



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala**  
(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Karla Beatriz Ávila Salazar

Guatemala, agosto 2020

**Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Karla Beatriz Ávila Salazar

M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde (**Asesor**)  
Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M. Sc. Carlos Alberto Marroquín Márquez**

Coordinador

Guatemala, 14 de marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del artículo científico titulado “Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy la única responsable del contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Karla Beatriz Avila Salazar'.

Karla Beatriz Avila Salazar

Licenciatura en Administración de Empresas

ID 000009089

REF.: CCEE. LAE. 013-2020  
SEDE SAN RAYMUNDO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 11 DE AGOSTO DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde

Revisor (a): Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala"

Presentada por: Karla Beatriz Ávila Salazar

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Guzmán Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

San Raymundo, 14 de marzo de 2020.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala**, realizado por Karla Beatriz Ávila Salazar, ID 000009089, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde

Colegiado Activo No. 16,339

Guatemala, 06 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala”** realizado por Karla Beatriz Ávila Salazar, ID 000009089, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina

Colegiado 7,452

LIC. EDDY GIOVANNI MIRANDA MEDINA  
ABOGADO Y NOTARIO

## **Dedicatoria**

- A Dios** Todo poderoso, te agradezco con todo mi corazón por estar conmigo en esta etapa de mi vida y darme la sabiduría y entendimiento que necesito para poder graduarme, tú me has dado el apoyo incondicional y me has ayudado en lo económico para poder pagar mis estudios, y lograr el sueño de ser licenciada en Administración de Empresas, sé que si tú estás conmigo podré llegar lejos, te agradezco la confianza que depositada en mí, las palabras no me alcanzan para agradecerte, solo puedo decir no lo hubiera logrado sin ti, muchas gracias.
- A mi madre** Mirza Guísela Salazar de Paz, le agradezco por el apoyo que me ha dado durante toda mi vida, sus regaños y consejos han sido fundamentales para seguir adelante, gracias por cuidar a mi hija desde tan lejos para que yo pudiera asistir a clases, y por motivarme a seguir luchando por mis sueños, realmente creo que no pude tener una mejor mamá, agradezco tanto que haya estado cuando más la necesite.
- A mi esposo** Yonatan Lizardo Sazo Osorio, amor mío te agradezco por tu paciencia durante estos años, gracias por apoyarme y ayudarme a pagar mis estudios, estoy convencida que tome una buena decisión al elegirme como compañero de vida y ahora que lo he logrado quiero que sepas que mi vida sin ti no estaría completa porque tú me has enseñado el verdadero valor de la vida, este triunfo también es tuyo.
- A mi hija** Anyely Bellaliz Sazo Ávila, hermosa mía te agradezco por tu paciencia en estos años de estudio por no darte el tiempo que te mereces por hacer mis tareas o estudiar para mis exámenes, muchas veces has tenido que jugar sola porque yo estoy haciendo cosas de la universidad, sé que eres una buena niña y uno de los propósitos de graduarme es darte una vida mejor, en todos los sentidos, te amo mi niña bella.

**De más familia**

Gracias a mis hermanas por su apoyo, a mis abuelos por criarme como su hija y preocuparse por mí, a mis tíos por su apoyo económico y moral por su cariño y comprensión, soy muy afortunada de pertenecer a su familia.

**A mis docentes**

Agradezco mucho por su apoyo, su paciencia y por compartir sus conocimientos, estos años de estudio han sido duros, pero gracias a sus explicaciones y comprensión he logrado entender cada uno de los temas vistos en clases.

Este triunfo es de todos ustedes que han sido parte de todo el proceso y me han apoyado sin esperar nada a cambio, muchas gracias.

# Contenido

	Página
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	3
1.7. Determinación de la muestra	3
1.7.1. Empleo muestra finita	4
1.8. Definir instrumentos de investigación	5
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	
<b>2.1. Presentación de resultados</b>	<b>7</b>

**Capítulo 3**  
**Discusión y conclusiones**

3.1.	Extrapolación	13
3.2.	Hallazgos y análisis general	17
3.3.	Conclusiones	18

**Referencias**

<b>Anexos</b>	<b>20</b>
---------------	-----------

## Lista de gráficas

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Promueven principios y valores, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	7
2	Principios y valores en el puesto de trabajo, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	8
3	Motivos de despido PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	8
4	Importancia de ser honrados, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	9
5	Jefes con principios y valores, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	9
6	Los compañeros de trabajo carecen de principios y valores, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	10
7	Convivencia entre empleados, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	10
8	Trabajo en equipo, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	11
9	Opiniones tomadas en cuenta, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	11
10	Empleados íntegros con principios y valores, PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala	12

## **Abstract**

Este artículo desarrollo el tema Aplicación de Principios y Valores por Parte de los Colaboradores, para Elevar la Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas -PyMEs- Ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, cuyo propósito fue determinar si los empleados pusieron en práctica los principios y valores en cualquier actividad que realizaron en la empresa, para aumentar los niveles de productividad de la misma.

Para el desarrollo del artículo científico se utilizó la investigación descriptiva y el método científico en las tres fases: indagadora, se utilizó la boleta de encuesta, guía de entrevista, guía de observación para la recolección de información, demostrativa: se utilizaron técnicas de análisis cualitativos y cuantitativos para comparar la situación de la empresa con la información que se obtuvo en el trabajo de campo, y expositiva: se empleó un documento formal y escrito para presentar los resultados de la investigación.

## **Introducción**

La Universidad Panamericana a través de la Facultad de Ciencias Económicas, promueve la realización del artículo científico como método de evaluación final previo a conferírsele el título universitario en el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

Este artículo científico promueve la investigación científica en las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, y permite que los estudiantes tengan contacto con los problemas sociales y económicos que afectan a la población guatemalteca para que puedan aplicar las diferentes técnicas y conocimientos académicos adquiridos a lo largo de la carrera para concluir con una vinculación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Este documento se encuentra conformado por cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo 1, contiene de manera breve, el planteamiento del problema, pregunta, objetivos, tipo, sujetos, alcance, muestra, instrumentos, recolección de datos y procesamiento y análisis de datos, todos los temas relacionados específicamente al proceso de investigación utilizado para desarrollar el tema denominado aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

Capítulo 2, puntualiza la información obtenida en el trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) se tabula y presenta en gráficas con los respectivos análisis.

Capítulo 3, detalla la extrapolación entre la teoría existente y los hallazgos obtenidos, y se realiza a través de un análisis comparativo de la situación actual de la empresa con los resultados

conseguidos en el trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación).

Capítulo 4, contiene las fuentes de consulta tales como, bibliográficas, digitales, legislación, entre otras, las cuales brindan soporte a la teoría planteada en el presente artículo científico.

Al finalizar se encuentran los anexos que contienen los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación).

# Capítulo 1

## Metodología

El capítulo que se presenta a continuación contiene de manera breve, el planteamiento del problema, pregunta, objetivos, tipo, sujetos, alcance, muestra, instrumentos, recolección de datos y procesamiento y análisis de datos, todos los temas relacionados específicamente al proceso de investigación utilizado para desarrollar el tema denominado aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

### 1.1. Planteamiento del problema

Los gerentes de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, en la mayoría de casos contratan personal por amistad y/o familiaridad sin tomar en consideración los principios y valores que las personas puedan tener al no realizar evaluaciones relacionadas con los mismos a las personas reclutadas para trabajar en la empresa.

Aunado a lo detallado en el párrafo anterior los gerentes de las PyMEs, no invierten en capacitaciones relacionadas con principios y valores para los empleados, estos asumen que los mismos tienen que ser inculcados en el hogar y/o centros de estudios.

La falta de principios y valores puede ocasionar problemas en el ámbito laboral y personal, en virtud, que los mismos caracterizan a las personas y la ausencia de ellos puede clasificarlos como malos ciudadanos y actuar de forma no adecuada.

En tal sentido, para que los gerentes de las pequeñas y medianas empresas del municipio de San Juan Sacatepéquez, logren el éxito, deben capacitar a los empleados en el ámbito de principios y valores, y que estos sean considerados como el pilar fundamental para que los trabajadores puedan crear un contrato psicológico con la organización, el cual les brinda la oportunidad de ganar el sustento para las familias, de esta forma el compromiso crecen, muestran actitud positiva y ayudan a prosperar a los líderes de la empresa.

## 1.2. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las técnicas utilizadas para reforzar la aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala?

## 1.3. Objetivos de investigación

Dan a conocer de manera clara los alcances de la investigación a corto, mediano y largo plazo, por lo que se presenta a continuación, el objetivo general y los objetivos específicos:

### 1.3.1. General

Conocer las técnicas para reforzar la aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

### 1.3.2. Específicos

Estas se derivan del objetivo general, por lo que a continuación se presentan los objetivos específicos, que sirven para reforzar y lograr el alcance del objetivo general:

1. Detallar las técnicas para reforzar los principios y valores en los empleados para mejorar la cultura laboral.
2. Identificar las ventajas provenientes por la implementación de técnicas que refuercen los principios y valores en los empleados.
3. Especificar nuevas técnicas para registrar las faltas que han cometido los empleados en el periodo que llevan de laborar en la empresa.

## 1.4. Definición del tipo de investigación

A continuación, se da a conocer la clase de investigación a utilizar en el presente documento:

#### 1.4.1. Investigación descriptiva

Se determina que el tipo de investigación a utilizar es la descriptiva, por ser la ideal, para brindar un excelente resultado en la investigación, aunado la información se obtiene a través de encuestas, entrevista y guía de observación, para dar el resultado por medio de gráficas con la respectiva investigación.

#### 1.5. Sujeto de investigación

Las personas sujetos de investigación son: los gerentes y empleados.

Gerentes, son los propietarios o personas con el puesto jerárquico más alto en la empresa cuya información es vital para conocer la existencia o falta de técnicas para reforzar los principios y valores en los empleados.

Empleados, son todas las personas que laboran para las PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala cuya información es importante para definir la existencia o falta de principios y valores.

#### 1.6. Alcance de la investigación

Se presenta a continuación el alcance de la investigación:

##### 1.6.1. Temporal

El lapso de tiempo para el desarrollo de la presente investigación es de ocho meses, al iniciar en septiembre 2019 y culminar en abril 2020.

##### 1.6.2. Geográfico

La investigación es en las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

#### 1.7. Determinación de la muestra

A continuación, se detalla la fórmula y simbología utilizada para el cálculo de la muestra:

### 1.7.1. Empleo muestra finita

La muestra es una porción o una pequeña cantidad representativa del universo a investigar. Para calcular dicha cantidad se utiliza la muestra finita, en virtud que, se conoce la cantidad total de empresas que son analizadas en la presente investigación.

La fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 (p) (q) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p) (q)}$$

La simbología de la fórmula es:

n = muestra a determinar

$Z^2$  = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = nivel aceptable de tolerancia de error

N = Tamaño de la población meta definida

Por último, se detalla el desarrollo y resultado de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 (0.50) (0.50) * 953}{0.05^2 (953 - 1) + 1.96^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.50) (0.50) * 953}{0.0025 (952) + 3.8416 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{915.2612}{2.38 + 0.9604}$$

$$n = \frac{915.2612}{3.3404}$$

$$n = 273.997485$$

$$n = 274$$

Al concluir la aplicación de la fórmula se obtiene como resultado una muestra de 274 PyMEs, es importante mencionar que se utiliza un nivel aceptable de tolerancia de error de 5%, un nivel de confianza de 95%, una probabilidad de éxito y fracaso de 50% respectivamente y una población meta definía de 953 pequeñas y medianas empresas.

### 1.8. Definir instrumentos de investigación

Los datos para la investigación se recolectan por medio de los instrumentos de investigación que se detallan a continuación:

Encuesta, se utiliza un formato de preguntas cerradas y son realizadas con los empleados de las PyMEs objeto de estudio.

Guía de entrevistas, contiene un formato con preguntas abiertas y son desarrollados con los gerentes de las pequeñas y medianas empresas.

Guía de observación, tiene un formato de preguntas específicas en las que contiene observaciones vistas sobre los principios y valores en los empleados en las PyMEs.

La información que se obtiene a través de los instrumentos es vital para lograr los objetivos previamente establecidos en el presente documento.

### 1.9. Recolección de datos

La información obtenida en el trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación mencionados en los párrafos anteriores se debe tabular para posterior presentar en gráficas con los respectivos análisis.

### 1.10. Procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección de datos se realiza una extrapolación con la información obtenida de fuentes primarias, tales como encuesta, entrevista y guía de observación, y con la información obtenida de fuentes secundarias, tales como páginas web, revistas, periódicos, libros, entre otros.

## Capítulo 2

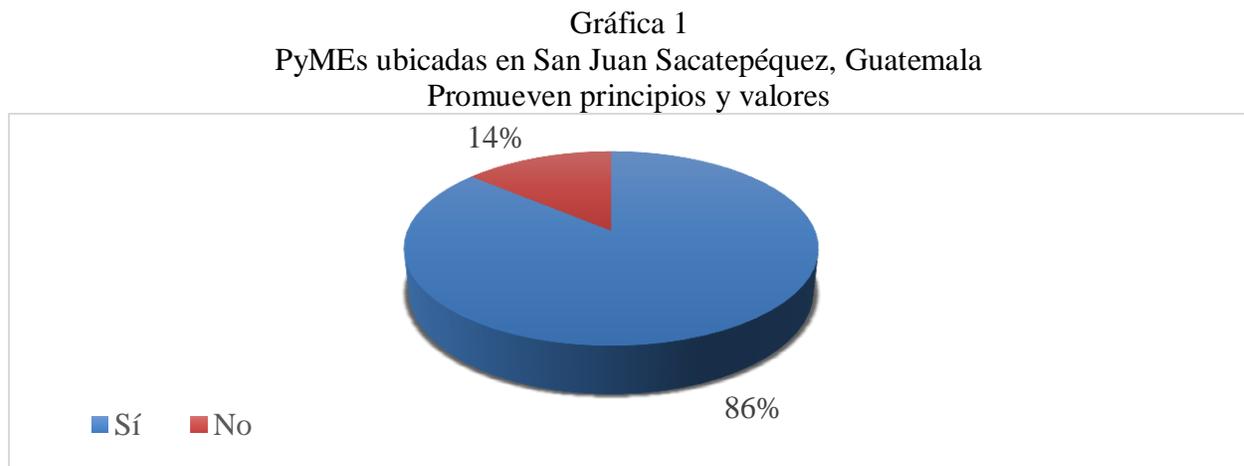
### Resultados

En este capítulo se detalla la información obtenida en el trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) se tabula y presenta en gráficas con los respectivos análisis.

#### 2.1. Presentación de resultados

Los resultados obtenidos se presentan en gráficas y cada una contiene una interpretación específica para facilitar la comprensión.

La siguiente gráfica detalla si los líderes de las PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, promueven a los empleados principios y valores.

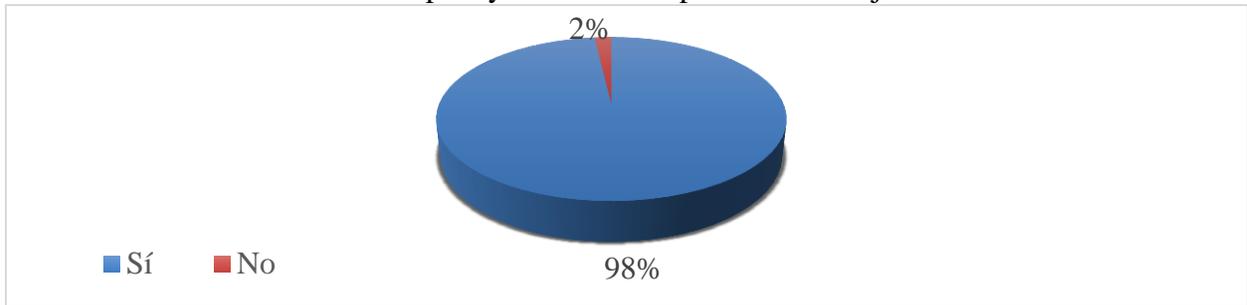


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los líderes de la mayoría de pequeñas y medianas empresas promueven a los empleados principios valores con el propósito de dar soporte a la visión, misión, estrategias y objetivos; así también de guiar y orientar la vida de los colaboradores.

La gráfica que se presenta a continuación determina si los empleados consideran importante ejercer principios y valores en el puesto de trabajo que desempeñan.

Gráfica 2  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Principios y valores en el puesto de trabajo

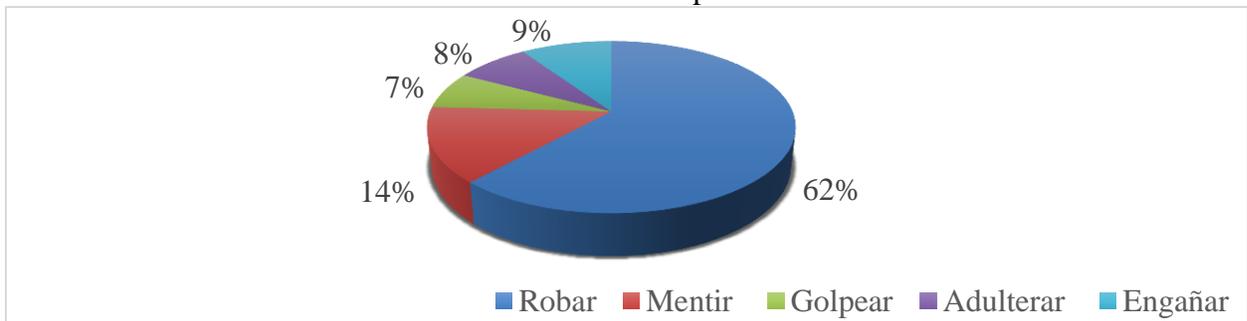


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La mayoría de empleados ejercen principios y valores en el puesto desempeñado para evitar problemas tales como, faltante de producto o efectivo, pérdida de clientes por brindar mal servicio, entre otros, lo que puede ocasionar despidos y juicios por algún delito.

La gráfica que a continuación se presenta específica, los motivos por los cuales pueden ser despedidos los empleados.

Gráfica 3  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Motivos de despido

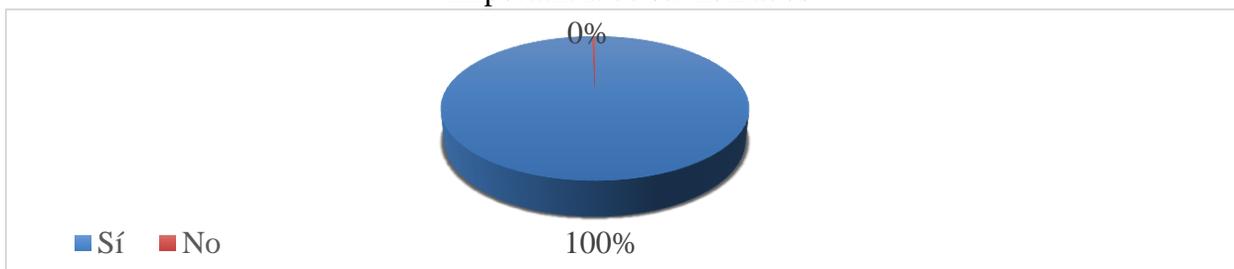


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

El riesgo más grande por el cual los trabajadores pueden ser despedidos inmediatamente y pierden la indemnización, no así las otras prestaciones, por el tiempo laborado es por robo, en virtud, que el dinero, productos, mobiliario y equipo son pérdidas importantes para la empresa

En la siguiente gráfica se determina si los empleados creen importante ser honrados.

Gráfica 4  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Importancia de ser honrados

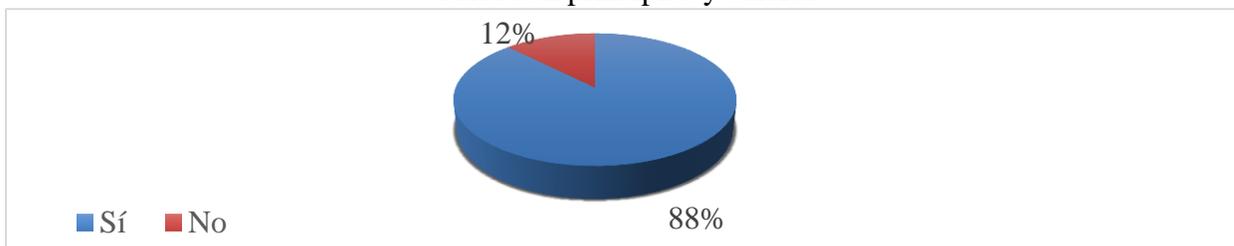


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Todos los empleados creen importante ser éticos, rectos, transparentes y honestos con el objeto de evitar despidos y juicios por algún delito para no arruinar el futuro ni la vida de los seres queridos.

La gráfica que se presenta a continuación determina, si los jefes cuentan con principios y valores.

Gráfica 5  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Jefes con principios y valores

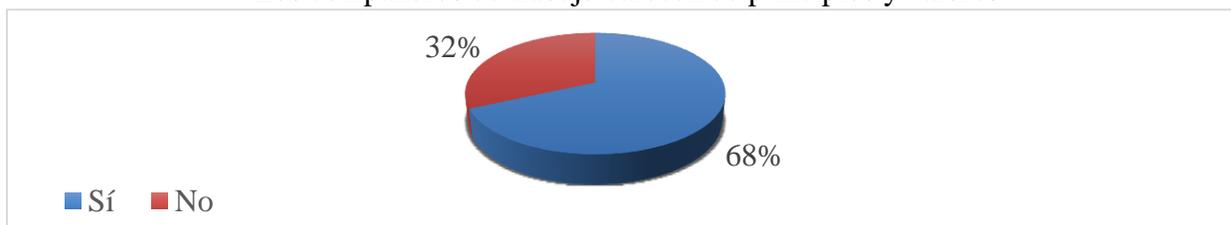


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Es preocupante el hecho que algunos empleados opinan que los jefes no cuentan con principios y valores, en virtud, que los mismos son líderes y pueden guiar por el camino del mal al equipo de trabajo.

Esta gráfica determina si en alguna ocasión los empleados han percibido que los compañeros de trabajo carecen de principios y valores.

Gráfica 6  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Los compañeros de trabajo carecen de principios y valores

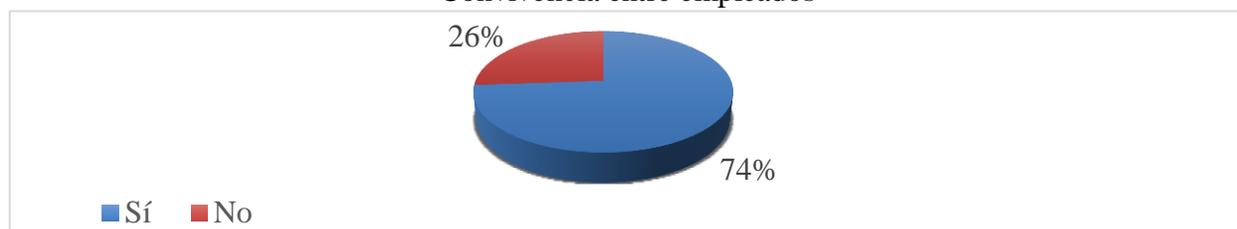


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Uno de los mayores problemas de las PyMEs en Guatemala, es la falta de principios y valores, lo cual provoca pérdida de respeto, problemas legales, reducción de los niveles de productividad y pérdida de credibilidad.

La gráfica que se presenta a continuación determina, si la convivencia entre compañeros de trabajo es buena en la empresa.

Gráfica 7  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Convivencia entre empleados



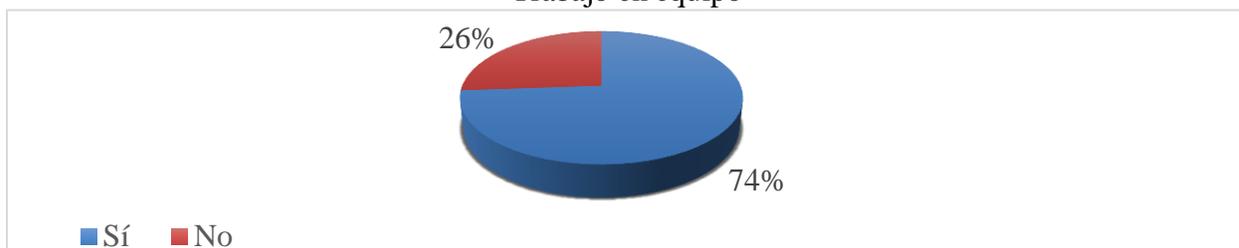
Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La convivencia entre compañeros de trabajo es buena, en virtud, que hay armonía, buena comunicación y confianza, por otra parte, una minoría de empleados se sienten incómodos y enojados por la rivalidad que existe entre trabajadores, lo que crea un ambiente desagradable. Las empresas operan de forma eficaz únicamente cuando existe una excelente cultura organizacional,

en virtud, que influye directamente en el comportamiento, actitudes y efectividad de los empleados, aunque no se ve se percibe en las emociones y percepciones de las personas.

Esta gráfica determina, si los empleados se sienten cómodos al trabajar en equipo.

Gráfica 8  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Trabajo en equipo

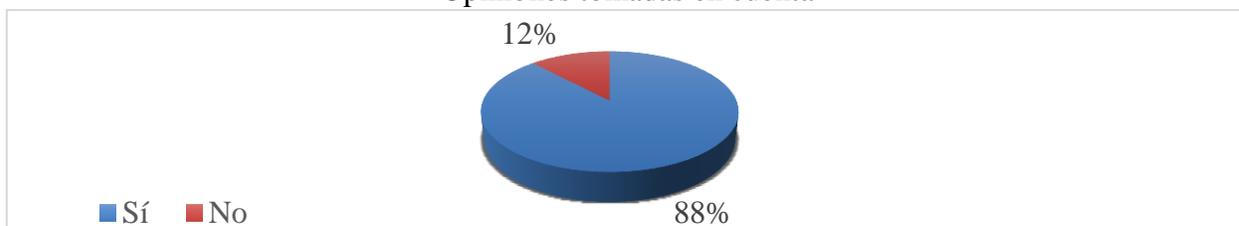


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Son pocas las personas que dicen no sentirse cómodas al trabajar en equipo, sin embargo, estas personas afectan el rendimiento del conjunto de empleados, en virtud, que el equipo es tan débil como lo es el integrante más frágil. Los equipos de trabajo alteran la motivación e influyen en el comportamiento de los empleados, por tanto, se convierten en la clave para que los colaboradores generen productividad, ganancias, innovación, entre otros factores importantes para lograr el éxito.

En la gráfica que se presenta a continuación se determina si las opiniones de los empleados son tomadas en cuenta en la empresa que labora.

Gráfica 9  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Opiniones tomadas en cuenta

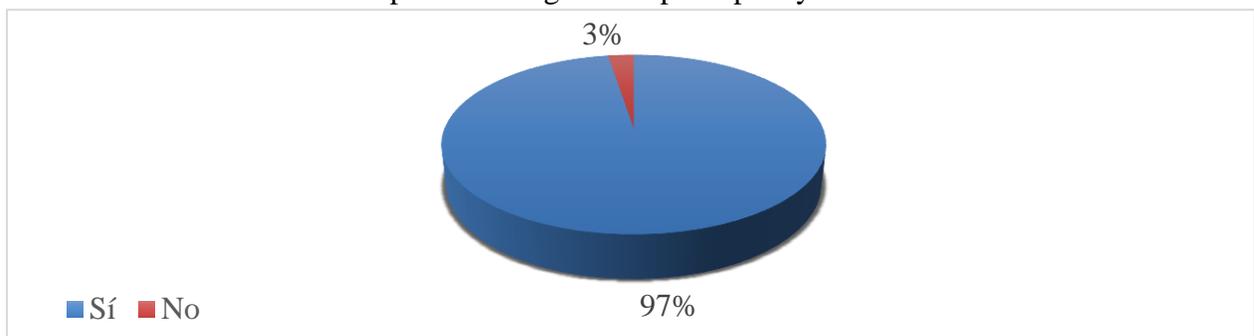


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La mayoría de empleados se sienten satisfechos, en virtud, que las opiniones son tomadas en cuenta de esta manera se sienten importantes y parte fundamental del equipo de trabajo lo que permite una atmosfera energizante en el que las personas trabajan con ahínco, sienten orgullo, confían entre sí, resuelven problemas y comparten ideas para mejorar el desempeño.

Esta gráfica determina si los empleados se consideran personas íntegras que gozan de principios y valores.

Gráfica 10  
PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala  
Empleados íntegros con principios y valores



Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La mayoría de los empleados se consideran como personas íntegras que gozan de principios y valores, esto determina la confianza en ellos mismos y beneficia a las empresas porque gracias a ello logran alcanzar los objetivos previamente establecidos.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

El capítulo que se presenta a continuación, detalla la extrapolación entre la teoría existente y los hallazgos obtenidos, y se realiza a través de un análisis comparativo de la situación actual de la empresa con los resultados conseguidos en el trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación).

#### 3.1. Extrapolación

Es importante mencionar que la falta de principios y valores en las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, puede ocasionar problemas tanto personales como laborales al no actuar de forma adecuada y correcto.

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos. Recuperado de <http://americo.usal.es/oir/opal/Documentos/Venezuela/AD/PrincipiosAD.pdf>.

Los principios y valores orientan la vida de los empleados y dan soporte a la visión, misión, estrategias y objetivos de la empresa, por tanto, si las personas carecen de los mismos la planeación estratégica de la organización también carece, lo que tiene como resultado cumplir las metas sin importar la forma de conseguirlas.

Uno de los elementos más importantes en una empresa son sus valores, los que van a guiar el camino a seguir por parte de la organización y le darán sentido a su existencia. Junto con lo anterior, la misión y visión también son muy relevantes, y deberían ser conocidos de forma transversal por parte de quienes forman parte de una compañía, para que así puedan reforzarlos de forma continua, tanto entre los miembros de la dirección como entre sus

empleados. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/5-maneras-de-reforzar-los-valores-dentro-de-tu-empresa>.

Los principios y valores son fundamentales para guiar el camino de los empleados, por tanto, se pueden fortalecer los mismos con el ejemplo, capacitaciones, fortalecimiento a través de la comunicación interna, reconocimiento por el cumplimiento, entre otros, para lograr una cultura de trabajo centrada en los valores.

Una cultura organizacional comprende principios, valores y actitudes compartidas e influye directamente en los individuos, grupos y procesos organizacionales. Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), definen “la cultura organizacional es lo que los empleados perciben, y cómo esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas” (p. 41). Por tanto, una buena cultura basada en principios y valores proyecta, guía y orienta el comportamiento de los empleados, fomenta estabilidad laboral, crea identificación organizacional, atrae, desarrolla y conserva empleados de gran calidad y crea orgullo por pertenecer a la empresa.

Recomendamos que la cultura organizacional hace referencia al conjunto de valores, principios, normas, procedimientos y conductas que comparten todos los integrantes de la planilla de una organización, por esta razón les traemos cuatro consejos para crear y mantener una sólida cultura organizacional en su compañía: cultura abierta, saber escuchar, diversidad, saber comunicar. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/4-consejos-para-establecer-una-cultura-organizacional-productiva/>.

Otras recomendaciones para crear y sostener una cultura organizacional son: desarrollar un sentido de historia (explicar la historia detalladamente y dar a conocer a las personas que crearon a la empresa), crear un sentido de identidad (comunicar los principios y valores), fomentar un sentido de pertenencia (brindar recompensas y crecimiento o carrera profesional) e intercambio creciente entre los empleados (tomar decisiones participativamente y trabajar en equipo).

Cuando se habla de principios y valores, o moral generalmente se piensa que son la misma cosa, pero con diferentes nombres; en el ámbito de la iglesia nos enseñan que nuestra vida debe ser, congregada con los principios, valores y moral de Dios. Si bien es cierto que principios, valores y moral tiene mucho que ver entre sí, y son determinantes en la vida del ser humano, en su relación con Dios y con su prójimo. Recuperado de <https://www.devocianalescristianos.org-2013/05/los-principios-valores-y-la-moral-segun-la-biblia.html>.

Debemos comenzar diciendo que en el código de trabajo no se regulan las faltas, ni las correcciones disciplinarias a los trabajadores. Sin embargo, toda empresa puede tener su régimen disciplinario de trabajo, o en sus políticas internas laborales, porque la potestad disciplinaria es inherente al poder del mando del patrono. Recuperado de <https://www.crhoy.com/archivo/las-faltas-laborales-y-sus-sanciones/>.

Uno de los pilares del capitalismo consiste en la existencia de un compendio de valores y principios que rigen toda la actividad empresarial: transparencia, flexibilidad laboral, innovación, conciliación familiar, empoderamiento... Para plasmarlos de alguna manera y que sea accesibles a todos los miembros de la compañía, las organizaciones disponen del código ético. Recuperado de <https://capitalismoconciente.es/blog/codigo-etico-sirve-beneficios-aporta/>.

La mejor manera para utilizar las técnicas que ayudan a reforzar los principios y valores, es aplicándolos a la vida diaria. Yance (2006) afirma: “Los valores no se aprenden al oírlos o leerlos, sino al vivirlos. Son para todos, pero cada uno puede alcanzarlos en una medida diferente. Conto más valores tengamos, más sólida será nuestra personalidad”. (p. 26). Por tanto, los

principios y valores se deben inculcar desde casa, para que desde pequeños aprendan el verdadero valor de la vida.

Algunas técnicas importantes para fortalecer los principios y valores en los empleados son capacitaciones constantes, comunicación de los mismos a través de documentales, revistas, proyectos, entre otros, implementación de un sistema de recompensas por cumplimiento de valores, entre otros.

Los principios y valores ayudan a alcanzar las metas de una empresa. Yance (2006) afirma:

Los valores son siempre una meta y un ideal. Nadie puede decir que tiene suficientes valores.

Eso pasa con la Sociedad: sino predominan en ella valores como la paz, la justicia, el respeto, se parecerá más a un desierto o a un paisaje lunar (p. 26).

Por ende, al utilizar e implementar los principios y valores en las PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala las faltas de los empleados pueden llegar a disminuir contantemente.

Las reglas internas de una empresa se deben basar en principios y valores. Parga (2000) afirma:

Los valores en sí mismos suponen la base general sobre la cual se encuentran los principios y después las normas. Por eso los principios en sentido escrito suponen la Asunción de valores que se consideran preponderantes frente a cualquier otro interés (p. 25).

Por tanto, las normas y reglas de una empresa deben ser implantadas tomando en cuenta los principios y valores para lograr una aceptación de parte de los empleados.

Por tanto, si los líderes de las empresas crean la planeación estratégica (visión, misión, estrategias, y objetivos) con base en principios y valores, y utilizan las técnicas correctas para reforzarlos pueden lograr el éxito siempre de forma correcta.

La utilización de principios y valores en las empresas ayudan a tomar decisiones complicadas. Parga (2000) afirma “esta preocupación por los valores y su utilización se hace todavía más evidente en el lenguaje judicial, especialmente cuando se trata de fundamentar una

solución difícil (p. 27). Esta es una de las razones por las que las empresas deben difundir entre los colaboradores principios y valores, esto ayuda al momento de atender a un cliente difícil.

Las ventajas que se tiene al reforzar los principios y valores con los jóvenes por medio de capacitaciones antes de ingresar al campo laboral, es una excelente técnica para crear ventajas competitivas. Vega (2015) afirma:

La atracción y formación de la juventud resulta esencial no solo para la transmisión de principios y valores cooperativos, sino para procurar su integración, forjando, o al menos procurando forjar, en las nuevas generaciones una autentica conciencia de compromiso y de participación. (p. 192).

Al tomar en consideración la capacidad intelectual de los jóvenes y la capacidad de poseer principios y valores se determina la facilidad de fortalecerlos en el área laboral.

### 3.2. Hallazgos y análisis general

Al tomar en consideración la información obtenida a través del trabajo de campo (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) realizadas a los empleados de 274 PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, se determina lo siguiente:

Los principios y valores son la base fundamental de una empresa, estos ayudan al cumplimiento de metas y objetivos por parte de los empleados. Los líderes de la mayoría de pequeñas y medianas empresas promueven a los empleados principios valores con el propósito de dar soporte a la visión, misión, estrategias y objetivos; así también de guiar y orientar la vida de los colaboradores.

Para aumentar la rentabilidad y lograr el crecimiento de las PyMEs, los empleados deben tener principios y valores, entre ellos la honradez para evitar caer en corrupción o bien en robo de dinero o cualquier tipo de productos que se distribuya en la empresa.

Uno de los mayores problemas de las PyMEs en Guatemala, es la falta de principios y valores, lo cual provoca pérdida de respeto, problemas legales, reducción de los niveles de productividad y pérdida de credibilidad.

Por tanto, algunas técnicas para reforzar los principios y valores en los empleados son: capacitaciones constantes, comunicación de los mismos a través de documentales, revistas, proyectos, entre otros, implementación de un sistema de recompensas por cumplimiento de valores, entre otros.

Sin embargo, la técnica más importante es transmitir los principios y valores a los empleados, a través del ejemplo, es decir, si el líder es ético, recto, transparente y honesto los empleados también lo son, lo cual tiene como resultado evitar despidos y juicios por algún delito para no arruinar el futuro ni la vida de los seres queridos.

### 3.3. Conclusiones

Con base a la investigación documental, trabajo de campo y extrapolación se concluye lo siguiente:

1. de Algunas técnicas importantes para reforzar los principios y valores en los empleados son capacitaciones constantes, comunicación de los mismos a través de documentales, revistas, proyectos, entre otros, implementación de un sistema de recompensas por cumplimiento de valores.
2. La principal ventaja proveniente por la implementación de técnicas que refuercen los principios y valores en los empleados es que dan soporte a la visión, misión, estrategias y objetivos lo que logra guiar y orientar la vida de los colaboradores.
3. La principal técnica para registrar las faltas que han cometido los empleados en el periodo que llevan de laborar en la empresa es un listado de principios y valores cumplidos e incumplidos, lo cual permite crear un sistema de recompensas por el cumplimiento de los mismos.

## Referencias

7Graus. (11 de noviembre de 2019). *Principios y valores*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/principios-y-valores/>

Coelho, F. (11 de noviembre de 2019). *Significado de Valores morales*. Obtenido de <https://www.significados.com/valores-morales/>

Congreso de la República de Guatemala. (1941). Decreto 14-41. Código de Trabajo. Publicado en Diario de Centroamérica el 5 de mayo de 1961. Guatemala. Nueva edición actualizada y con sus reformas incluidas. Acuerdo Gubernativo (470-2014). Guatemala.

Luco, A. (11 de noviembre de 2019). *5 maneras de reforzar los valores dentro de tu empresa*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/5-maneras-de-reforzar-los-valores-dentro-de-tu-empresa>

Torres, A. (11 de noviembre de 2019). *Los 10 tipos de valores: principios que rigen nuestras vidas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-valores>

Ucha, F. (11 de noviembre de 2019). *Definición de Principios*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/principios.php>

Yarce, J. (11 de noviembre de 2019). *Qué Son Los Principios Los Valores Y Las Virtudes*. Obtenido de [https://www.mercaba.org/ARTICULOS/Q/que\\_son\\_los\\_principios\\_los\\_valores\\_y\\_las\\_virtudes.htm](https://www.mercaba.org/ARTICULOS/Q/que_son_los_principios_los_valores_y_las_virtudes.htm)

## Anexos

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Sede San Raymundo, Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



### Boleta de encuesta

**Sujeto:** empleados.

**Introducción:** la boleta de encuesta que se presenta a continuación tiene relación directa con el tema denominado aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala. Esta tiene como propósito recopilar información esencial que sirve para la elaboración de la investigación, es importante mencionar que la información que se obtenga es estrictamente confidencial y para usos académicos. **Instrucciones:** marque una x en la respuesta que considere apropiada según la experiencia vivida en la empresa para la cual labora.

1. ¿Los líderes de las PyMEs ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, promueven a los empleados principios y valores?  
Sí  No
2. ¿Es importante ejercer principios y valores en el puesto de trabajo que desempeña?  
Sí  No
3. ¿Por cuál de los siguientes motivos podría ser despedido en la empresa?  
Robar  Mentir  Golpear  Adulterar  Engañar
4. ¿Es importante ser honrado?  
Sí  No
5. ¿Los jefes cuentan con principios y valores?  
Sí  No
6. ¿En alguna ocasión ha percibido que los compañeros de trabajo carecen de principios y valores?

Sí                      No

7.            ¿La convivencia entre compañeros de trabajo es buena en la empresa?  
Sí                       No
8.            ¿Al trabajar en equipo se siente cómodo?  
Sí                       No
9.            ¿Siente que sus opiniones son tomadas en cuenta en la empresa que labora?  
Sí                       No
10.           ¿Se considera como una persona íntegra que goza de principios y valores?  
Sí                       No
- 

Fuente: elaboración propia.



## **Guía de entrevista**

**Sujeto:** propietarios.

**Introducción:** la guía de entrevista que se presenta a continuación tiene relación directa con el tema denominado aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala. Esta tiene como propósito recopilar información esencial que sirve para la elaboración de la investigación, es importante mencionar que la información que se obtenga es estrictamente confidencial y para usos académicos. **Instrucciones:** responda cada pregunta según la experiencia vivida en la empresa para la cual labora.

1.           ¿Cuánto tiempo lleva de trabajar para esta empresa?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
2.           ¿El equipo de trabajo es unido y cada integrante busca los mismos objetivos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
3.           ¿Los colaboradores cuentan con principios y valores, y los ponen en práctica cuando desarrollan las funciones de cada puesto?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
4.           ¿Puede mencionar alguna ocasión en la que haya observado el cumplimiento de principios y valores en algún colaborador?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Es importante la puntualidad y por qué?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
6. ¿Impulsa el trabajo en equipo y cómo lo hace?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
7. ¿Cómo y/o qué instrumentos utiliza para identificar a los empleados que cuentan con principios y valores?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
8. ¿Cuál es el pilar que lleva a una empresa al éxito?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
9. ¿Cree que la empresa ha logrado obtener un contrato psicológico con los empleados y por qué?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
10. ¿Los principios y valores que rigen el comportamiento de los empleados en la empresa se encuentran en algún manual administrativo?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

Fuente: elaboración propia.



## Guía de observaciones

**Sujeto:** Gerentes y empleados.

**Introducción:** la guía de entrevista que se presenta a continuación tiene relación directa con el tema denominado aplicación de principios y valores por parte de los colaboradores, para elevar la productividad de las pequeñas y medianas empresas -PyMEs- ubicadas en San Juan Sacatepéquez, Guatemala. Esta tiene como propósito recopilar información esencial que sirve para la elaboración de la investigación, es importante mencionar que la información que se obtenga es estrictamente confidencial y para usos académicos. **Instrucciones:** marque una x en el aspecto observado en las PyMEs.

No.	Rasgos de conducta observados	Parámetros		Observaciones
		Si	No	
1	Cuentan con un manual administrativo que contenga los principios y valores que rigen a los empleados, si la respuesta es sí se encuentra visible para todos.			
2	Ponen en práctica los principios y valores.			
3	Trabajan en equipo con armonía y en busca de los mismos objetivos.			
4	El gerente apoya el trabajo de los empleados.			
5	Existe una buena comunicación entre empleados.			

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

No.	Rasgos de conducta observados	Parámetros		Observaciones
		Si	No	
6	Los gerentes lideran con el ejemplo a los empleados.			
7	Existen sanciones por el incumplimiento de principios y valores.			
8	La convivencia entre empleados es buena.			
9	Algún empleado incumple en ejercicios los principios y valores al desempeñar las funciones del puesto de trabajo.			
10	Los empleados se notan firmes al responder las preguntas de los instrumentos de investigación utilizados para la presente investigación.			

Fuente: elaboración propia.