin que nadie obligue. (p. 4)

La Universidad del Valle de Santiago de Cali, Colombia (2022) define los siguientes valores:

***Profesionalismo:** ejercer el trabajo con honestidad, calidad y métodos adecuados en el tiempo esperado.

***Confianza:** nivel de conocimiento y seguridad sobre sí mismo y los demás, que le permita desarrollar sus actividades interpersonales y laborales con un alto grado de regularidad y predictibilidad en las acciones sociales.

***Compromiso:** trabajar sobre logros alcanzados hacia metas propuestas, creer en lo que se hace y realizarlo con la normatividad establecida. (párr. 2)

Estos son los valores más destacados que se pueden incluir como parte esencial de una organización, puesto que son necesarios para llevar a cabo las funciones del personal.

De acuerdo a Negrete, L. (2014) “El aprendizaje de los valores y de las actitudes es un proceso lento y gradual en donde influyen distintos factores y agentes. Aunque los rasgos de la personalidad y el carácter de cada quién son decisivos en su adquisición, también desempeñan un papel indiscutible las experiencias personales previas, el medio donde crecemos, las actitudes que transmiten las personas significativas, la información y las vivencias escolares, los medios masivos de comunicación, etc. (p. 3)

Los valores determinan las bases de la cultura con la que se ha formado a cada persona, de acuerdo a las vivencias e influencias que ha tenido en el medio en el que se ha desarrollado, estos serán eje importante en la definición de una organización, son los que marcan la dirección y el comportamiento del equipo de trabajo.

Según Pachón Sierra, Y. Señala que: “la ética refleja el carácter o modo de ser de los individuos por medio de sus decisiones y comportamientos. El perfil que el ser humano tiene y es definitivo para su vida. La ética es el proceder que tiene el ser humano en cada momento de la vida. Momentos donde sus actuaciones pueden ser vistas por otras personas como correctas e incorrectas en su diario vivir”. p. 3

El modo de actuar de cada individuo está determinado por la educación moral que haya recibido, proyectando la carencia o influencia de valores que posee la familia o el medio en el que haya crecido.

De acuerdo a Pachón Sierra, Y. (2014) “La ética personal hace parte del actuar de las personas en cualquier campo de su vida. Estas actuaciones hacen parte del compromiso que se adquiere tanto en su familia, trabajo o socialmente. Esto último tiene relación con la vivencia armónica con las demás personas.” p. 5

Se entiende que la ética son las normas con la que se desarrolla cada persona le permite enfrentar y desenvolverse con principios y valores en la sociedad.

Pachón Sierra, Y. (2014) afirma: “la ética está inmersa en la persona, la cual no debe permitir caer en tentación de faltar a su conducta y faltar a la empresa y en sí mismo. Para ello debe ser coherente con sus actos para poder ser recto, honesto y comprometido, por esta razón se debe pensar, decidir y actuar razonablemente”. p. 5

Actuar con ética y valores significa que la persona se debe apegar a las reglas establecidas por la sociedad, aún cuando tenga la oportunidad de no seguirlas, es decir, tener convicción de actuar con responsabilidad y valores, aunque nadie vea. Esto se relaciona directamente con la cultura de la calidad personal, dónde la importancia de la educación recibida será el reflejo de la manera de pensar de las personas siguiendo los principios que le han sido inculcados.

Pachón, Sierra, Y. (2014) afirma que: “las empresas han impuesto los códigos de ética, para que la buena conducta de sus empleados les permita lograr con sus objetivos y para que no se vayan a ver involucradas en problemas tanto económicos, jurídicos y por su puesto con el mercado”. p. 11

Es necesario que cada empresa tenga establecidos los lineamientos con los que debe manejarse cada trabajador dentro de esta, así como la cultura con la que se identifica en base a sus objetivos, misión y visión, que forman parte de su razón de ser de la organización.

Pachón, Sierra, Y. (2014) dice: “La conducta ética de los empleados es muy importante para la sostenibilidad de cualquier organización, el proceder moral ayuda en ahorros dinero para las empresas, debido a que se presentan robos de dinero y además se presentan costos en información ineficaz, deterioro de las relaciones, baja productividad, ausencia laboral, etc. Así mismo las empresas con una popularidad de inmoralidad de sus empleados, forjan dificultades al momento de seleccionar y conservar profesionales muy valiosos para una organización exitosa.” p. 16

De lo anterior se entiende que la ética personal influye en la empresa y ésta se puede ver afectada económicamente por un proceder inmoral o deshonesto en el que algún trabajador actúe con falta de valores y el clima organizacional también sufra un desequilibrio que influye en el trabajo.

Motivación y su importancia en el desempeño laboral.

Inicialmente para lograr una autorrealización hay que sentir motivación, ese impulso que hace buscar y lograr las metas planteadas, como un estímulo para continuar a pesar de las situaciones complicadas que se puedan presentar.

(López & Grandío 2005) encontraron que: La motivación hace referencia a toda clase de impulsos, aspiraciones, necesidades, deseos y fuerzas que inducen a actuar a los individuos y los motivadores son los instrumentos a través de los cuales es posible conciliar las necesidades en conflicto o destacar una como prioritaria. Es por ello que en cualquier empresa organizada los directivos deben preocuparse por identificar y entender aquellos factores que sean motivadores, demostrando un “uso” ingenioso de los mismos, a la vez que son la manera que tiene la empresa de que los subordinados desempeñen su trabajo eficazmente. (p.9)

De acuerdo a Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia UNAM, SUAyED. (2017) “La motivación es el resultado de la interacción de los individuos, con la situación, es decir, el proceso por el cual los individuos son estimulados a realizar una acción y culminarla. En el caso de la motivación organizacional, es el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización por parte de quienes la integran, para así satisfacer sus necesidades personales” (p.40)

Cada persona reacciona de diferente manera, aunque los impulsos sean igual, va dependiendo de su personalidad y de que es lo que lo mueve a realizar una acción; en el trabajo, el principal impulso es la necesidad de satisfacer las necesidades básicas, después va a depender de la situación, de las necesidades que tenga cada persona.

(López & Grandío 2005) afirman que: “Es necesario alcanzar el “equilibrio motivacional” que consiste en conseguir que se produzca una correspondencia entre lo que un individuo desea y lo que hace realmente.” (p. 9)

Primero se deben identificar los diferentes estímulos que mueven al personal a realizar sus actividades de manera efectiva, y analizar las estrategias que funcionen mejor para continuar ofreciendo un servicio competitivo y de calidad; la cultura de la calidad personal se enfoca más en la satisfacción personal, la motivación interna, al sentir complacencia por otorgar siempre cortesía,

amabilidad, actitud positiva y demostrar que la educación y los valores tiene un porcentaje importante la formación del personal.

La motivación puede ser impulsada por factores internos o externos, la motivación intrínseca viene del interior del individuo es la que busca lograr la satisfacción personal.

La Empresa de Seguridad Privada más destacada a nivel Mundial y sus Valores.

El escritor Álvarez R. (2022) apasionado por la economía de inversión informó que: En la clasificación mundial de las empresas de Seguridad Privada dentro de las más destacadas a nivel mundial se encuentra: G4S GLOBAL, fundada en el año 2004, con sede en 125 países la convierte en la empresa de seguridad privada más grande del mundo. (párr. 5)

G4S GLOBAL (2022): es una empresa multinacional Británica de Servicios de Seguridad Privada, es líder en el mercado. Como parte de su adquisición el negocio de G4S de Norte América ahora opera como Allied Universal. (párr. 1)

Se fusiona con esta empresa para hacer más grande el negocio y pueda trascender a otros países.

G4S GLOBAL (2022): Su enfoque ético es un medio esencial para hacer negocios y proporciona un claro diferenciador de mercado para G4S. las políticas y los procedimientos contra el soborno y la corrupción forman un elemento clave en los códigos de ética tanto para Allied Universal en América del Norte como para G4S a nivel internacional. (párr. 2)

Su ética se enfoca directamente en eliminar y prevenir el soborno y la corrupción por lo que trabajan en programas preventivos con sus empleados a fin de inculcarles esta cultura.

G4S GLOBAL (2022): Ambos cuentan con el apoyo de programas específicos de formación y sensibilización a nivel mundial. Dentro de su ética empresarial se encuentra la lucha contra la

corrupción y el soborno. El ser confiable y actuar con integridad y respeto son claves para sus valores, son parte integral de G4S y forman la base esencial sobre la que llevan a cabo su negocio. (párr. 4)

Su personal es importante para ellos pues es la cara de la empresa, por eso consideran indispensable la capacitación para formar a su gente en la ética y valores propios que caracteriza a G4S.

Afirman ser ágiles, confiables e innovadores; su cultura “cuidando” pone a las personas y a la seguridad en primer lugar, trabajan en equipo y siempre actúan con integridad.

Desarrollan y alientan una cultura en el lugar de trabajo en la que todos los empleados se sientan seguros de que pueden plantear cualquier inquietud ética.

Se esfuerzan por ser un empleador de elección. Su objetivo es involucrar a su gente en un trabajo significativo y que se conviertan en defensores de la empresa y embajadores de sus marcas. Para lograr eso, deben asegurar de que todos tengan la oportunidad de trabajar en un entorno que fomente el desarrollo, promueva la equidad y ofrezca igualdad de oportunidades. También se aseguran de que su gente tenga las herramientas y la capacitación necesarias para trabajar con confianza y competencia, y para comprender su visión y confiar en su liderazgo para lograrlo.

Mencionan que para lograrlo deben comprender cómo se siente su gente, acerca de la empresa y que más pueden hacer para hacer de G4S un empleador fenomenal.

La empresa líder a nivel mundial ha crecido sin dejar atrás la importancia de su personal, dando a estos un lugar importante, abiertos a sus opiniones, crean una línea exclusiva para escuchar sus inquietudes, preocupados para que se sientan a gusto, manejan programas de estímulo y reconocimiento, también son inclusivos y les capacitan en diferentes áreas. Logran un trabajo conjunto para alcanzar los objetivos planteados en el que los colaboradores se sientan a gusto y la organización se destaque por su cultura, y la preocupación y el cuidado que tiene para con su gente.

La Empresa de Seguridad Privada más destacada en México

De acuerdo con el analista y escritor Álvarez R. (2022) “Grupo Multisistemas De Seguridad Industrial, se trata de una compañía pionera que acumula una larga trayectoria de 38 años de éxitos; ya que, desde su fundación ha marcado la pauta en el país azteca, convirtiéndose en un referente internacional de calidad.” (párr. 10)

Una empresa que lleva ya una cantidad significativa de años y que se ha consolidado destacando entre las más importantes a nivel nacional.

En Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial (GMSI) “brindan a sus elementos las mejores herramientas para poder desempeñar un trabajo de excelencia y brindar el servicio de seguridad integral que los clientes necesitan”. (párr. 2)

En Grupo Multisistemas se preocupan por dar capacitación constante a su personal, actualizándolos conforme las necesidades de los clientes, para estar en vanguardia, con los cambios constantes y requerimientos del ambiente en el mundo de la seguridad privada.

(GMSI 2022) Afirma que: “sus Valores esenciales son la honestidad, la integridad y el respeto por las personas. Las Normas de seguridad les ayudan a todos los empleados de Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial (GMSI) actuar de conformidad con estos valores y a cumplir con las normas y protocolos”. (párr. 6)

Esta empresa presenta una cultura de valor a sus colaboradores, centrándose en la honestidad y el respeto, valores indispensables para pertenecer a una empresa de Seguridad Privada.

(GMSI 2022): “La misión clara que tiene Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial es garantizar al mercado, soluciones integrales en materia de seguridad patrimonial, basados en el profundo conocimiento de las necesidades globales y específicas de cada cliente.” (párr. 3)

Grupo multisistemas es una empresa destacada por adecuarse a los requerimientos del cliente sin descuidar sus valores y ética, capacitando al personal constantemente.

En comparación con G4S, grupo Multisistemas también se interesa por fomentar los valores y la ética en sus trabajadores, considerándolos la parte más indispensable para lograr el crecimiento. Creando así programas de capacitación, de incentivos y de desarrollo del personal.

Metodología:

Se considera un tipo de investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, pues se necesita de ambas para complementar la información y el estudio. Es cualitativa porque el objeto de estudio es la conducta, la actitud de los trabajadores ante ciertas situaciones, en este caso se analiza la forma en como desempeña su trabajo, la calidad personal que aporta al realizarlo. Y es cuantitativa porque se necesita de un instrumento para llevar a cabo el análisis cuantificable.

Para recabar la información necesaria del personal a analizar, se utilizará un instrumento de escala Likert.

Fase 1:

En la primera fase de este proyecto se realiza la investigación teórica, la búsqueda de información en fuentes bibliográficas y los antecedentes que se han realizado sobre el tema; para tener el sustento necesario que respalde la propuesta.

Fase 2:

Después de obtener la información necesaria sobre la bibliografía y los diferentes autores que hablan del tema, como segundo paso es el conocer las empresas de seguridad privada enfocadas a la seguridad intramuros que operan en zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

Fase 3:

El siguiente paso es el generar un instrumento para recabar la información de los trabajadores en las diferentes empresas de seguridad privada en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

Fase 4:

Efectuar el trabajo con las encuestas aplicadas a los trabajadores con la finalidad de que en base a los resultados obtenidos generar una propuesta que mejore el desempeño y promueva la cultura de la calidad personal.

Impacto o Beneficio

La cultura de la calidad personal es un concepto que debe formar parte de la educación de cada persona, si se forma personas de calidad el resultado será obtener productos y/o servicios de calidad.

Uno de los motivos que ha impulsado esta investigación es darle importancia a la cultura de la calidad como parte del trabajo, el sentir el compromiso siempre de aportar más de lo correspondiente, dar lo mejor en lo que se realiza, tener una actitud positiva en las labores cotidianas, pues es el reflejo de los valores de cada individuo, parte de la cultura con la que ha sido formado, independientemente de la institución u organización a la que pertenezca e independientemente del trabajo al que se dediquen, el realizar sus funciones con calidad habla de integridad, es una cualidad y por lo tanto aporta satisfacción personal.

La forma del desempeño y eficiencia con la que se realiza el trabajo influyen en el ambiente dentro de una organización y en el crecimiento o estancamiento que esta pueda tener, analizar los

valores con los que trabajan las empresas de seguridad privada, y comparar la cultura que caracteriza a cada una, tomando como base a las empresas más competitivas de la región y a nivel internacional. Cabe mencionar que es necesario el hacer conciencia en cada colaborador para que con su actitud y desempeño demuestren sus capacidades y contribuyan al logro y desarrollo de una cultura que caracterice a la empresa u organización por brindar un servicio distinguido y de calidad.

Es por ello que se considera importante y necesario el llevar a cabo este estudio, analizar y comparar la influencia de los valores en las actividades laborales pues forman parte de la cultura de una empresa y es lo que proyecta, el compromiso y la convicción que cada persona tiene con la función que realiza.

Vinculación

Dada la influencia y el reconocimiento que tiene el Tecnológico Nacional de México campus Veracruz, se espera que haya una aceptación en las empresas donde se pretende realizar la investigación, pues la aportación de esta sería útil para las compañías de Seguridad Privada en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río el tener la posibilidad de retroalimentar los resultados, con la finalidad de mejorar su desempeño, sus procedimientos y lograr así un crecimiento, el que sean reconocidas por la calidad del personal que la integra.

Presentación de Resultados:

La recolección de la información se realizó a través de un formulario llamado “Encuesta de la Cultura de la Calidad Personal”, el cuál consta de 35 preguntas, que se enfoca en 4 áreas por evaluar: Imagen o apariencia personal, Valores y formación ética, Desempeño y eficiencia y Relaciones Interpersonales.

Se llevó a cabo la solicitud de aplicación del cuestionario en las diferentes empresas de Seguridad privada de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, se solicitó la autorización para realizar el estudio de la población, de un total de 31 empresas enfocadas en seguridad intramuros que están reguladas y cuentan con los permisos ante la SSP de las cuáles respondieron en tiempo y forma dando autorización, un total de 5 empresas, permitiendo el acceso para la realización del cuestionario.

La falta de respuesta de algunas de las empresas dedicadas a la seguridad privada intramuros, también se considera como una limitante, pues se retardaba la realización de este estudio.

De entre las empresas que apoyaron y dieron continuidad a la solicitud del permiso para la realización de esta investigación se encuentran:

Vigilancia Privada Torres, una empresa joven que ha ido creciendo rápidamente, cuenta con un total de 25 personas del área operativa, se aplicaron 14 cuestionarios únicamente, pues con el movimiento hacia los diferentes puntos donde se recoge al personal, resultaba difícil poder encontrar a todos y algunos no los terminaban de complementar, sin embargo, si se contó con el apoyo por parte de esta empresa.

Batallión, siendo una de las empresas de seguridad más grandes de la zona conurbada, sólo se pudo aplicar a 22 colaboradores de un total de 250 guardias, debido a la distancia de los diferentes servicios, así como las normas de cada cliente.

Serviseg es una de las empresas que cuenta con más trayectoria, con un total de 150 trabajadores del área operativa sólo se logró obtener 16 encuestas, debido a que el servicio más

grande es dentro del recinto portuario y el acceso es muy limitado por los requerimientos y normas que eso implica.

Gobra con más de 35 años de experiencia en Seguridad patrimonial, una empresa 100 % Veracruzana, aquí se realizaron 13 encuestas, debido a la cantidad de trabajo por parte de los supervisores quienes eran los encargados de llevar los cuestionarios al personal y entre cada cambio de turno y de servicio resultaba complicado que se pudiera resolver en su totalidad, por lo que sólo se consideraron los que estaban completos en sus respuestas.

Y en MSP Seguridad Privada S. A. de C. V., es una de las empresas más importantes a nivel nacional, que se ha destacado por mantener a su personal capacitado y darle el valor necesario a fin de lograr mejoras continuas y crecimiento en sus servicios. Aquí se aplicaron 10 cuestionarios, pues a pesar del apoyo brindado por la empresa al abrir sus puertas, los movimientos en cada servicio y las distancias entre estos hacían difícil el poder llegar a todo el personal de operación.

Cabe mencionar que, aunque se contó con el apoyo de las empresas que abrieron sus puertas en la realización de esta investigación, muchas veces las políticas o lineamientos de cada cliente se interpone como para llevar a cabo la aplicación en su totalidad de las encuestas.

Instrumento

Encuesta de Cultura de la Calidad Personal

Objetivo: Identificar los elementos que tienen más influencia en la calidad personal de los trabajadores en el desempeño de sus funciones.

Instrucciones: Responde las preguntas poniendo una X en la opción que consideres sea la que más se acerque a tu opinión, trata de ser sincero al responder, no hay respuestas buenas o malas.

Los aspectos a evaluar como parte de la cultura de la calidad personal son:

- **Imagen o apariencia personal**
- **Valores o formación ética**
- **Desempeño y eficiencia**
- **Relaciones interpersonales**

A) Imagen o apariencia personal

Número	Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo
1	Considero importante mi cuidado personal y mi presentación					
2	Me esmero para tener una apariencia personal agradable					
3	Mi apariencia provoca confianza en los demás					
4	Considero necesario ir presentable al trabajo					

5	Creo que la higiene personal es parte importante en mi trabajo					
---	--	--	--	--	--	--

B) Valores y formación ética

Número	Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo
6	Me considero una persona con valores.					
7	Soy puntual en mi trabajo.					
8	Soy responsable tanto en mi trabajo como en mi vida personal.					

9	Considero que mi trabajo requiere de valores y ética.					
10	La empresa me ha capacitado para ejercer mi trabajo con valores.					
11	Conozco la cultura de mi centro de trabajo.					
12	Soy una persona honesta					
13	La educación que recibí me ha ayudado a ser una persona con ética.					
14	Soy una persona íntegra dentro y fuera de la empresa.					
15	No me agrada hablar mal de las personas.					
16	Cuando me saludan respondo de manera agradable, aunque haya pasado un mal momento.					
17	La mayor parte del tiempo soy una persona servicial.					
18	No acostumbro tomar que no son mías o que no me pertenecen.					
19	Nunca he tomado nada que no me pertenece.					
20	La necesidad económica no es justificante para cometer un acto de deshonestidad como un robo.					
Número	Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo
21	Mi desempeño laboral corresponde a los objetivos de la empresa.					
22	Realizo las actividades que me corresponden con entusiasmo.					
23	Enriquezco mi trabajo con actividades extraordinarias en el					

	desempeño de mis funciones.					
24	Me siento satisfecho al realizar mi trabajo diariamente.					
25	Sigo mi horario de trabajo puntualmente.					
26	Cuando me dan una instrucción la realizo con gusto					
27	Me esmero en desempeñar un buen trabajo, aunque no me lo reconozcan.					
28	La manera en que realizo mis funciones me hace sentir orgulloso.					
29	La empresa me hace sentir valorado.					
30	Considero que mis resultados en el trabajo son altamente satisfactorios.					

D) Relaciones Interpersonales

Número	Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo
31	El ambiente que existe en mi familia contribuye a un mejor desempeño en mi trabajo.					
32	La relación con mis compañeros es de trabajo colaborativo.					

33	Me gusta ser amable y cortés en el trato con las personas.					
34	Siento satisfacción cuando los demás me consideran un amigo leal y confiable.					
35	Existe confianza y respeto con mis compañeros de trabajo.					

Tabla de resultados

Tabla 1 Imagen o apariencia personal

Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo	TOTAL
1.Considero importante mi cuidado personal y mi presentación	48	23	4	0	0	75
2.Me esmero para tener una apariencia personal agradable	36	35	2	2	0	75
3.Mi apariencia provoca confianza en los demás	37	29	9	0	0	75
4.Considero necesario ir presentable al trabajo	39	30	6	0	0	75
5.Creo que la higiene personal es parte importante en mi trabajo	38	32	3	2	0	75

Tabla 2 Valores y formación ética

Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo	TOTAL
6.Me considero una persona con valores.	48	27	0	0	0	75
7.Soy puntual en mi trabajo.	39	24	8	4	0	75
8.Soy responsable tanto en mi trabajo como en mi vida personal.	47	28	0	0	0	75
9.Considero que mi trabajo requiere de valores y ética.	42	33	0	0	0	75
10.La empresa me ha capacitado para ejercer mi trabajo con valores.	20	33	7	10	5	75
11.Conozco la cultura de mi centro de trabajo.	23	36	5	7	4	75
12.Soy una persona honesta	42	33	0	0	0	75
13.La educación que recibí me ha ayudado a ser una persona con ética.	45	30	0	0	0	75
14.Soy una persona íntegra dentro y fuera de la empresa.	37	35	3	0	0	75
15.No me agrada hablar mal de las personas.	28	34	6	3	4	75
16.Cuando me saludan respondo de manera agradable, aunque haya pasado un mal momento.	38	25	6	3	3	75
17. La mayor parte del tiempo soy una persona servicial.	35	33	5	0	2	75
18. No acostumbro a tomar que no son mías o que no me pertenecen.	37	33	0	3	2	75
19. Nunca he tomado nada que no me pertenece.	30	36	0	9	0	75
20. La necesidad económica no es justificante para cometer un acto de deshonestidad como un robo.	49	26	0	0	0	75

Tabla 3 Desempeño y eficiencia

Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo	TOTAL
21.Mi desempeño laboral corresponde a los objetivos de la empresa.	23	44	4	4	0	75
22.Realizo las actividades que me corresponden con entusiasmo.	30	35	6	4	0	75
23.Enriquezco mi trabajo con actividades extraordinarias en el desempeño de mis funciones.	29	34	7	5	0	75
24.Me siento satisfecho al realizar mi trabajo diariamente.	37	28	6	4	0	75
25.Sigo mi horario de trabajo puntualmente.	38	29	4	4	0	75
26.Cuando me dan una instrucción la realizo con gusto	33	36	4	2	0	75
27.Me esmero en desempeñar un buen trabajo, aunque no me lo reconozcan.	41	25	5	4	0	75
28.La manera en que realizo mis funciones me hace sentir orgulloso.	36	35	4	0	0	75
29.La empresa me hace sentir valorado.	22	36	4	7	6	75
30.Considero que mis resultados en el trabajo son altamente satisfactorios.	28	37	6	0	4	75

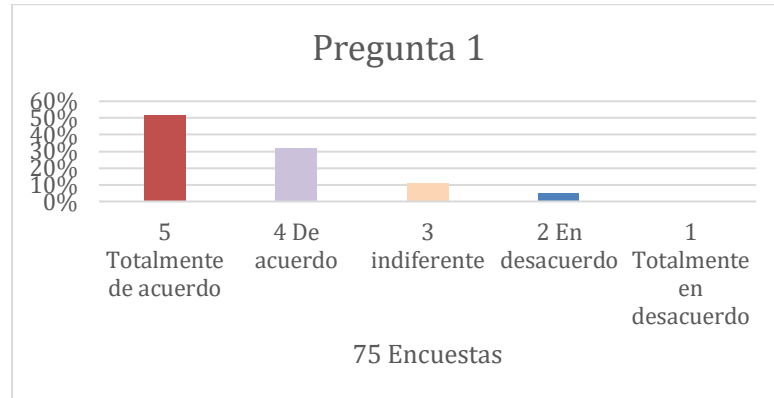
Tabla 4 Relaciones Interpersonales

Pregunta	5 totalmente de acuerdo	4 de acuerdo	3 indiferente	2 en desacuerdo	1 totalmente en desacuerdo	TOTAL
31.El ambiente que existe en mi familia contribuye a un mejor desempeño en mi trabajo.	35	26	9	2	3	75
32.La relación con mis compañeros es de trabajo colaborativo.	29	32	5	6	3	75
33.Me gusta ser amable y cortés en el trato con las personas.	43	26	6	0	0	75
34.Siento satisfacción cuando los demás me consideran un amigo leal y confiable.	45	24	6	0	0	75
35.Existe confianza y respeto con mis compañeros de trabajo.	36	26	3	6	4	75

Gráficas

Gráfica 1

¿Considero Importante mi cuidado personal y mi presentación?

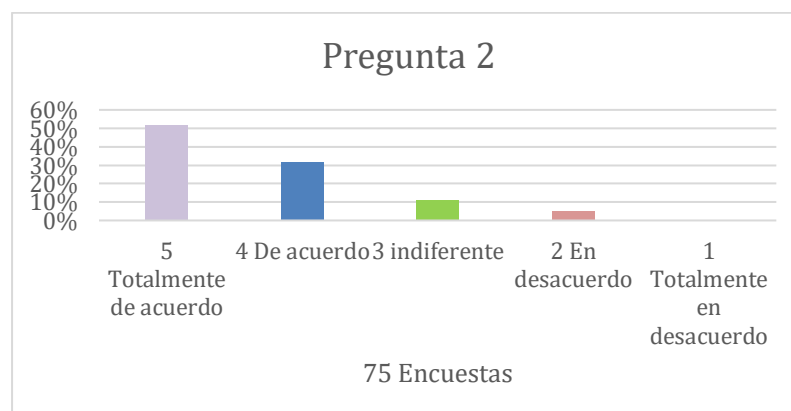


Interpretación:

El 94.6 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo porque considera importante su cuidado personal y su presentación, y solo el 5.4% es indiferente a totalmente en desacuerdo en considerar importante su cuidado personal y su presentación.

Gráfica 2

¿Me esmero para tener una apariencia personal agradable?

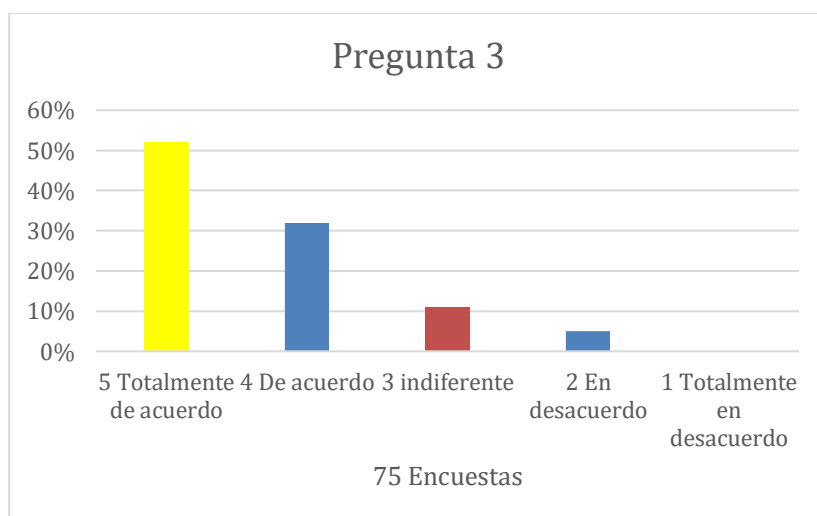


Interpretación:

El 94.6 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en esmerarse por tener una apariencia personal agradable, y solo el 5.4% es indiferente a totalmente en desacuerdo en esmerarse por tener una apariencia personal agradable.

Gráfica 3

¿Mi apariencia provoca confianza en los demás?

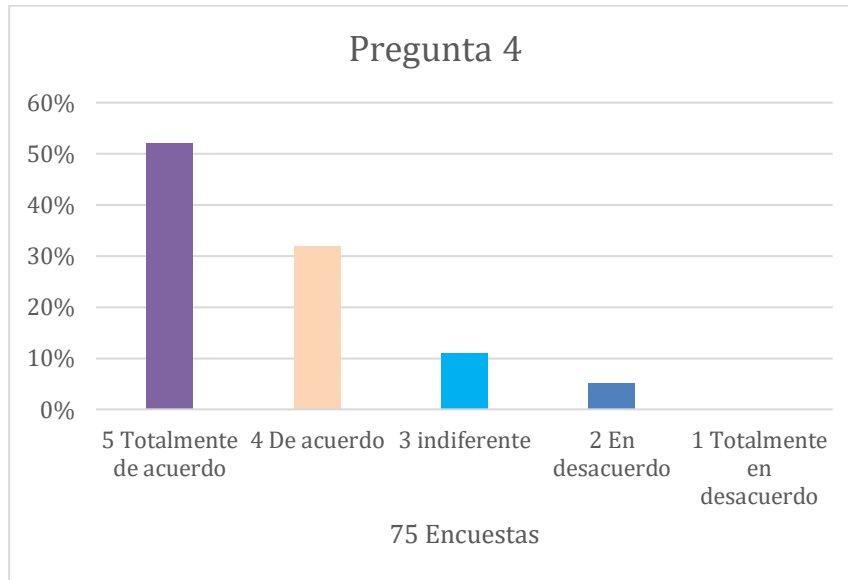


El 88% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su apariencia provoca confianza en los demás, el 12 % es indiferente y en desacuerdo con que su apariencia genera confianza en los demás.

Gráfica 4

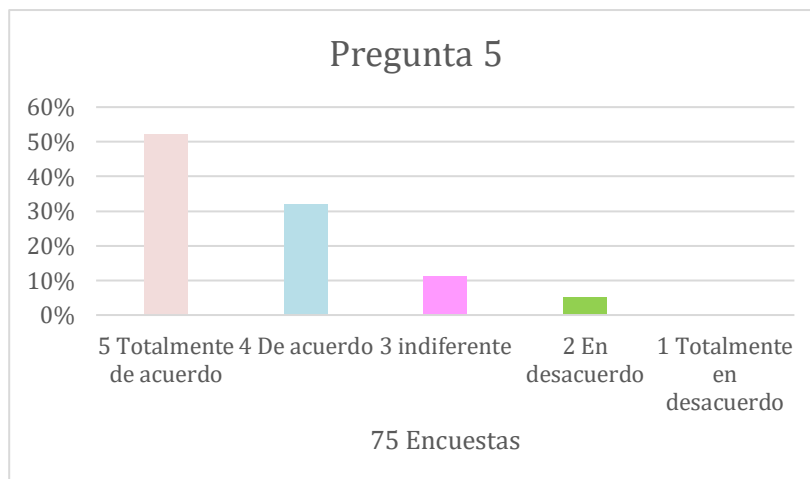
¿Considero necesario ir presentable al trabajo?

El 92 % de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerar necesario ir presentable al trabajo, mientras que un 8% es indiferente o está en desacuerdo en considerar necesario ir presentable a trabajar.



Gráfica 5

¿Creo que la Higiene personal es parte importante en mi trabajo?

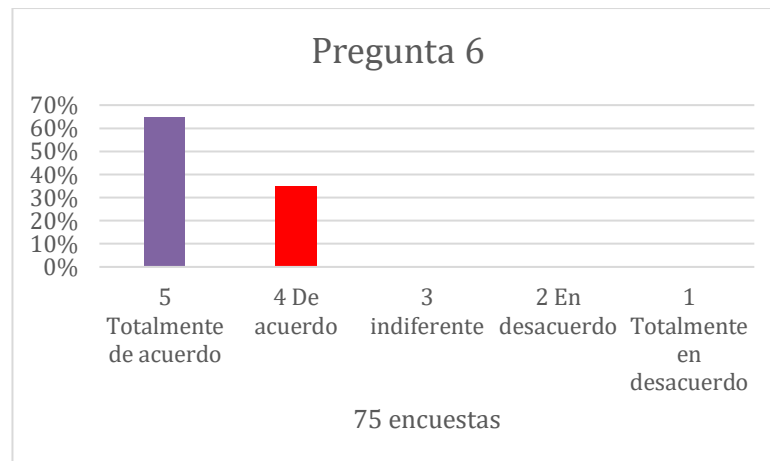


El 93.3% de las personas que respondieron la encuesta, están totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerar la higiene como parte importante de su trabajo; mientras que sólo un

6.67% es indiferente y en desacuerdo en creer que la higiene personal es parte importante de su trabajo.

Gráfica 6

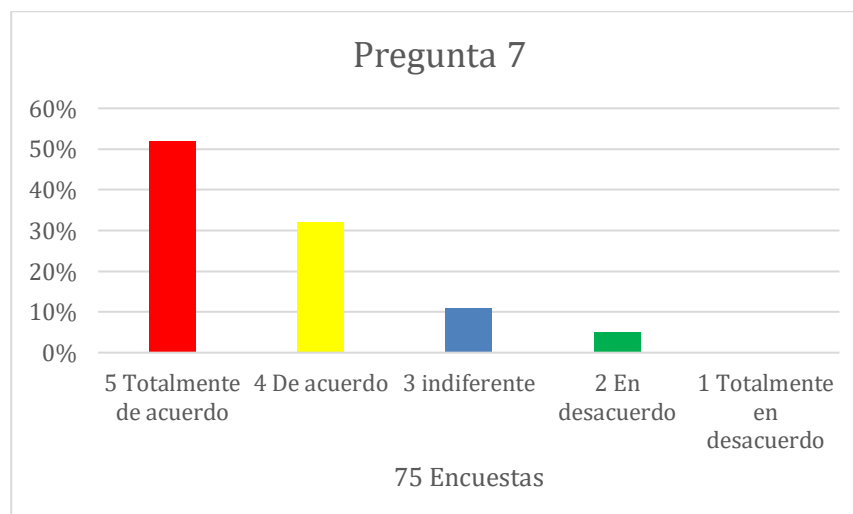
¿Me considero una persona con valores?



El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerarse una persona con valores.

Gráfica 7

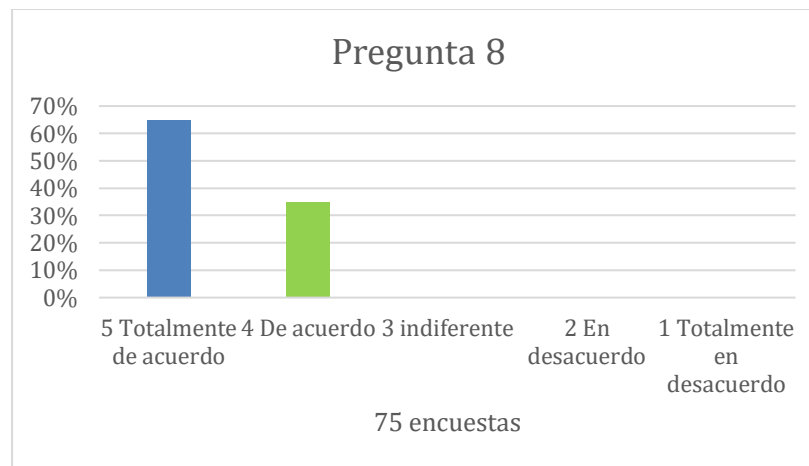
¿Soy puntual en mi trabajo?



El 84% de los encuestados está totalmente de acuerdo y en acuerdo al ser puntuales en su trabajo, mientras que un 16% es indiferente y en desacuerdo al ser puntuales en su trabajo.

Gráfica 8

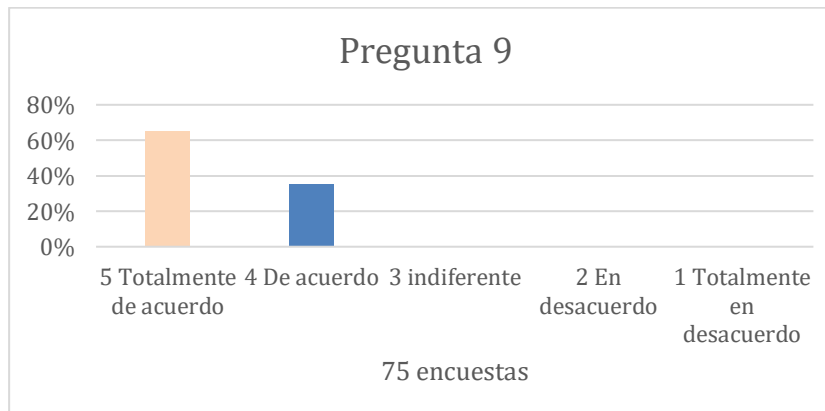
¿Soy responsable tanto en mi trabajo como en mi vida personal?



El 100% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo al considerar que son responsables en su trabajo y en su vida personal.

Gráfica 9

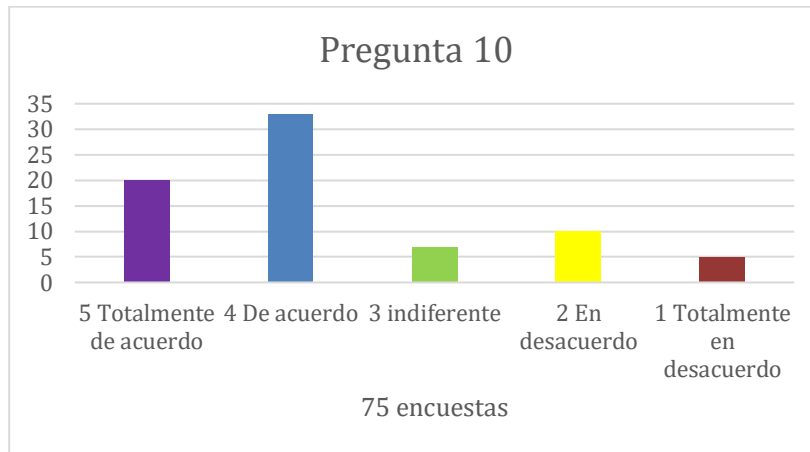
¿Considero que mi trabajo requiere de valores y ética?



El 100% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo al considerar que su trabajo requiere de valores y ética.

Gráfica 10

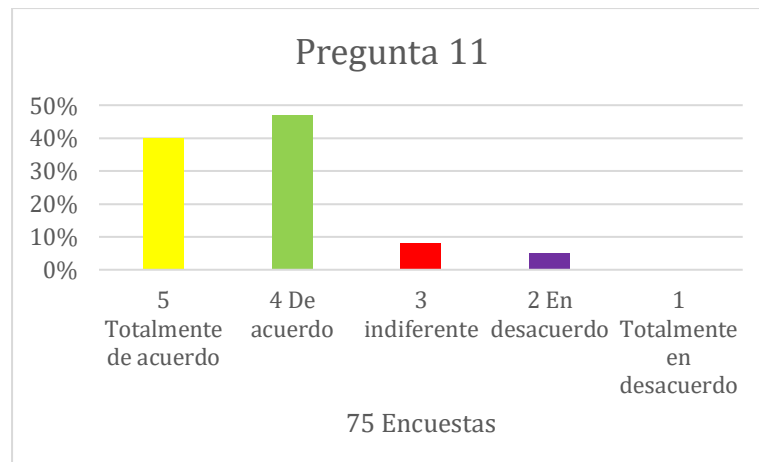
¿La empresa me ha capacitado para ejercer mi trabajo con valores?



El 70.67 % de las personas encuestadas está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la empresa donde laboran les ha capacitado para ejercer su trabajo con valores, un 29.33 % es indiferente a totalmente en desacuerdo en que la empresa los haya capacitado para ejercer su trabajo con valores.

Gráfica 11

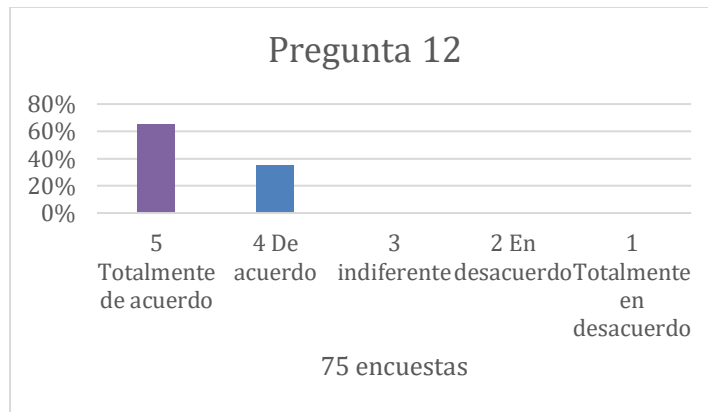
¿Conozco la cultura de mi centro de trabajo?



El 78.67 % de las personas encuestadas está de acuerdo y totalmente de acuerdo en conocer la cultura de su centro de trabajo, mientras que un 29.33% es indiferente a totalmente en desacuerdo con conocer la cultura del lugar donde laboran.

Gráfica 12

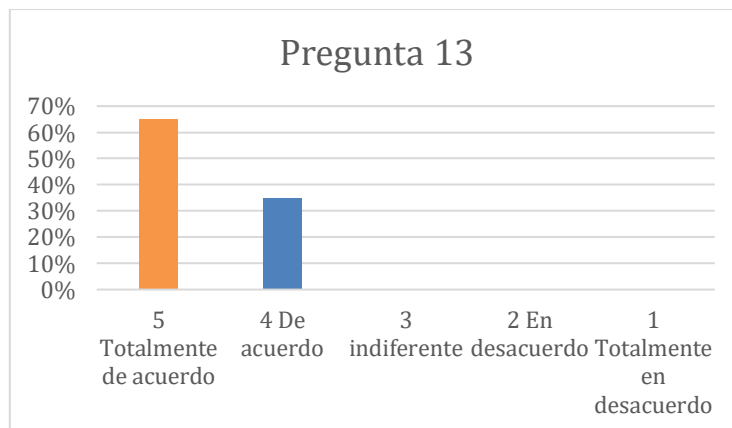
¿Soy una persona honesta?



El 100% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerarse una persona honesta.

Gráfica 13

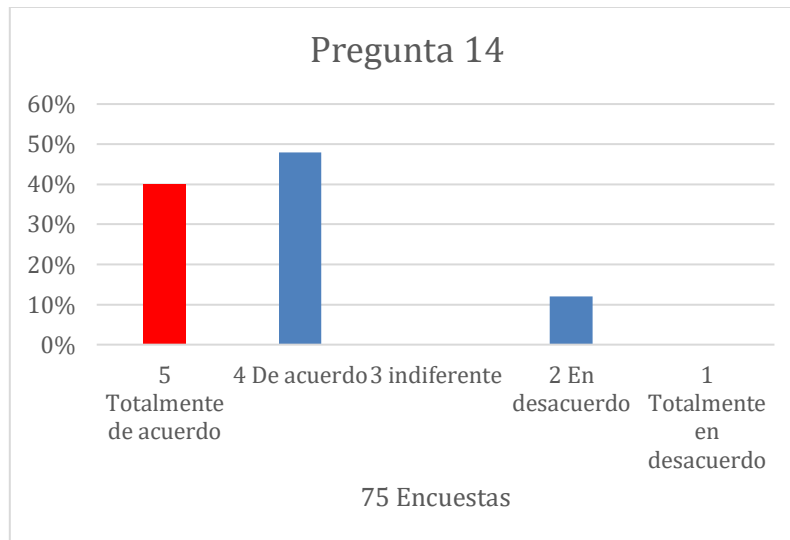
La educación que recibí ¿me ha ayudado a ser una persona con ética?



De las personas encuestadas el 100% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, al afirmar que la educación que recibieron en casa les ha ayudado a ser una persona con ética.

Gráfica 14

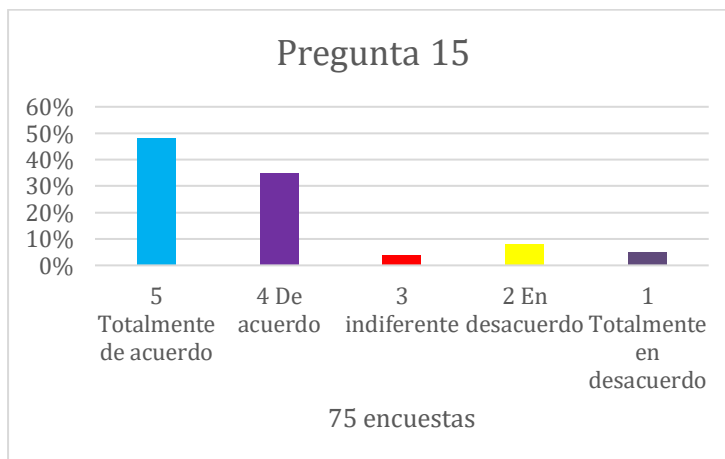
¿Soy una persona íntegra dentro y fuera de la empresa?



De los encuestados el 96% está totalmente y de acuerdo en ser una persona íntegra dentro y fuera de la empresa, y sólo el 4% es indiferente al responder en ser una persona íntegra dentro y fuera de la empresa.

Gráfica 15

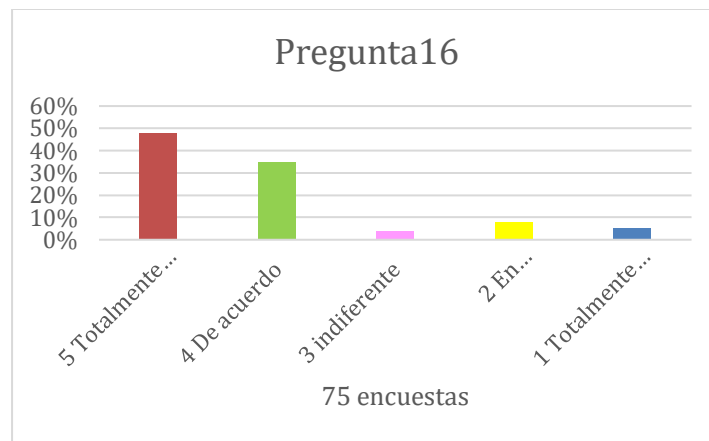
No me agrada hablar mal de las personas



El 82.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que no les agrada hablar mal de otras personas, y el 17.33% es indiferente a totalmente en desacuerdo al responder que no les agrada hablar mal de otras personas.

Gráfica 16

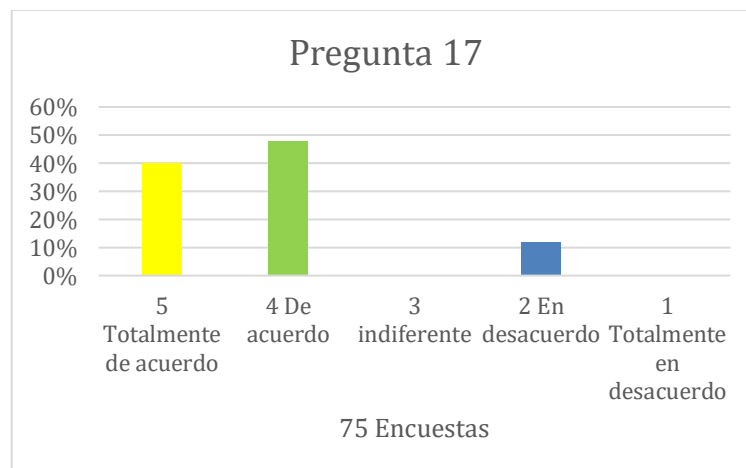
Cuando me saludan ¿respondo de manera agradable, aunque haya pasado un mal momento?



El 84% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y en desacuerdo en responder un saludo de manera agradable, aunque haya pasado un mal momento y el 16% es indiferente a totalmente en desacuerdo en responder un saludo de manera agradable, aunque haya pasado un mal momento.

Gráfica 17

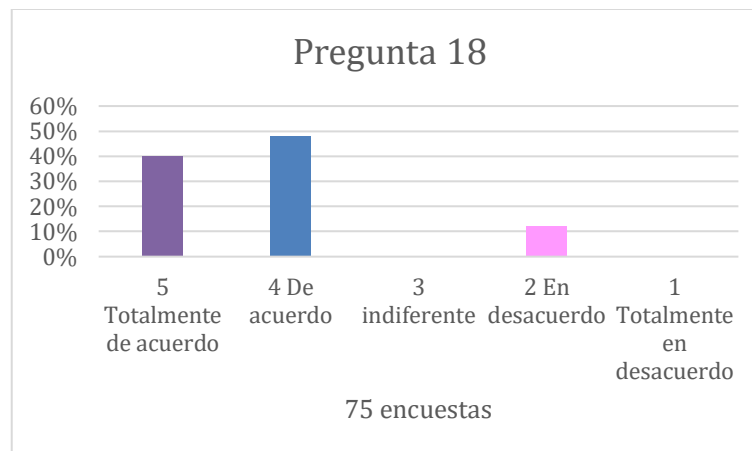
¿La mayor parte del tiempo soy una persona servicial?



El 90.67% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la mayor parte del tiempo son personas serviciales y el 9.33% es indiferente y totalmente en desacuerdo en ser personas serviciales la mayor parte del tiempo.

Gráfica 18

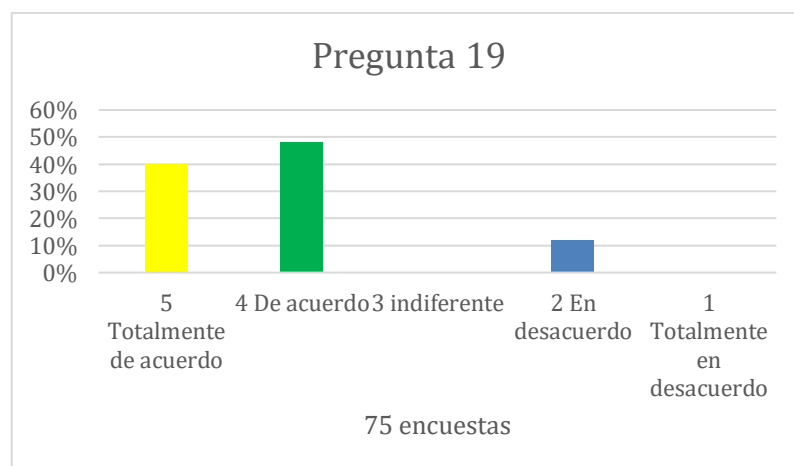
¿No acostumbro tomar cosas que no son mías o que no me pertenecen?



De los 75 trabajadores encuestados, el 99.33% está totalmente de acuerdo y de acuerdo al afirmar que no acostumbran cosas que no les pertenecen, mientras que el 6.67% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en responder que no acostumbran a tomar cosas que no son de ellos o que no les pertenecen.

Gráfica 19

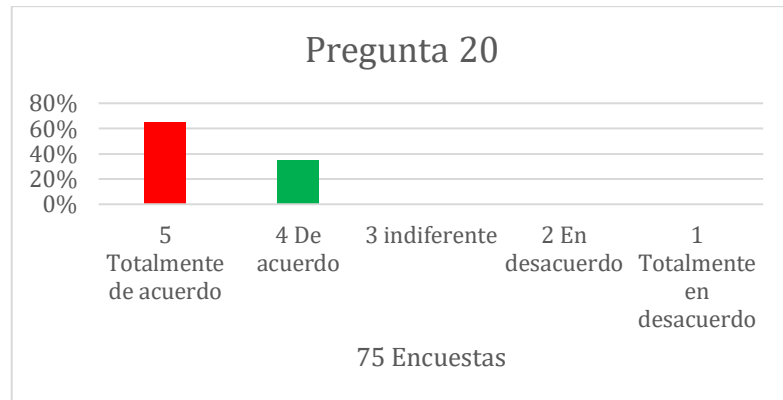
Nunca he tomado nada que no me pertenece



El 88% de los encuestados respondió totalmente de acuerdo y de acuerdo en que nunca han tomado nada que no les pertenece, y el 12% está en desacuerdo que nunca han tomado nada que no les pertenece.

Gráfica 20

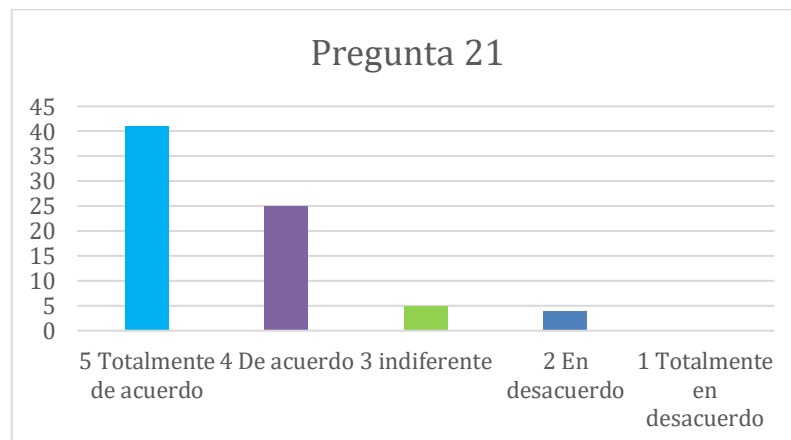
¿La necesidad económica no es justificante para cometer un acto de deshonestidad como un robo?



El 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la necesidad económica no es justificante para cometer un acto de deshonestidad como un robo.

Gráfica 21

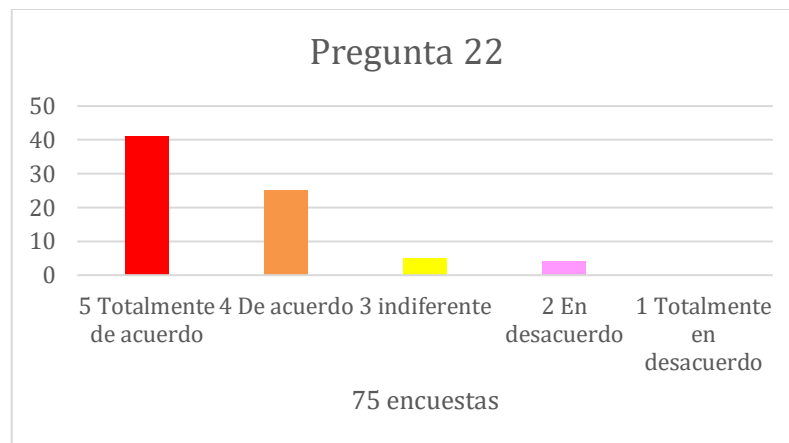
¿Mi desempeño laboral corresponde a los objetivos de la empresa?



El 89.33% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su desempeño laboral corresponde a los objetivos de la empresa, y el 10.67% es indiferente y en desacuerdo en que su desempeño laboral corresponde a los objetivos de la empresa.

Gráfica 22

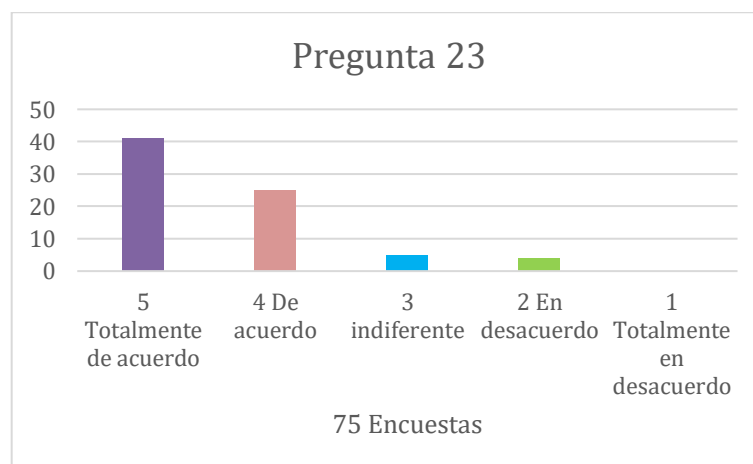
¿Realizo las actividades que me corresponden con entusiasmo?



El 86.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en realizar las actividades que le corresponden con entusiasmo y el 13.33 % es indiferente y en desacuerdo en realizar con entusiasmo las actividades que realizan.

Gráfica 23

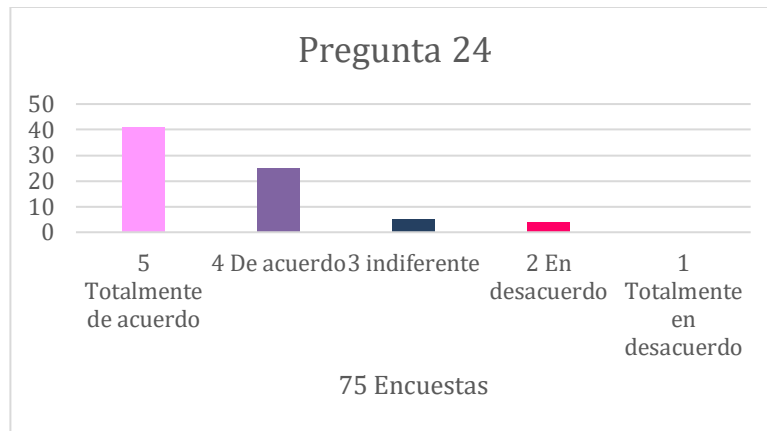
¿Enriquezco mi trabajo con actividades extraordinarias en el desempeño de mis funciones?



El 84% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que enriquecen su trabajo con actividades extraordinarias en el desempeño de sus funciones, y el 16% responde indiferente y en desacuerdo en enriquecer su trabajo con actividades extraordinarias en el desempeño de sus funciones.

Gráfica 24

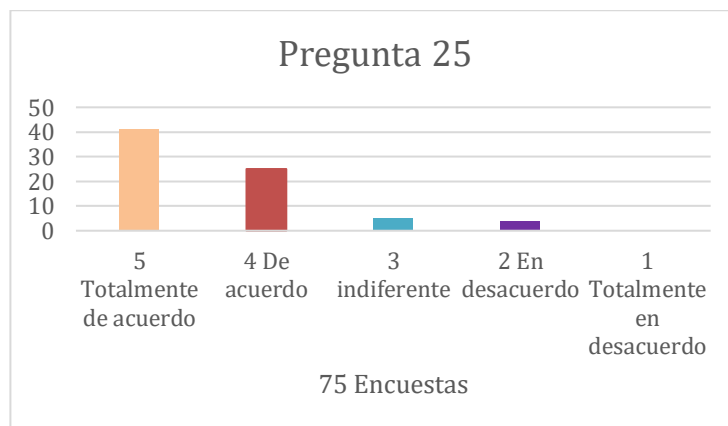
¿Me siento satisfecho al realizar mi trabajo diariamente?



El 86.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en sentirse satisfecho al realizar su trabajo diariamente, y el 13.33% es indiferente y en desacuerdo en sentirse satisfecho al realizar su trabajo diariamente.

Gráfica 25

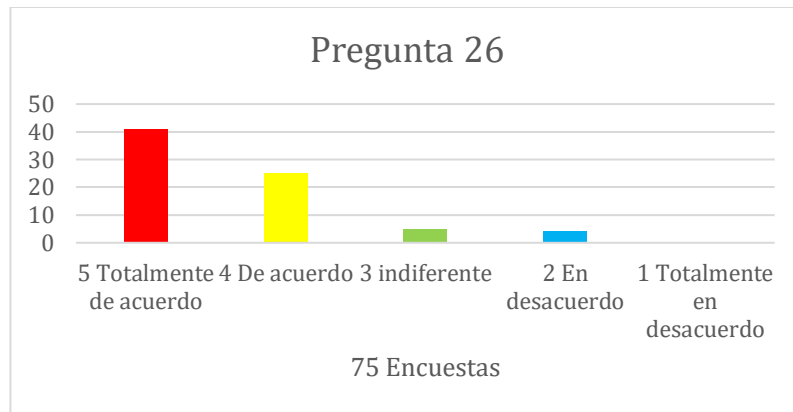
¿Sigo mi horario de trabajo puntualmente?



El 89.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en seguir su horario de trabajo puntualmente, mientras que un 10.67% es indiferente y en desacuerdo en seguir su horario de trabajo puntualmente.

Gráfica 26

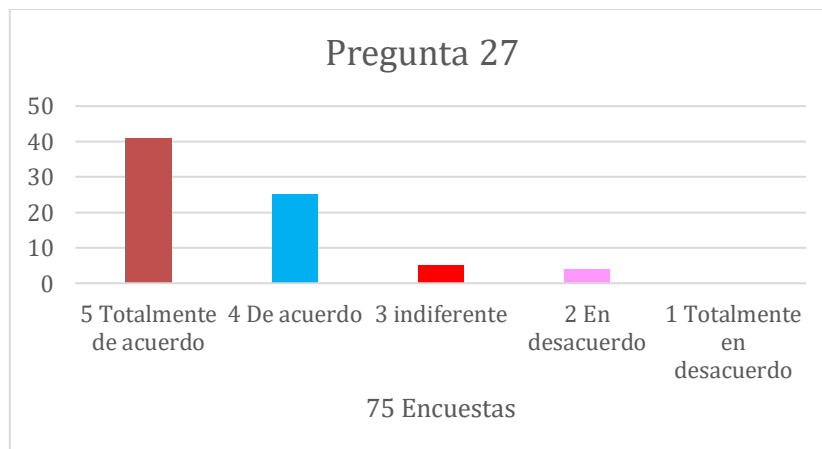
¿Cuándo me dan una instrucción la realizo con gusto?



El 92% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en realizar con gusto una instrucción, y sólo el 8% es indiferente y en desacuerdo en realizar con gusto una instrucción.

Gráfica 27

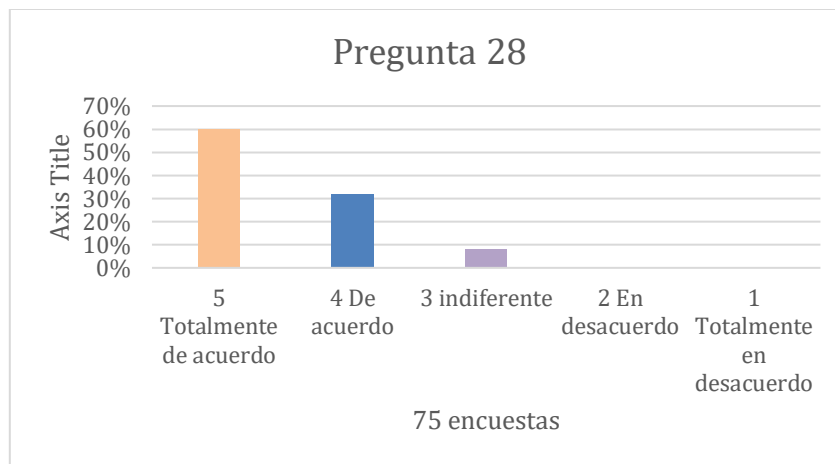
¿Me esmero en desempeñar un buen trabajo, aunque no me lo reconozcan?



El 88% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en esmerarse para desempeñar un buen trabajo, aunque no se los reconozcan, y el 12% es indiferente y en desacuerdo en esmerarse en desempeñar un buen trabajo, aunque no se los reconozcan.

Gráfica 28

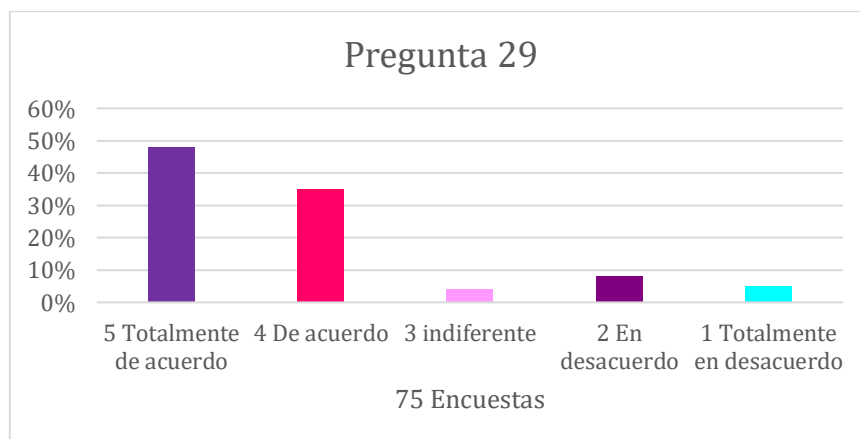
¿La manera en que realizo mis funciones me hace sentir orgulloso?



El 94.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en sentirse orgullosos de la manera en que realizan sus funciones, y sólo el 5.33% es indiferente en sentirse orgullosos de la forma en que realizan sus funciones.

Gráfica 29

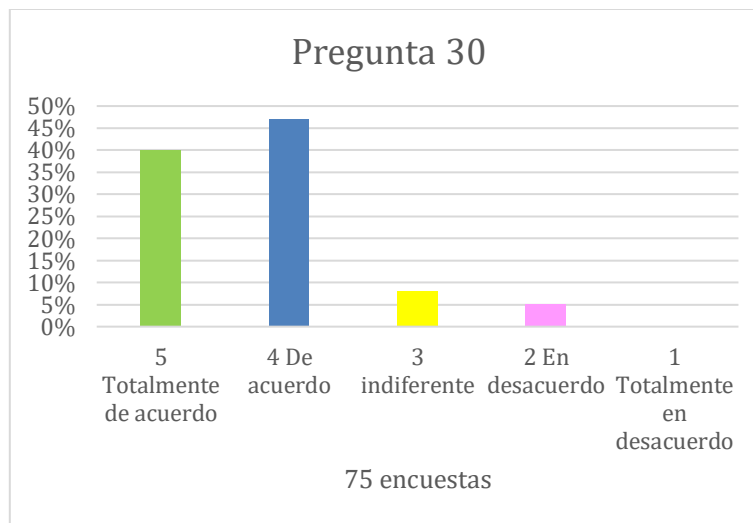
¿La empresa me hace sentir valorado?



EL 77.33% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en sentirse valorados por la empresa, mientras que el 22.67% es indiferente a totalmente en desacuerdo en sentirse valorados por la empresa donde laboran.

Gráfica 30

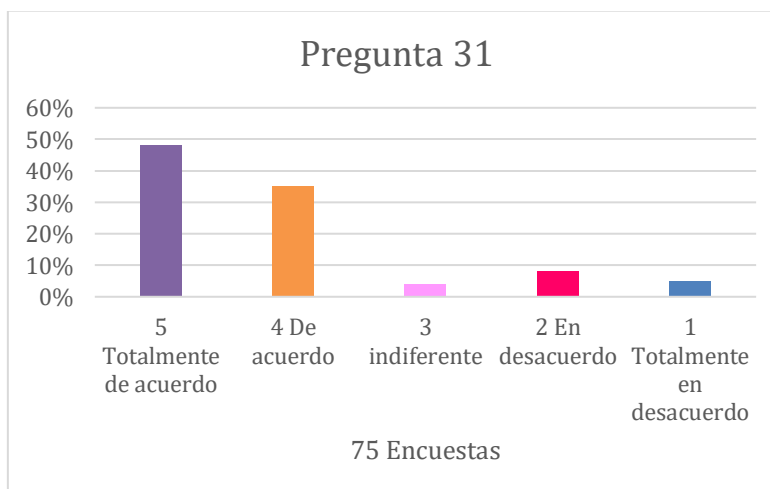
¿Considero que mis resultados en el trabajo son altamente satisfactorios?



El 86.67% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerar que sus resultados en el trabajo son altamente satisfactorios; un 13.33% es indiferente y totalmente en desacuerdo en considerar que sus resultados en el trabajo son altamente satisfactorios.

Gráfica 31

¿El ambiente que existe en mi familia contribuye a un mejor desempeño en mi trabajo?

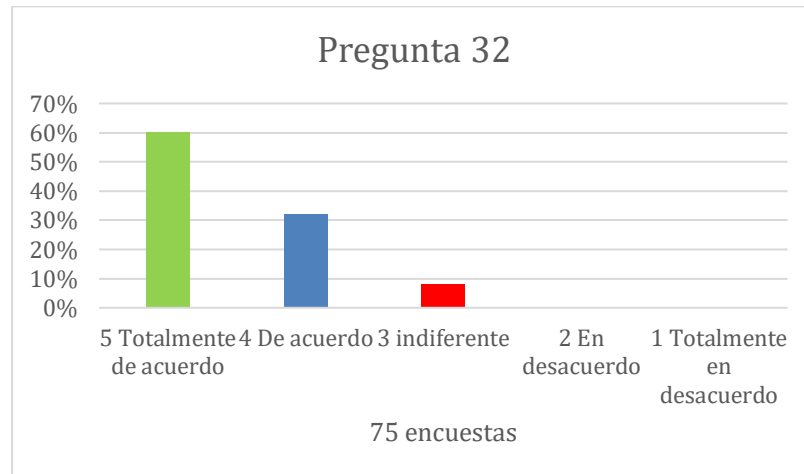


El 81.33% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el ambiente que existe en su familia contribuye a tener un mejor desempeño en su trabajo, y el 18.67% es indiferente

a totalmente en desacuerdo en considerar que el ambiente que existe en su familia contribuye a tener un mejor desempeño.

Gráfica 32

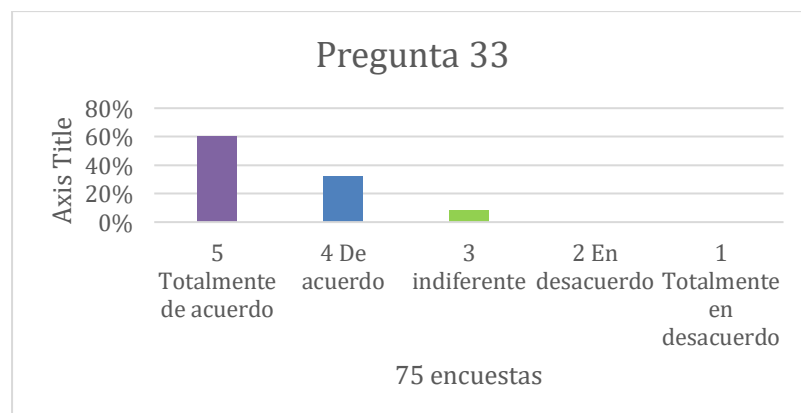
La relación con mis compañeros de trabajo es colaborativo



El 81.33% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la relación con sus compañeros es de trabajo colaborativo, y el 18.67% es indiferente a totalmente en desacuerdo en que la relación con sus compañeros es de trabajo colaborativo.

Gráfica 33

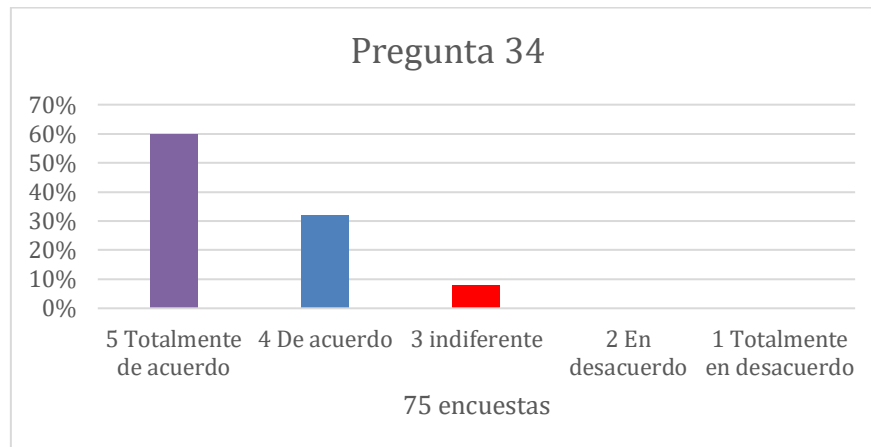
¿Me gusta ser amable y cortés en el trato con las personas?



El 92% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que les gusta ser amable y cortés en el trato con las personas, y sólo un 8% es indiferente al gustarle ser amable y cortes en el trato con las personas

Gráfica 34

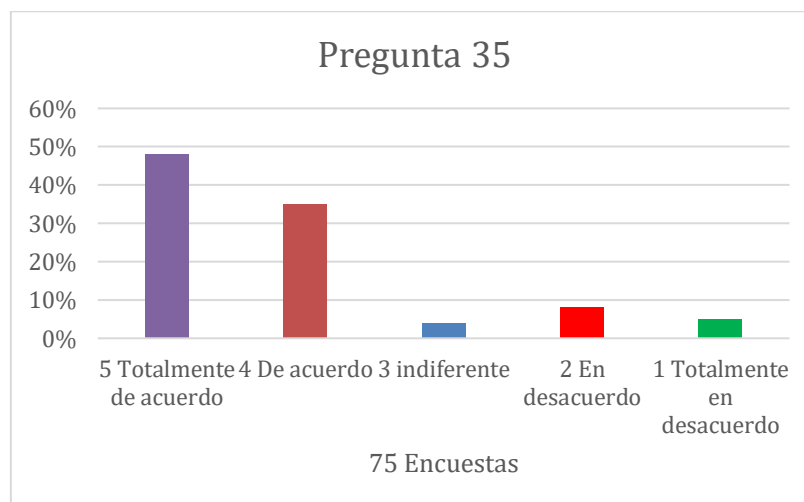
¿Siento satisfacción cuando los demás me consideran un amigo leal y confiable?



El 92% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en sentir satisfacción cuando los demás le consideran un amigo leal y confiable, y sólo el 8% es indiferente en sentir satisfacción cuando los demás le consideran un amigo leal y confiable.

Gráfica 35

¿Existe confianza y respeto con mis compañeros de trabajo?



El 82.67% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que existe confianza y respeto con sus compañeros de trabajo, y sólo el 17.33% es indiferente a totalmente en desacuerdo en que existe confianza y respeto con sus compañeros de trabajo.

Conclusiones:

Dentro de los porcentajes más altos considerados fortalezas se encuentran en el área de Imagen o apariencia personal, donde en la mayoría de las preguntas las respuestas obtenidas son del 100%, inclinándose hacia las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo. El área de valores y formación ética también presenta puntos fuertes, con porcentajes del 100% en totalmente de acuerdo y de acuerdo en considerarse personas de valores, responsables, honestas, íntegras, y reconocer que el tipo de trabajo que desempeñan requiere de ética y principios. Dentro de la variable desempeño y eficiencia el porcentaje más elevado con 94.6% indica que la manera en que realizan sus funciones los hace sentir orgulloso, y un 92% indica que cuando reciben instrucciones las realizan con gusto; a pesar de que “desempeño y eficiencia” no fue un área que haya destacado con los porcentajes más altos, se rescatan puntos importantes dónde se puede intervenir para fortalecer y lograr que esta área pueda convertirse en una de las fortalezas. En las “relaciones interpersonales” que refleja el trabajo en equipo, respeto entre compañeros, confianza y ambiente laboral, la puntuación más alta con un 92% enfocados en totalmente de acuerdo y de acuerdo, indica que le gusta ser amable y cortés en el trato con las personas y se sienten satisfechos cuando los demás les consideran como un amigo leal y confiable, estos indicadores resaltan que la mayor parte de las personas a las que se les aplicó la encuesta se preocupan por ser amables y buenos compañeros, lo que contribuye a generar un ambiente óptimo en la organización.

Para identificar las debilidades o áreas de mejora se tomaron en cuenta los porcentajes que, si bien no son altos, destacan con un número que indica que necesita atención e intervención para poder erradicarlo.

Dentro de los cuales resalta la puntualidad con un porcentaje del 16% que son indiferentes o en desacuerdo de considerarse como personas puntuales, siendo un punto que se debe tomar en cuenta para trabajar y poder disminuir esta puntuación. La necesidad de capacitación sobre valores

y conocimiento de la cultura del trabajo es otro indicativo de intervención con un porcentaje del 29.33% en indiferente a totalmente en desacuerdo con conocer la cultura de su centro de trabajo y que la empresa no les ha capacitado para ejercer su trabajo con valores. Con un 17.3% que recae en indiferente a totalmente en desacuerdo indican que no les agrada hablar mal de las personas, es decir encuentran agradable el hablar mal de los demás lo que puede generar un ambiente de conflicto y verse afectado el trabajo, por lo que se toma en cuenta como una debilidad para ser atendida y poder eliminar o disminuir esta puntuación. El área de desempeño y eficiencia destaca por los resultados obtenidos en si se sienten valorados por la empresa, siendo un 22.6% que recae en indiferente a totalmente en desacuerdo, siendo un indicador de que la empresa debe tener presente este aspecto, pues el capital humano es lo más importante de la organización.

Y por último en el punto de “relaciones interpersonales” con una porcentaje del 18.67% en indiferente a totalmente en desacuerdo al considerar la relación con sus compañeros es de trabajo colaborativo y que el ambiente que existe en familia contribuye a un mejor desempeño en su trabajo, es decir que se requiere de fortalecer el trabajo en equipo y un ambiente de empatía, respeto confianza y compañerismo donde puedan ejercer su trabajo sin que se vea afectado por su vida personal o ambiente familiar.

Recomendaciones:

Derivado de los indicadores obtenidos que proyectan las fortalezas y áreas de mejora de las empresas de Seguridad Privada, como se detalló anteriormente, se hacen las recomendaciones pertinentes a fin de atender y fortalecer los aspectos necesarios para que la cultura de la calidad personal sea considerada como indispensable en el desempeño de las funciones de los trabajadores de las empresas de Vigilancia Privada.

- Reforzar la importancia de la imagen, y cuidado personal, otorgando reconocimientos a los trabajadores que cuiden su presentación, fomentando el interés por mantenerse pulcros y presentables para que su apariencia genere confianza en los demás, siendo necesaria para el tipo de trabajo que desempeñan.
- Implementar programas de capacitación sobre cultura de la calidad personal, llevándolos a cabo de manera constante a fin de fortalecer y desarrollar valores como la honestidad,

puntualidad, empatía, amabilidad y compañerismo, necesarios para desempeñarse como trabajadores de seguridad privada.

- Incorporación de prueba específicas sobre valores y ética en el proceso de selección de nuevos empleados, para asegurarse de que los nuevos miembros del equipo aporten, compartan y se comprometan con la cultura de la empresa desde que empiezan a formar parte de esta.
- Desarrollar programas de estímulos dónde se reconozca y recompense a los trabajadores que en el desempeño de sus funciones realicen las actividades con entusiasmo, destacándose por su puntualidad, cortesía, respeto hacia los demás y enriqueciendo su trabajo con actitudes positivas y constructivas en pro del crecimiento organizacional.
- Fomentar el trabajo en equipo, mediante dinámicas de integración que se realicen de manera periódica, dónde se aborden temas o situaciones que hayan generado alguna diferencia o problemática entre compañeros, con la finalidad de resolverlos y crear un ambiente óptimo para trabajar de manera eficiente.
- Abrir un canal de comunicación dónde se dé espacio a los trabajadores para que puedan expresar sus opiniones y aportaciones que tengan hacia las mejoras en la organización, dando como resultado el que ellos se sientan valorados y que su participación es tomada en cuenta como miembro importante de la empresa.

Estas propuestas buscan crear un entorno donde la ética y los valores sean elementos fundamentales en el desempeño laboral de los empleados de seguridad privada. La combinación de programas de formación, reconocimiento y participación puede contribuir significativamente a fortalecer la cultura de la calidad personal en la empresa.

Referencias:

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé, Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional, Principios y Aplicaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D & Slocum John W (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Maldonado, J. Á. (2017) *Comportamiento, Desarrollo Y Cambio Organizacional*.
- Möller, C. (2001). *Calidad Personal: la base de todas las demás calidades*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Münch, L. (2005). *Calidad y Mejora Continua: Principios para la Competitividad y la Productividad*, Ed. Trillas.
- Nava, A. M. (2004). La calidad en el servicio. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 12(1) 1-2.
- Pachón, Y. A. (2014) La influencia de la ética personal en las empresas: *Universidad Militar, Nueva Granada, Facultad de Ciencias económicas y administrativas*. Bogotá D.C.
- Ponce, E. C. (1999). *Manual de Psicología aplicada a la empresa*. Barcelona, España: Granica.
- Ramírez, M. M. (2003). *La Calidad Personal que es y cómo se logra*. cddigitalUV, 29.
- Robbins S. & Judge T. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson, Prentice Hall.
- Vázquez J. (2008). La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad. *La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad*. Xalapa, Veracruz, México.

Linkografía

Álvarez R. (2022). ¿Cuáles son las mejores empresas de Seguridad Privada del Mundo?. Negocios y economía online. Recuperado de: <https://www.negociosyeconomiaonline.com/servicios/mejores-empresas-de-seguridad-privada-del-mundo/>

Castro, J. D. (2022). *Coordinación de los Servicios de Seguridad Privada*. Recuperado de <http://www.cespver.gob.mx/coordinaciones-2/sistema-de-seguridad-privada/>

Hernández, A. (2014, 23 de julio). Cultura organizacional, éxito de las Mipymes. El Financiero. Consultado de <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/cultura-organizacional-exito-de-las-mipymes.html>

Izar, J. M., J. H. (Mayo de 2004). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/303876794_Antecedentes_de_la_Calidad.

Orellana, Pablo. (2020, 05 de Abril). Cultura Organizacional, definiciones. Economipedia.com. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/cultura-organizacional/.html>

SUAyED. (2017). Comportamiento en las organizaciones [Versión electrónica]. México: UNAM. Consultado el 29 de septiembre de 2017 de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/administracion/3/apunte/LA_1343_24056_A_Comportamiento_organizaciones_V1.pdf

<https://www.g4s.com/who-we-are>

<https://multisistemas.com.mx/quienes-somos/por-que-gmsi/>

<https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/VALORES-UNIVERSALES.pdf>

<https://www.univalle.edu.co/tramites-y-procedimientos/2-uncategorised/413-decalogo-valores-electrica>