



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el
rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Yeni Rosmery Vásquez Divas

Guatemala, octubre 2020

**Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el
rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Yeni Rosmery Vasquez Divas

M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

M.A. Lisbeth Cifuentes Santizo

Guatemala, octubre 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

Lic. Luis Fernando Ajanel

Coordinador

Guatemala, 2 marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico **titulado “Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

Yeni Rosmery Vasquez Divas
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 000028254

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON. A03-PS.008.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 1 DE JULIO DE 2020

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Samuel Arón Zabala Vásquez
Revisor: Licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes
Carrera: Licenciatura En Administración de Empresas

En el Artículo Científico titulado: “Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de Guatemala,”

Presentada por: Yeni Rosmery Vásquez Divas.

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

En el grado de: Licenciada

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



Guatemala, 9 de marzo de 2020

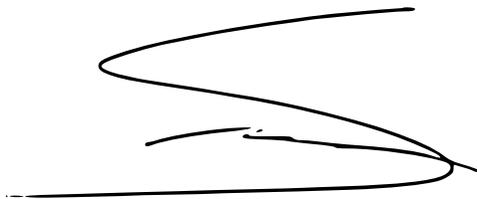
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En relación a la asesoría del Artículo Científico **“Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Yeni Rosmery Vasquez Divas, ID. No. 000028254, 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.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' shape with a horizontal line extending to the right and a smaller loop below it.

Lic. Samuel Zabala
Colegiado No. 14,367
Asesor

Guatemala, 13 de abril de 2020.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

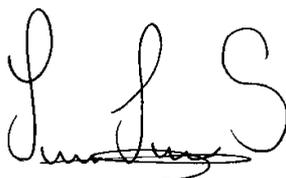
Estimados señores

En relación al trabajo de artículo científico **“Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el rendimiento del personal operativo de empresas outsourcing en la ciudad de Guatemala.”** realizado por Yeni Rosmery Vásquez Divas carné 201200863, 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 por la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, se extiende el presente dictamen de aprobado.

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

Atentamente,



M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes
Colegiado No. 15534
Revisora

Dedicatoria

- A Dios** Por la fuerza que me ha dado para poder continuar con este hermoso sueño, el de realizarme como profesional y por estar día tras día fortaleciéndome y ayudándome a avanzar hasta el final de este ciclo de mi vida.
- A mi familia:** Por apoyarme en los momentos más difíciles, por estar a mi lado cuando más lo he necesitado apoyándome incondicionalmente y dándome ese empujoncito que necesito siempre, por el amor y acciones que han llenado mi corazón de tanta alegría, por ser ese motor que me lleva cada vez más a querer dar lo mejor de mí.
- A mis catedráticos:** Por sus valiosas enseñanzas y sabiduría que hoy forman parte de mí, y que sin lugar a duda se verán reflejadas en el ejercicio de mi profesión, por tanta paciencia que me han tenido y por su dedicación y entrega para que sea una profesional con herramientas, conocimiento, formando cada vez más mis principios y valores
- A mis amigos:** Por estar a mi lado apoyándome siempre, por animarme y brindarme una mano amiga cuando lo he necesitado, por recordarme siempre que con esfuerzo es posible alcanzar las metas que se transan en la vida, perseverando hasta lograrlas.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Investigación Descriptiva	3
1.5. Sujetos de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita	4
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	6
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	7
Presentación de Resultados	7

Capítulo 3	23
Discusión	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y Análisis General	27
3.3 Conclusiones	30
Referencias	31
Anexos	32

Abstract

El origen de la investigación se dio en virtud que actualmente existe bajo rendimiento laboral en el personal operativo de empresas Outsourcing, dicho rendimiento se debe a varios factores que pueden intervenir para que el personal operativo no pueda desempeñar sus funciones de manera adecuada y a su vez pueda ser productivo, estos fenómenos afectan directamente a la empresa puesto que evita que las empresas alcancen metas y objetivos planteados.

Se procedió a realizar un estudio el cual consto de varios pasos para poder establecer cuáles son los inconvenientes que existen y que impiden que el personal operativo de empresas Outsourcing puedan aumentar la productividad; dentro de dicho estudio se ven involucrados varios factores que afectan directamente la eficiencia, dentro de ellas se encuentra la motivación, condiciones inadecuadas, condiciones ambientales, el no ser tomados en cuenta al escuchar sugerencias que puedan servir para mejorar considerablemente las funciones que realizan.

Introducción

El presente artículo científico trata sobre el aumento de las condiciones laborales como herramienta para optimizar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing en la ciudad de Guatemala, este tema fue abordado en virtud de la existencia de varias empresas Outsourcing en Guatemala, por lo que se procedió a realizar una investigación en donde se evidencia como es que se encuentran las condiciones laborales en Guatemala; asimismo, las áreas en donde se necesita prestar mayor atención para implementar nuevas técnicas que aporten gran impacto positivo a las empresas.

Dicho artículo consta de varios puntos fundamentales, dentro de ellas la pregunta que generó la investigación; durante el proceso del artículo se realizaron 15 preguntas de las cuales se realizó un instrumento de investigación-encuesta; al tener dicho instrumento se encuestaron a 128, personas para realizar una extrapolación, en donde se pudo comparar los resultados obtenidos con lo que se dan las diferentes teorías planteadas por varios autores.

De las 15 preguntas se extrajeron 5 hallazgos los cuales se ven reflejados respecto al tema que se está investigando. Durante todo el trabajo de investigación se puede apreciar que es importante que las empresas Outsourcing en Guatemala, consideren las condiciones laborales para que la empresa obtenga buenos resultados; asimismo, es necesario aplicar la mejora continua que hay que tomar en consideración que el elemento más importante en una organización es el talento humano, por lo tanto, las condiciones laborales deben de ser óptimas.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del Problema

El bajo rendimiento laboral en el personal operativo de empresas Outsourcing, se manifiesta por distintas causas, pero destaca dentro de las principales, las condiciones laborales que no son óptimas para el desempeño de trabajo y que afectan directamente al personal.

Dentro de los principales inconvenientes derivados de condiciones laborales inadecuadas, se puede mencionar: accidentes o fracturas constantes que pueden sufrir los trabajadores operativos; asimismo, impedir el desarrollo de las actividades diarias que se pueden dar en virtud las empresas no tienen las suficientes medidas de Seguridad y por ende existen accidentes que ponen en riesgo a los trabajadores.

Otros aspectos a considerar dentro de las condiciones laborales son las jornadas extensas, que no les permiten a los trabajadores operativos tomar descansos, así como contar con un tiempo adecuado para refaccionar y almorzar. También se puede mencionar los uniformes en malas condiciones o deteriorados, en el caso de la mujer embarazadas, no darles permisos para chequeos médicos o asistir a citas programadas, no permitir asistir a un seguro social al personal que se encuentre enfermo, asimismo obligándolo a trabajar no encontrándose en las condiciones físicas, para realizar las atribuciones para las que fue contratado.

Los factores ambientales tales como clima excesivamente frío provocado por aire acondicionado, los cuales pueden afectar la salud del trabajador, impidiéndole trabajar en el ritmo que se requiere; en contraste el excesivo calor, influye en el rendimiento laboral ya que esto provoca malestar e incomodidad al momento de realizar sus funciones. Los pasillos ocupados que impiden el paso, la mala construcción de las instalaciones, la falta de defensa contra incendios y de salidas de emergencias son constantes en las empresas que afecta a los trabajadores a diario. No contar con

el mobiliario y equipo en buen estado, provocando retraso al momento de realizar las atribuciones que le corresponde.

Este proceso de investigación, partió del análisis y planteamiento de la problemática, que surge del impacto de las condiciones laborales inadecuadas y su relación con el rendimiento de los colaboradores del área operativa, de empresas que se dedican a la prestación de servicios outsourcing en la ciudad de Guatemala.

1.2. Pregunta de investigación

¿Es el mejoramiento de las condiciones laborales una herramienta para optimizar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing en la ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si el mejoramiento laboral es una herramienta eficaz para optimizar el rendimiento del personal operativo en empresas Outsourcing en la ciudad de Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar las condiciones laborales de trabajo actuales.
- Definir las áreas de mejora en el equipo y condiciones ambientales del trabajo del personal operativo de empresas outsourcing y su efecto en el rendimiento laboral.
- Establecer los principales errores e inconvenientes las políticas y procedimientos de trabajo del personal operativo de empresas outsourcing y su impacto en el rendimiento laboral.

1.4. Investigación Descriptiva

La investigación se estableció de tipo descriptiva, en virtud que se analizaron las características de las condiciones laborales que tienen los trabajadores operativos en las empresas Outsourcing; asimismo, se estudió cuáles son las áreas de oportunidad, para mejorar el rendimiento de dicho personal para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

La investigación tiene enfoque cuantitativo, porque sus procesos muestrales se basaron en la obtención de datos cuantificables y en el análisis de estos, utilizando herramientas o instrumentos de investigación, para obtener resultados de esta. Se desarrolló una metodología inductiva, que después de realizar los estudios e investigaciones necesarias y razonar los hallazgos, se llegó a las conclusiones generales, las cuales fueron basadas en hechos reales, con el objetivo de generar un nuevo conocimiento relacionado al tema.

1.5. Sujetos de investigación

La investigación se realizó en distintas zonas de la ciudad capital del departamento de Guatemala, en donde se ubican empresas Outsourcing, que reclutan personal operativo para las áreas de servicio al cliente, conserjería y empresas de seguridad. Las edades comprendidas para la investigación realizada fueron de 18 años a 60 años de edad; el sexo de las personas investigadas fue tanto personal masculino como femenino; la escolaridad desde nivel primario y secundario. La investigación fue realizada a personas de estatus social medio-bajo, laboralmente activas, con horarios de trabajo de lunes a viernes o bien lunes a sábado medio día.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación fue realizada durante el periodo de octubre 2019 al marzo del año 2020.

1.6.2 Geográfico

El estudio de investigación fue realizado en las zonas 4, 9 10 y 13 de la ciudad Guatemala, ya que se consideran zonas en donde se encuentran varias empresas que se dedican a la actividad económica de servicio.

1.7. Definición de la muestra

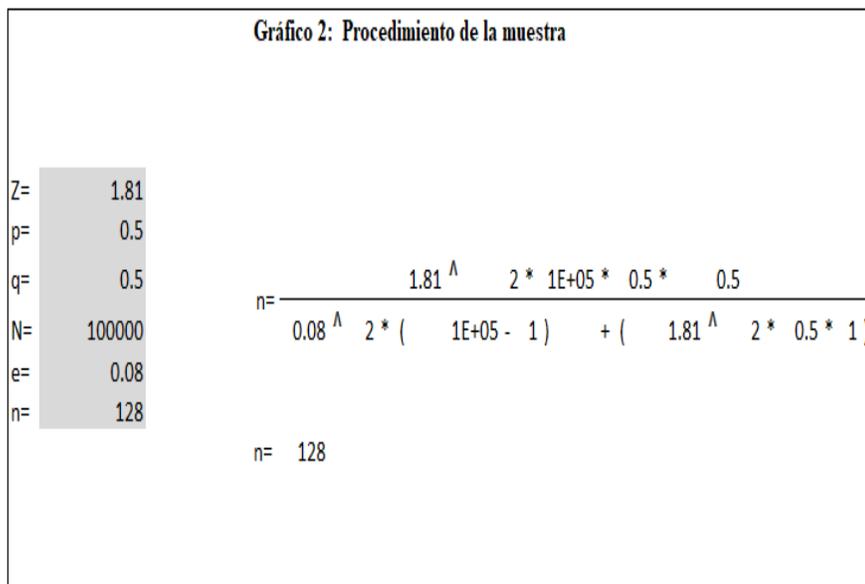
1.7.1 Empleo de muestra finita

En la investigación realizada se implementó la fórmula de muestra finita debido a que el universo estimado haciende a 100,000 por tanto se aplicó la siguiente:

Gráfico 1: Formula de muestra finita

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

Fuente: elaboración propia, año 2020.



Fuente: elaboración propia, año 2020.

De acuerdo con la publicación emitida por Soy 502 de fecha 05 de agosto de 2014, informa que en Guatemala existe 100000, plazas para laborar en empresas outsourcing por lo que se tomó como universo estimado para realizar la investigación.

Para realizar el estudio correspondiente, se encuestaron a 128 personas en donde se considera que existe un 93% de confianza en cuanto a los resultados de la investigación, al momento de aplicar la fórmula de muestra finita se encontró que los 93% de nivel de confianza asciende a 1.81

Se considera un 0.5 de probabilidad de éxito en los resultados de la investigación; sin embargo, también es importante considerar un 0.5 de probabilidad de fracaso en cuanto a que no se obtengan los resultados deseados.

No está de más indicar la investigación se aplicó un 0.08 de error muestra.

1.8. Definición de los instrumentos de investigación

En el proceso de investigación se utilizó como instrumento de investigación la encuesta, debido que considera una herramienta efectiva para obtener datos claros de lo que opinan los sujetos de investigación, para ellos se realizó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, con el fin realizar un estudio de campo.

1.9. Recolección de datos

Después de realizar las encuestas se procedió a realizar el proceso de recolección de datos se realizó en las empresas y sus alrededores que se encuentran en las zonas 4, 9 10 y 13, en donde se encuestó a 128 personas.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Durante el proceso de investigación de campo y procesamiento de datos, se diseñó un instrumento de investigación, el cual fue la encuesta, al tener dicho instrumento se procedió a realizar las encuestas a diferentes personas con el fin de determinar la tendencia de opiniones del sujeto de investigación, asimismo, se realizó la tabulación de los datos obtenidos en una hoja electrónica de excel, al obtener los resultados se presentaron a través de gráficas, en las cuales se aprecia claramente los resultados obtenidos. Por último, se hizo el análisis de los resultados y se establecieron conclusiones respecto a los resultados obtenidos.

Capítulo 2

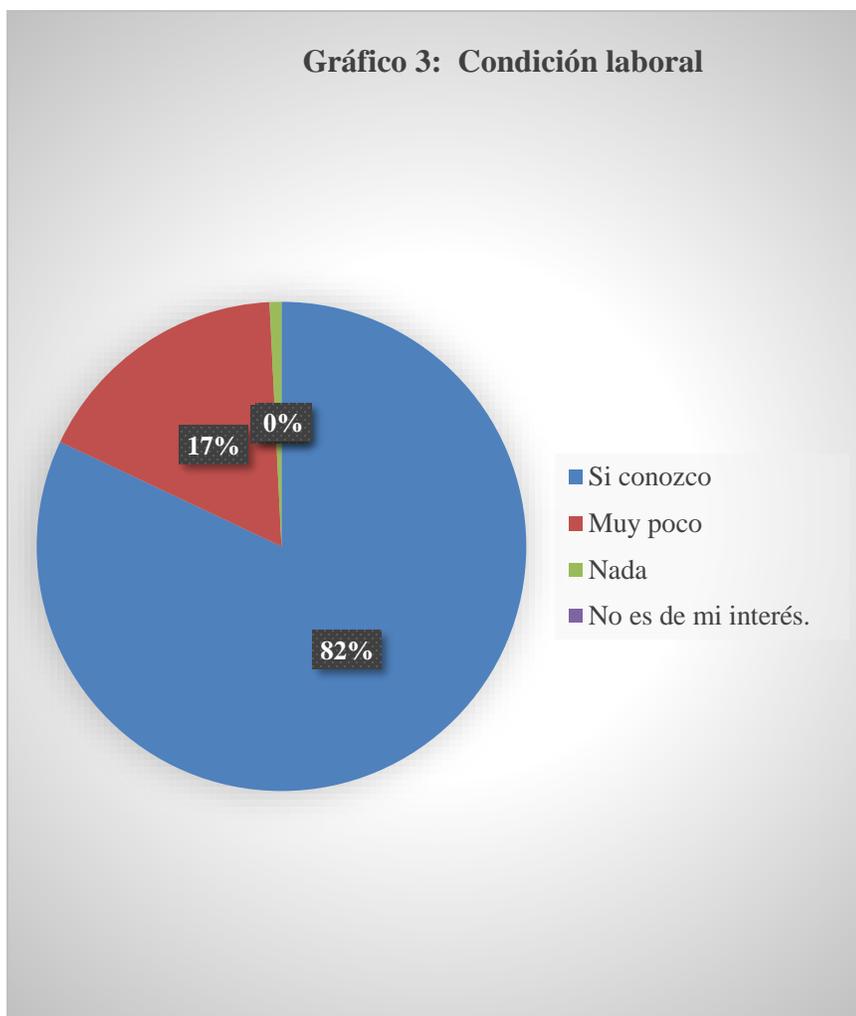
Presentación de resultados

2.1 Presentación de resultados

Se ejecuto el trabajo de campo el cual constó de realizar una encuesta con 15 preguntas, dicha herramienta se desarrolló con 128 personas, de los resultados obtenidos se evidenció que un 82% de la población que conoce qué es una condición laboral, asimismo según resultados existe un 79% de personas que coincide en que las condiciones laborales son un factor importante para que una empresa sea eficiente. Es importante resaltar que del 100% de entrevistados existe un 47% que considera que las condiciones laborales de empresas Outsourcing son regulares.

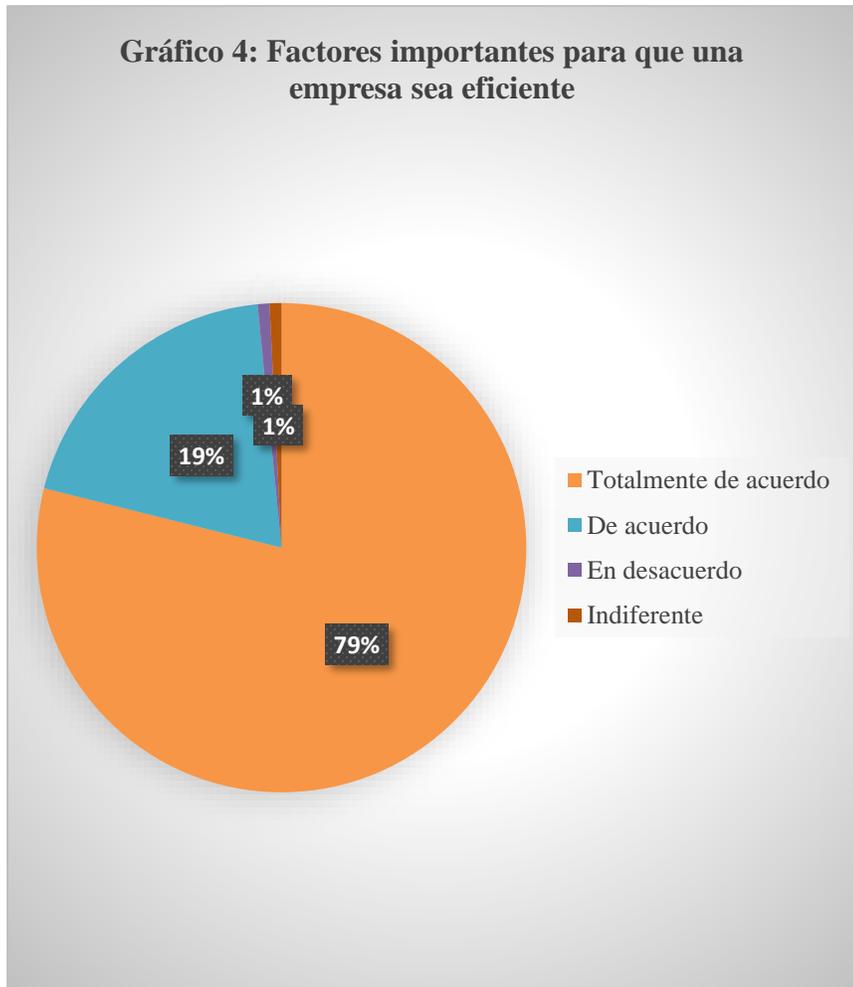
Dentro de las preguntas que se realizaron un 66% de las personas entrevistada coinciden que al mejorar las condiciones laborales se puede aumentar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing, por lo que se considera importante mantener una mejora continua en la empresa Outsourcing. Asimismo, se puede apreciar en las gráficas realizada cada uno de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

3. ¿Conoce usted que es una condición laboral?



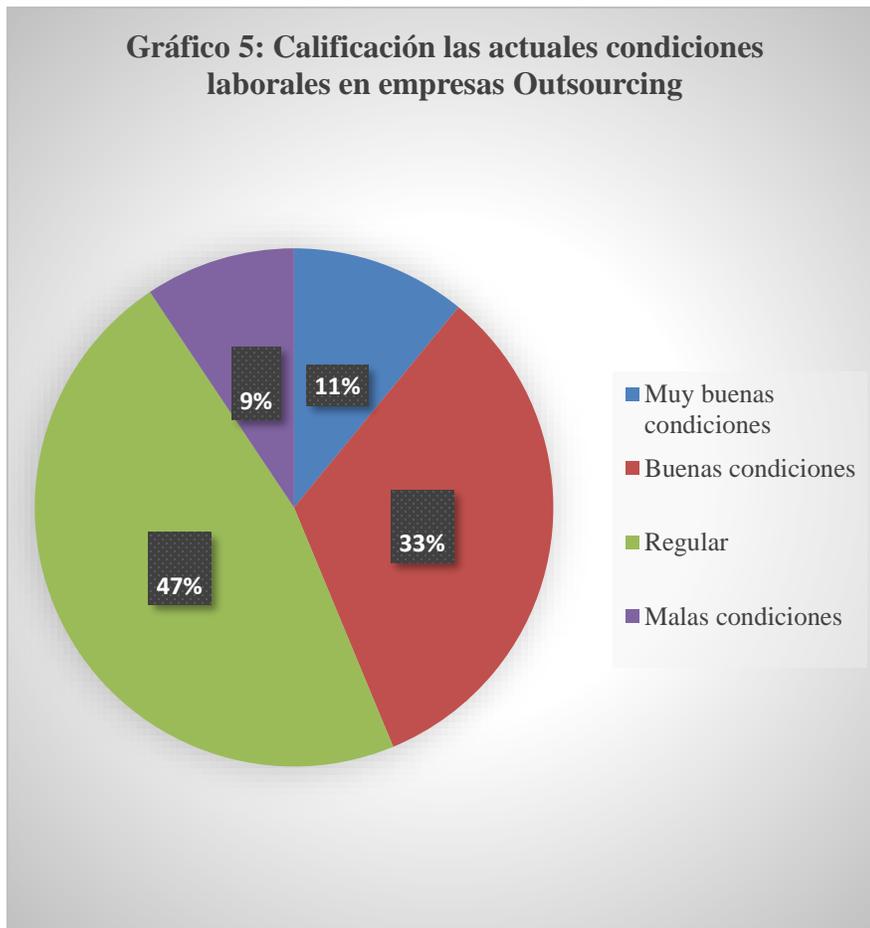
Fuente: elaboración propia, año 2020.

4. ¿Considera usted que las condiciones laborales son factores importantes para que una empresa sea eficiente?



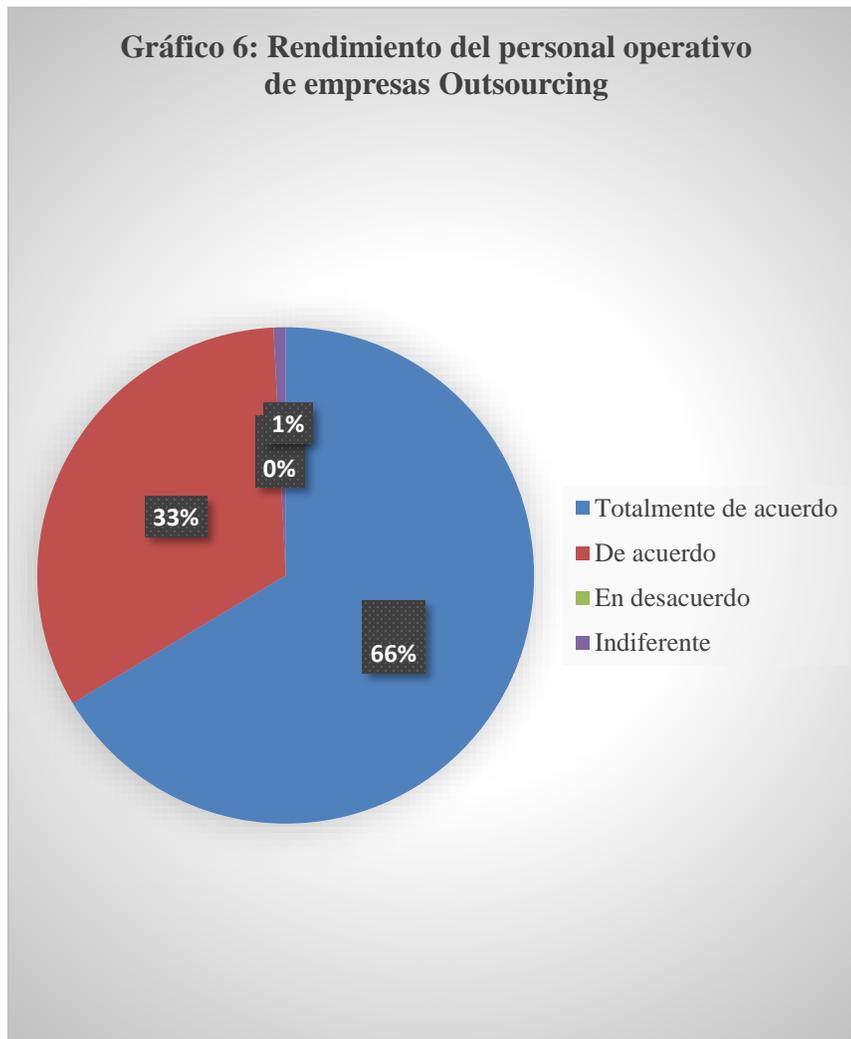
Fuente: elaboración propia, año 2020.

5. ¿Cómo califica las actuales condiciones laborales en empresas Outsourcing?



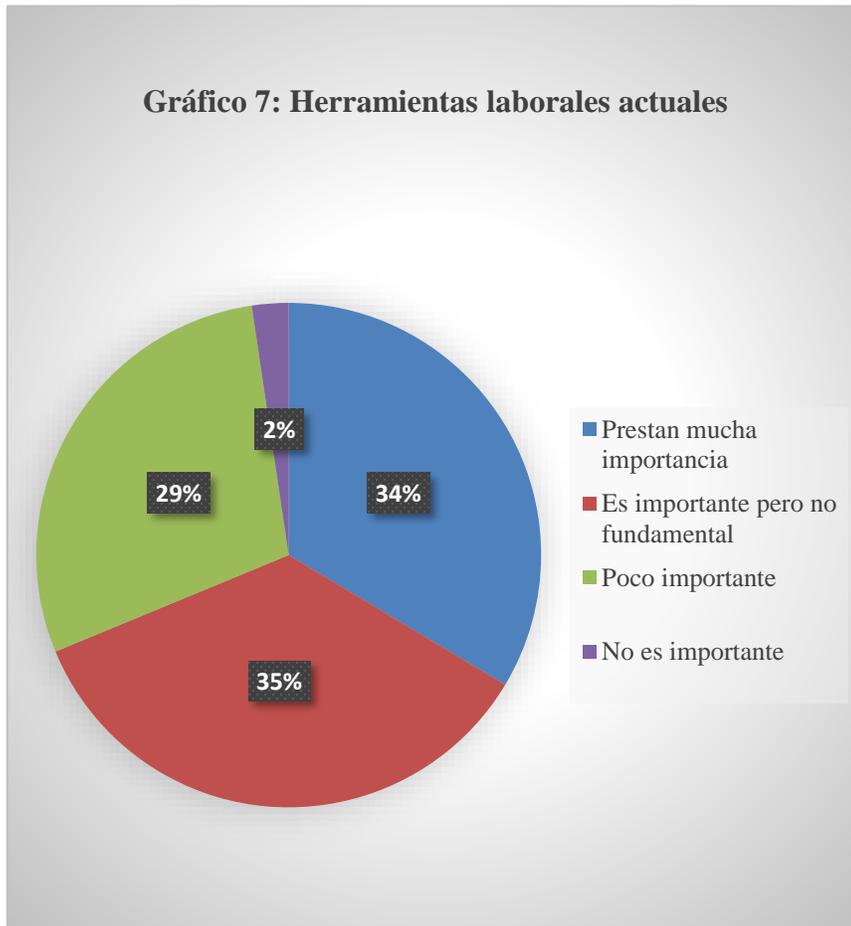
Fuente: elaboración propia, año 2020.

6. ¿Cree usted que al mejorar las condiciones laborales puede aumentar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing?



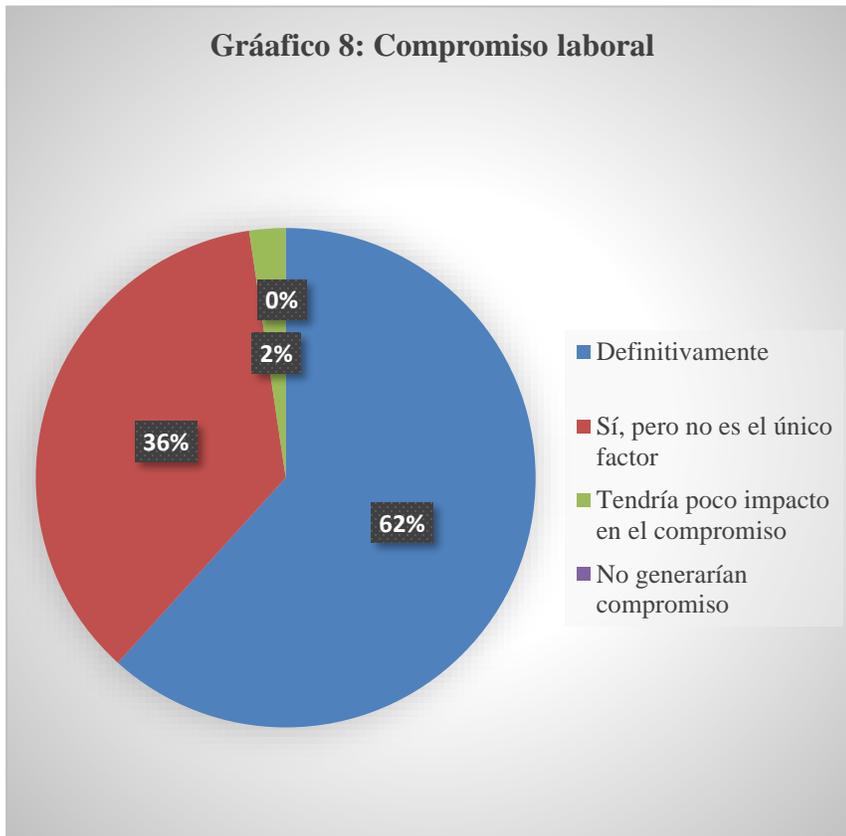
Fuente: elaboración propia, año 2020.

7. ¿A su criterio, cuál es el grado de importancia que las empresas Outsourcing brindan al equipo y herramientas laborales actualmente?



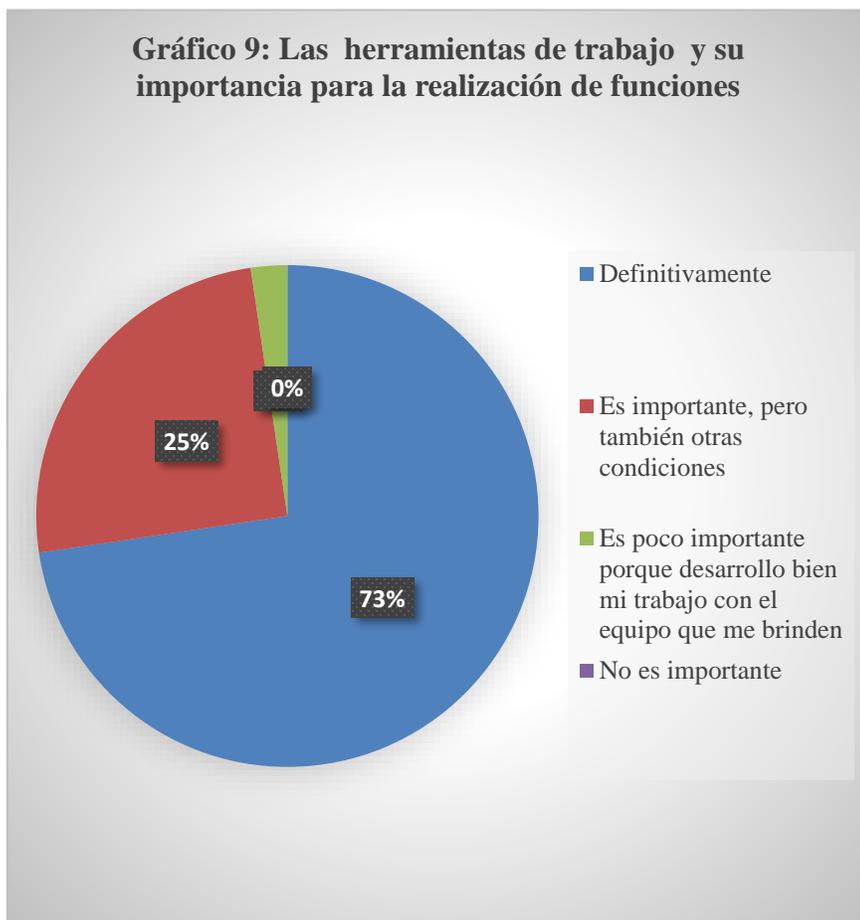
Fuente: elaboración propia, año 2020.

8. ¿Considera usted que los trabajadores operativos de empresas Outsourcing se comprometerían más con la empresa al tener equipo y herramientas de trabajo adecuadas?



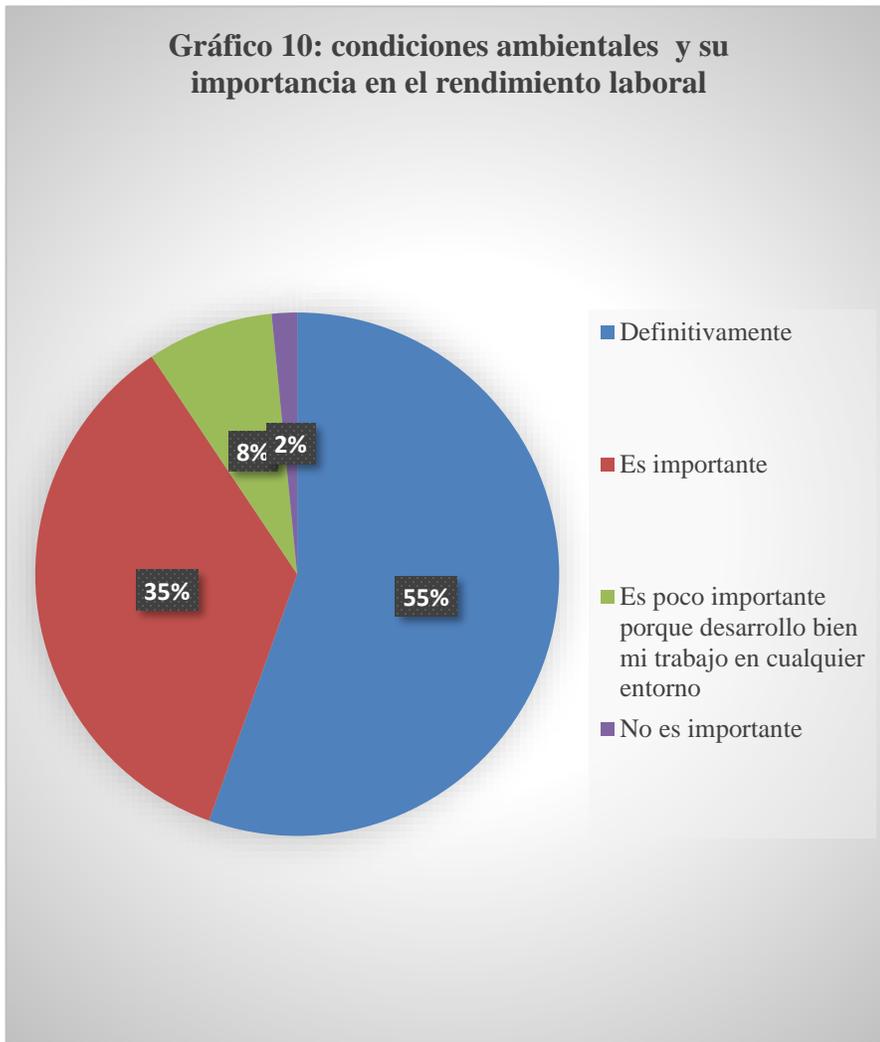
Fuente: elaboración propia, año 2020.

9. ¿Considera usted que las herramientas de trabajo son importantes para realizar las funciones de manera eficiente y eficaz?



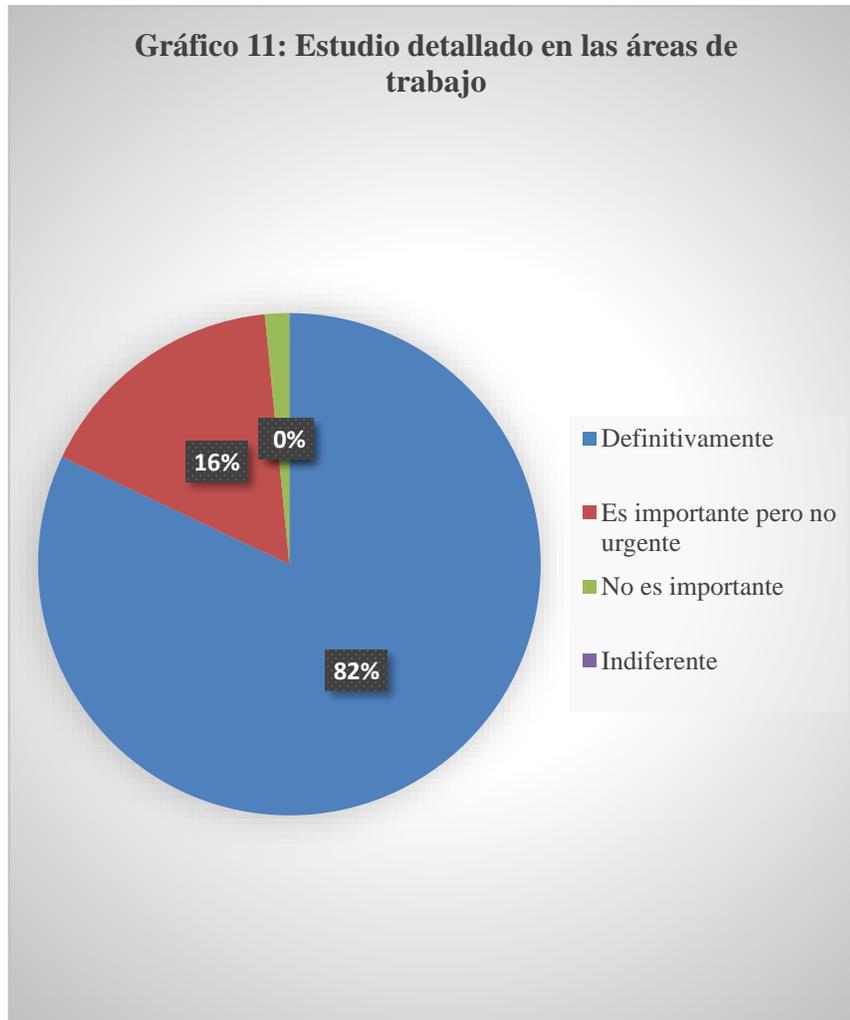
Fuente: elaboración propia, año 2020.

10. ¿Considera usted que las condiciones ambientales influyen en el rendimiento laboral?



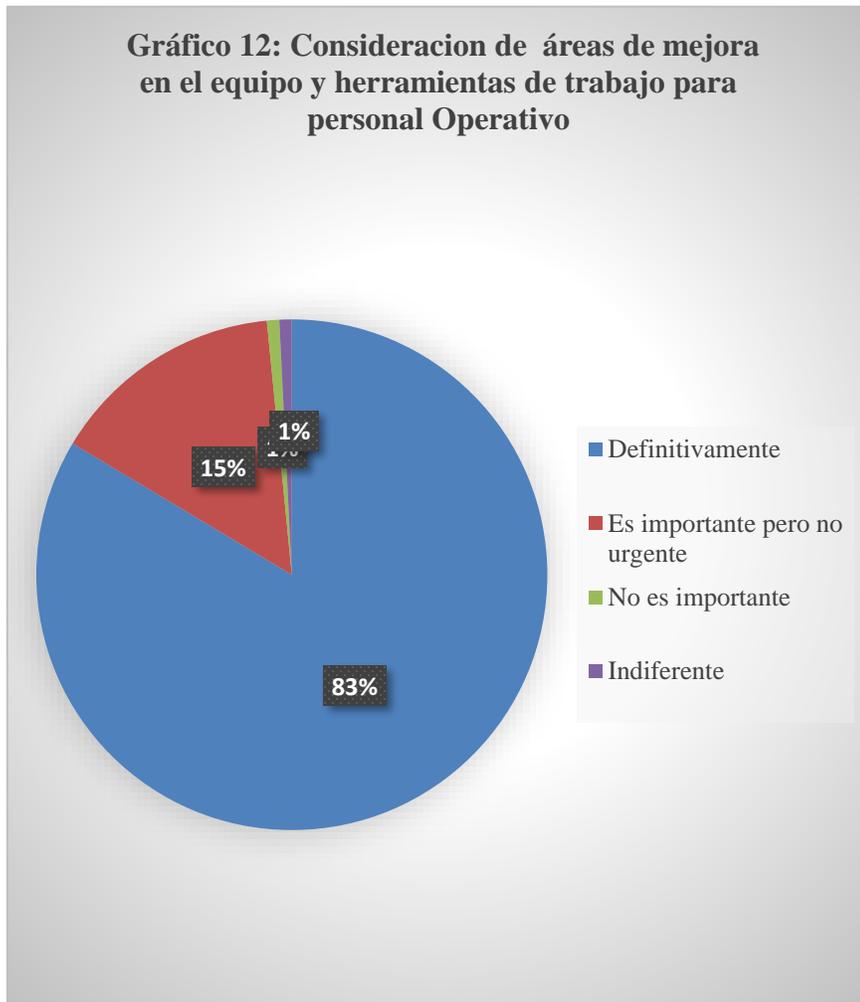
Fuente: elaboración propia, año 2020.

11. ¿Considera usted que las empresas Outsourcing deberían de realizar un estudio detallado en las áreas de trabajo?



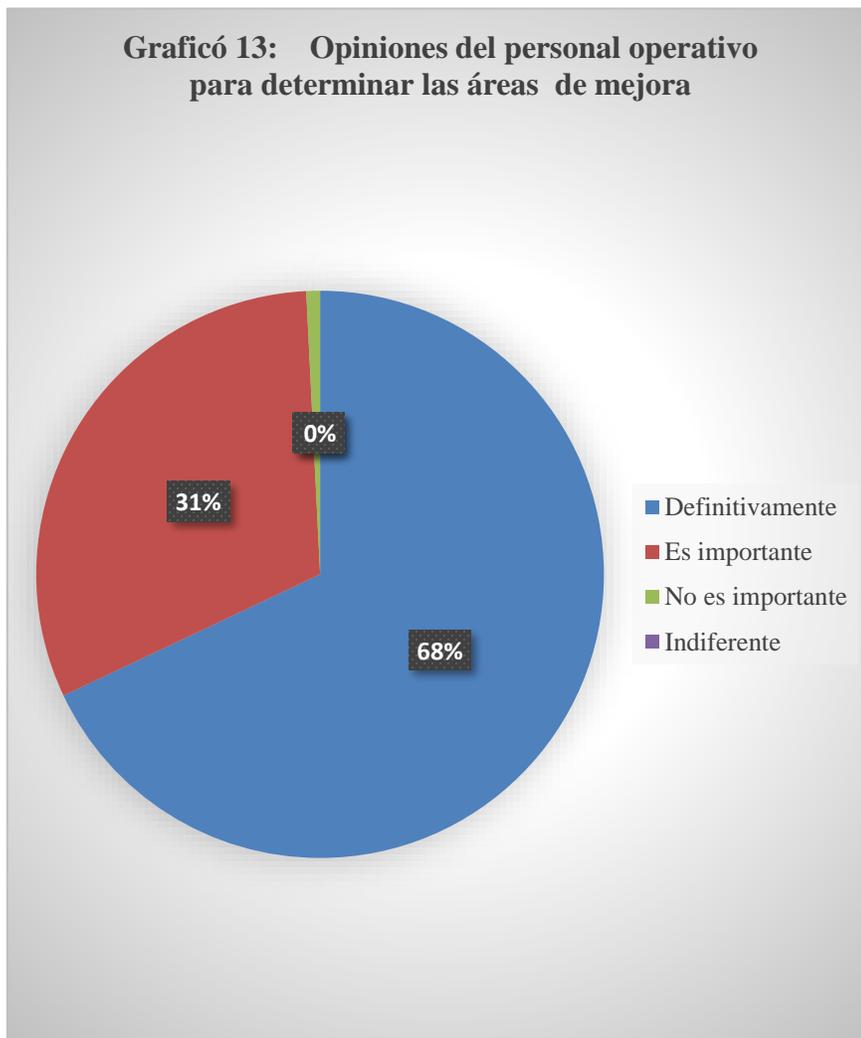
Fuente: elaboración propia, año 2020.

12. ¿Es importante que las empresas Outsourcing consideren las áreas de mejoras en el equipo y herramientas de trabajo para aumentar la efectividad del personal operativo?



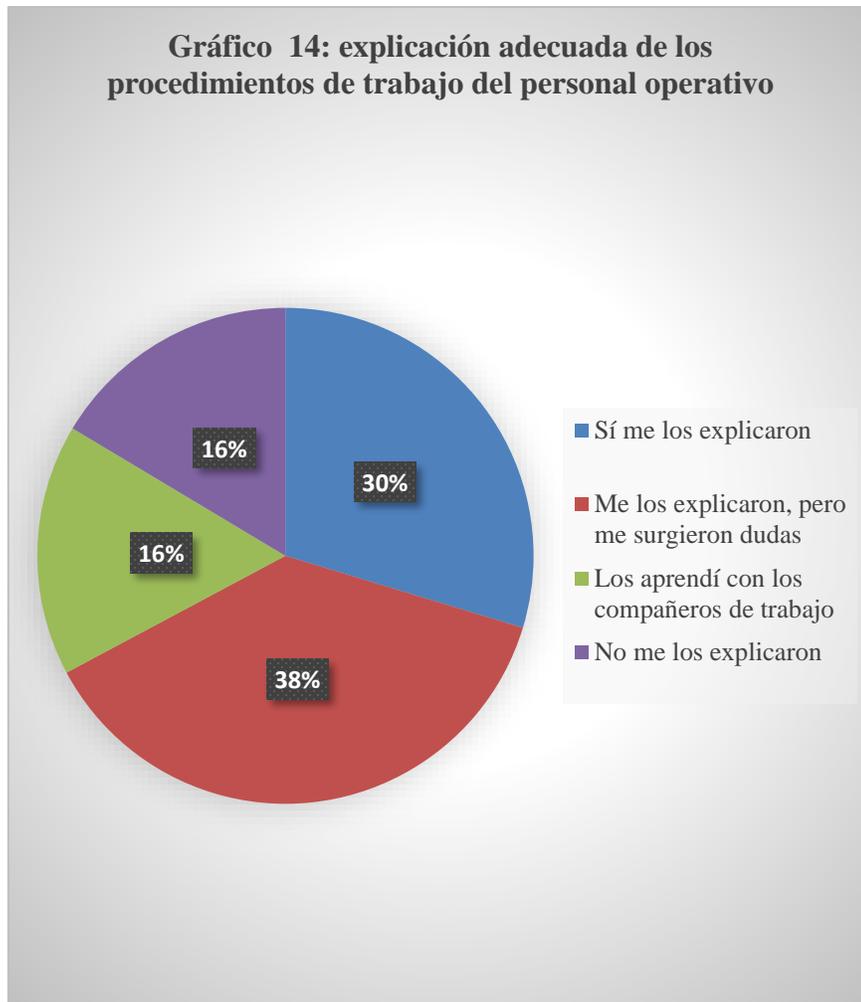
Fuente: elaboración propia, año 2020.

13. ¿Es importante que las empresas Outsourcing consideren las opiniones del personal operativo para determinar las áreas en que se necesita mejorar?



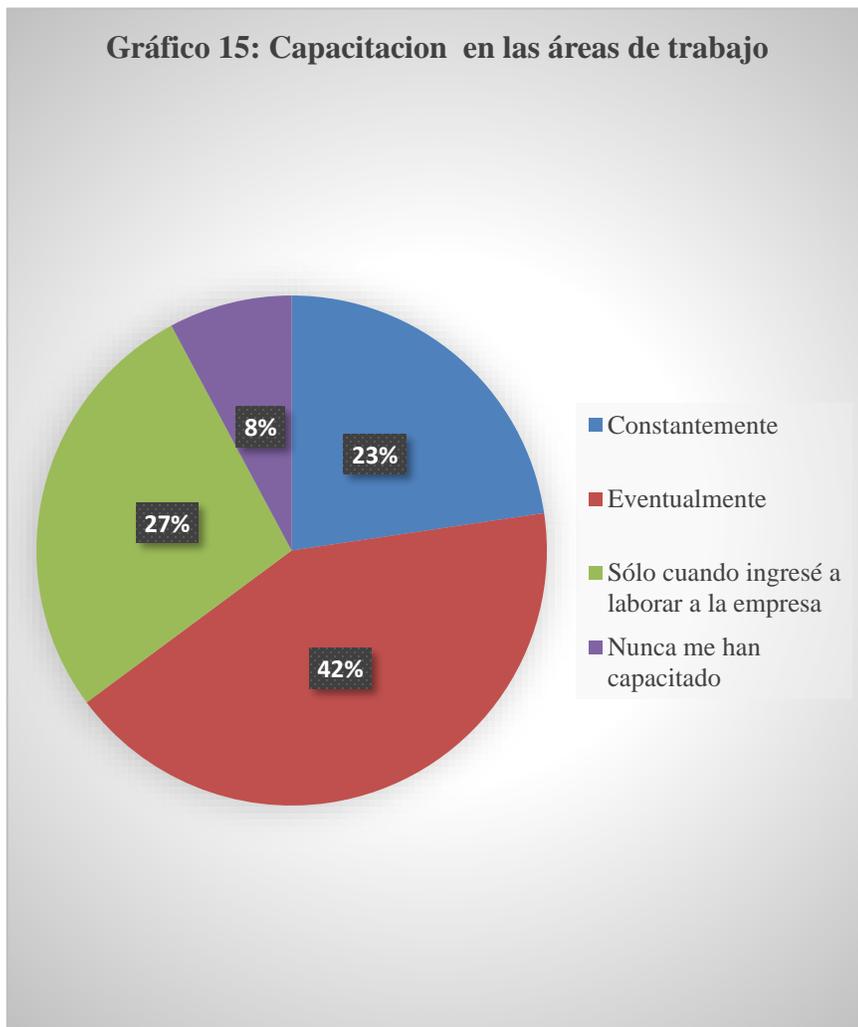
Fuente: elaboración propia, año 2020.

14. ¿Le han explicado adecuadamente los procedimientos de trabajo del personal operativo de empresas Outsourcing?



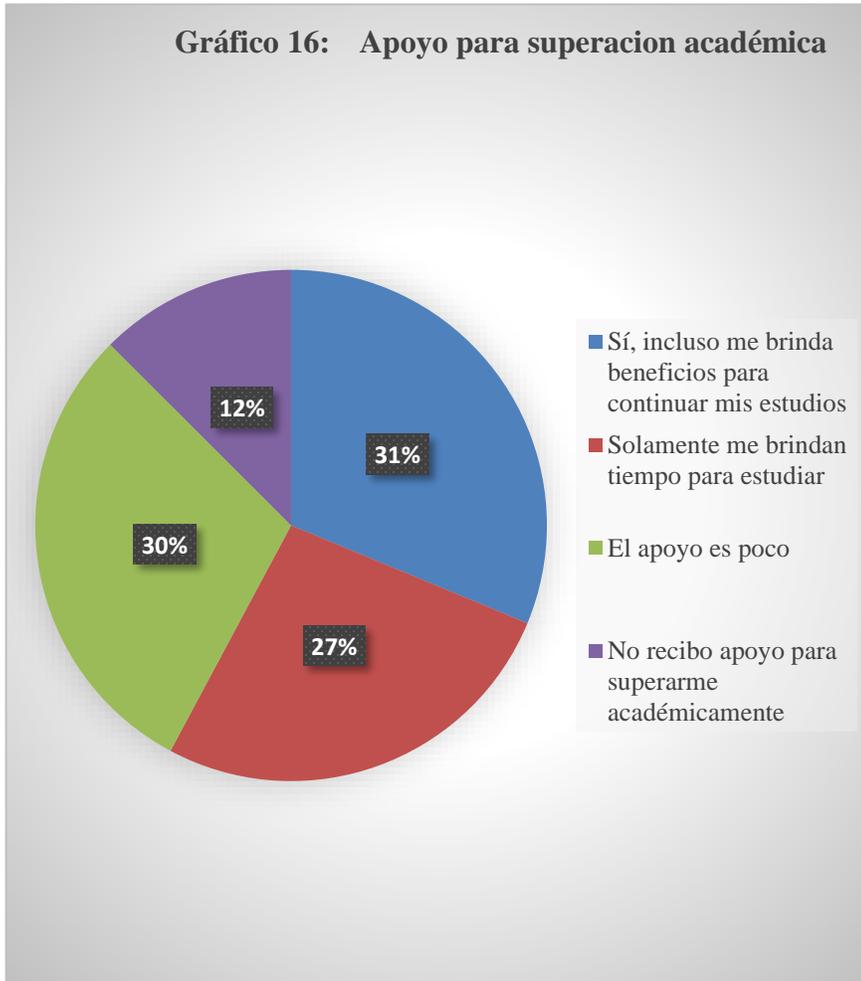
Fuente: elaboración propia, año 2020.

15. ¿Le brindan capacitaciones para encontrar nuevas técnicas y aplicarlas en las áreas de trabajo?



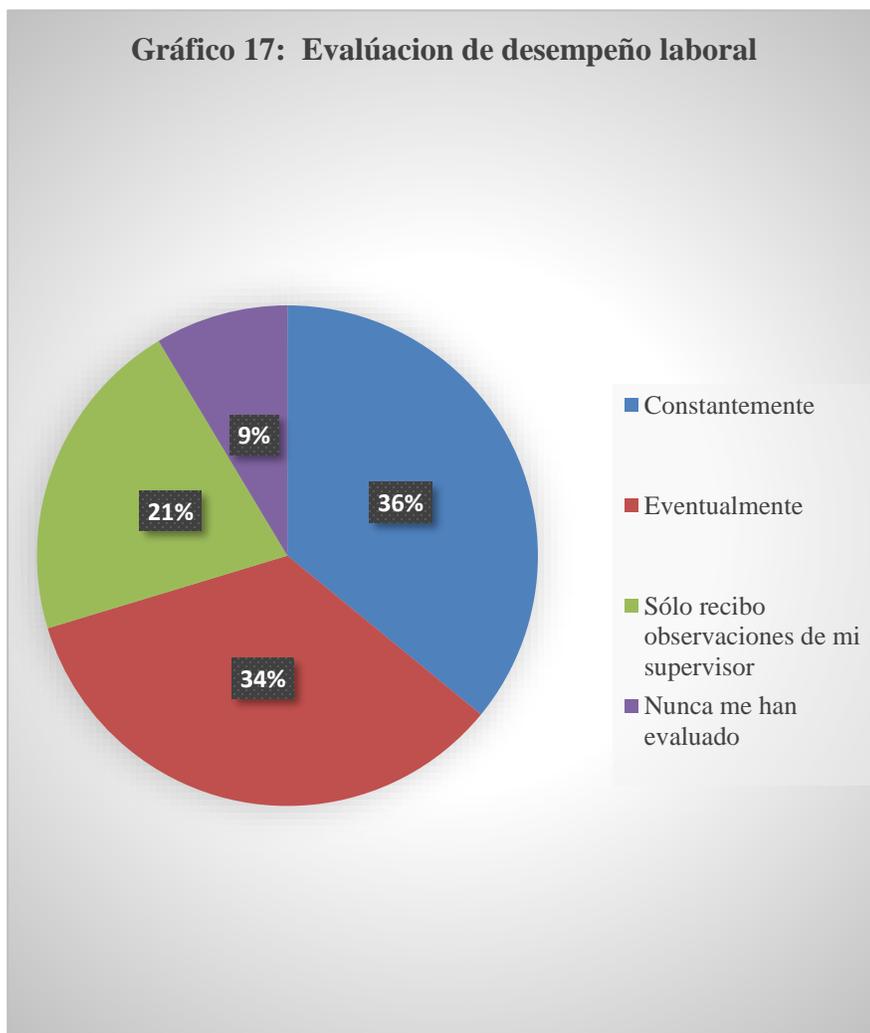
Fuente: elaboración propia, año 2020.

16. ¿La empresa en la que labora le apoya para superarse académicamente?



Fuente: elaboración propia, año 2020.

17. ¿Evalúan su desempeño y le brindan retroalimentación para que mejore en sus actividades laborales?



Fuente: elaboración propia, año 2020.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

La extrapolación en el presente artículo de investigación científica consistió en exponer los diversos hallazgos que se obtuvieron posteriormente de recopilar de datos; asimismo, se verificó la información expuesta por diversos autores con puntos de vista diferentes, pero al mismo tiempo relacionadas con los resultados obtenidos en la investigación de campo.

El objetivo de la extrapolación es presentar los resultados con sus respectivos análisis comparativos, realizando una comparación entre la teoría versus los resultados encontrados en el trabajo de campo; esta información puede servir como base para encontrar formas de cómo se puede mejorar el rendimiento laboral utilizando herramienta que aumente el rendimiento del personal Operativo.

Durante el proceso de recopilación de datos se encontró que un porcentaje muy alto de personas entrevistadas están totalmente de acuerdo en que las condiciones laborales son factores importantes para que una empresa sea eficiente. Como es evidente una condición laboral se refieren al ámbito o entorno laboral, desde la calidad, seguridad, estructura, limpieza; asimismo se ven involucrados el bienestar y salud del trabajador y evidente mente la empresa; asimismo, encontramos que Henao (2009): Definió:

Las Condiciones de trabajo son consustanciales con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el propio individuo como para la empresa. (P.14)

De acuerdo con la cita anterior las condiciones de trabajo o laborales son sumamente importantes puesto que los colaboradores necesitan tener seguridad laboral en las áreas donde desempeñan sus funciones; de igual forma, la empresa al anticiparse a analizar las condiciones laborales con las que cuenta en la actualidad puede evitar consecuencias que le impidan brindar un servicio de calidad y eficiente.

Los autores Posada & González (2014) indicaron:

Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras). (P. 16)

En la exposición anterior se presenta otro concepto de condición laboral en el que los autores indican como están compuestas las condiciones laborales, que las empresas deberían de considerar a profundidad para que los trabajadores tengan óptimas condiciones laborales y a su vez la empresa pueda resguardar tanto la imagen como la seguridad de la misma dado que si existen percances puede verse afectada en varios aspectos y para evitar esta situaciones se deben tomar en cuenta todos los factores que pueden afectar tanto a la empresa como a los trabajadores.

Durante el proceso de extrapolación se encontró que es necesario que exista un ambiente laboral de trabajo adecuado para que no existan percances, por lo que se encontraron las siguientes definiciones expuestas por el autor:

Cortez (2012) Definió: “Seguridad del Trabajo: Conjunto de Procedimientos y recurso técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes”.

“Higiene de Trabajo: Conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz previsión frente a las enfermedades del trabajo.” (p. 50)

Las empresas deben de considerar procedimientos para evitar este tipo de percances, por lo que la Seguridad Industrial es un factor importante para que exista condiciones ambientales adecuadas.

La eficiencia y eficacia es importante en toda organización y no es la excepción en las empresas Outsourcing, por lo que Ruffier J.(1998) definió: “La eficiencia productiva de un sistema productivo complejo es el nivel de aptitud obtenida en la capacidad de movilizar los recursos humanos y no humanos para producir objetos o servicios acordes con las formas y los costos que la demanda requiere.”(p.7)

Como bien lo indica el autor la esencia de un sistema productivo se lleva a cabo a través de la capacidad humana de producir un servicio, por lo que la eficiencia se lleva a cabo a través de un trabajador comprometido con la organización, por lo que se debe tener en consideración, que es necesario mantener una eficiencia productiva dentro de la empresa para poder obtener los objetivos propuestos.

Sánchez de Amorago & Gómez-Acebo (2010) indicaron:

Las personas actúan por diferentes motivaciones. Si sabemos cuáles son y asignamos tareas en función a estas, aprovecharemos mejor los potenciales del personal en las compañías y aumentaremos su productividad. La motivación es el impulso que nos hace actuar. Depende la situación y de nuestro temperamento o carácter. (p. 133)

Como bien se indica, la motivación es un impulso que se puede utilizar a favor de la organización, pero se tiene que saber cuál es ese incentivo que estimula a los trabajadores a querer ser parte de la organización; también es importante encontrar maneras para mantener motivado al personal operativo de las empresas Outsourcing.

Martinez Guillen M. (2012) Definió: “la comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico de otra persona o grupo determinado.” (p.3)

Se hace énfasis en este punto en vista que la comunicación es indispensable para que toda la organización avance de la mejor manera en virtud que la comunicación es clave para el éxito, es necesario comunicarnos para poder expresar instrucciones, ideas y correcciones. La comunicación es fundamental para hacer saber inquietudes, así como áreas de mejora, es importante tomarse el tiempo para poder escuchar sugerencias teniendo en cuenta que puede llegar a ser una gran fortaleza para la empresa.

En la extrapolación se evidencia la ausencia de las capacitaciones en el personal Operativo de empresas Outsourcing en Guatemala, por lo que Zimmerman & Ubedo Prado (2018) indicaron:

En muchas organizaciones la capacitación se sigue viendo como un proceso aislado, no se realiza mediante una adecuada detección de necesidades, no tiene objetivos bien definidos, carece de aceptación por parte de sus usuarios, tiene limitaciones de tiempo y no se lleva un adecuado seguimiento de aprendizaje y sus beneficios. (p. 37)

Como bien lo indica el autor. existe ausencia de este proceso, por ende, crea una debilidad en esta área que es necesario realizar capacitaciones constantes, con el fin de mejorar las técnicas y herramientas que se utilizan para mejorar el servicio del personal Operativo.

En estas capacitaciones se puede implementar incluso inducciones para tener una mejor presentación personal y como crear un ambiente laboral cálido, implementando convivencias con el equipo de trabajo para que exista una buena comunicación entre todos los miembros de la organización.

Estrada (1991) indico que uno de los objetivos de la capacitación es “Eleva el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades; así como del desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo.” (p. 64)

Por tanto, la capacitación es una herramienta que eleva el nivel de eficiencia en los trabajadores en donde se obtienen procedimientos técnicos que ayuda a que las diferentes tareas que realizan los trabajadores operativos las culminen de manera eficiente; asimismo el personal se ve motivado y obtiene conocimiento y satisfacción al ver que es tomado en cuenta para conocer nuevas herramientas y habilidades, con el fin de desempeñar un excelente trabajo.

Las capacitaciones son unas técnicas que se deben considerar para mejorar muchos aspectos laborales en las empresas Outsourcing, el tomarse el tiempo para planificar y preparar las distintas capacitaciones que pueden ayudar a que el personal se encuentre equipado traer aprovechamientos tanto para el colaborador como para la empresa.

3.2 Hallazgos y análisis general

Durante el proceso de recopilación de información, se pudo comprobar que las personas encuestadas, conocen qué es una condición laboral; fue posible comprobarlo pues de 128 encuestados que conformaron la muestra, el 82 % conoce qué es una condición laboral, este dato muestra que la población se encuentra informada respecto al tema que se abordó.

Dentro de los hallazgos encontrados, es importante mencionar que el 79% de personas encuestadas, considera que las condiciones laborales son factores importantes para que una empresa sea eficiente, este dato expone la importancia en que las empresas Outsourcing, tomen en consideración las condiciones laborales que actualmente manejan para evaluar áreas de oportunidad e implementar la mejora continua, es importante hacer énfasis en cuanto a que si las

empresas se preocupan por el personal operativo, obtendrán resultados exitosos; así como una eficiencia capaz cubrir las necesidades de la organización.

El 66% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que al mejorar las condiciones laborales puede aumentar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing; este porcentaje brinda indicios que al momento de que las empresas Outsourcing mejoren las condiciones laborales, el rendimiento de su personal aumentaría de manera considerable, por lo que es necesario que se tomen en cuenta parámetros para poder estudiar cuales podrían ser las condiciones que necesitan mejorar, y si es necesario quitar condiciones que no ayudan y enfocarse en las condiciones que realmente el personal necesita para desarrollar un ambiente agradable y adecuado para poder desempeñarse de la mejor manera.

Del 100% de personas encuestadas, el 73% consideran que definitivamente las herramientas de trabajo son importantes para realizar las funciones de manera eficiente y eficaz, por que las empresas Outsourcing deberían considerar este aspecto en razón que las herramientas de trabajo son esenciales para poder desempeñar sus funciones de manera óptima; asimismo, verificar si las herramientas de trabajo se encuentran en buen estado de lo contrario deben de ser cambiadas para que no afecte el desempeño del personal operativo.

El 55% de las personas encuestadas consideran que definitivamente las condiciones ambientales influyen en el rendimiento laboral, por lo que se debe realizar un estudio considerando que el lugar de trabajo debe de ser un lugar seguro en donde se eviten accidentes, que los ambientes climáticos sean agradables, la iluminación sea adecuada.

Del 100% de personas entrevistadas el 82% considera que las empresas Outsourcing deberían de realizar un estudio detallado en las áreas de trabajo para que el personal operativo tenga un lugar digno de trabajo y pueda sentir que no una carga más si no que se sienta motivado y a la vez se sienta parte importante de la organización y que alguien que aporta.

El 68% de las personas encuestadas opinó que es importante que las empresas Outsourcing consideren las opiniones del personal operativo para determinar las áreas en que se necesita mejorar, en muchas ocasiones los socios, gerentes y jefes no observan los puntos de vista que el personal operativo puede vivir u observar en el diario vivir, por lo que es importante que se consideren sugerencias u opiniones que pueda aportar para mejorar las áreas de trabajo.

3.3 Conclusiones

- Al realizar los estudios correspondientes, se llegó a la conclusión que en la actualidad en Guatemala las empresas Outsourcing necesita mejorar las condiciones laborales del personal operativo para que las empresas u organizaciones pueda brindar un servicio de calidad y efectivo.
- Como resultado de la investigación se concluye que las empresas Outsourcing necesitan mejorar las condiciones ambientales para evitar enfermedades o accidentes en las áreas en donde se desempeña el personal operativo, asimismo, realizar un estudio sobre el equipo que se utiliza para llevar a cabos sus labores considerando que si se encuentran en mal estado o deteriorados no podrán realizar las funciones adecuadamente.
- Se concluye que los principales errores que las empresas Outsourcing realizan que no tienen las óptimas condiciones laborales, necesitan crear nuevas políticas de mejora continua, realizar estudios para conocer el lugar de trabajo y saber escuchar las sugerencias del personal operativo, es importante que se tome en cuenta la motivación de personar pues si el personal se encuentra motivado el rendimiento será adecuado.

Referencias

Henao Robledo, Fernando (2009) *Condiciones de trabajo y salud*. Bogota Ecoe Ediciones.

Mauro Posada; Marita González (2014) *Educación obrera para el trabajo decente módulo 5: condiciones de trabajo*, Buenos Aires, Oficina de País de la OIT para la Argentina. 2014

Cortez, José María (2018) *Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos - laborales*. Madrid, España. Editorial Tébar Flores

Ruffier, J. (1998) *La eficiencia productiva: cómo funcionan las fábricas*. Montevideo: Cinterfor

Valvanuz Sánchez de Amorago y Gómez-Acebo (2010) *Manual organización y gestión de equipos*, Madrid, Editorial CEP,

Martínez Guillén M. (2012) *La comunicación en la empresa*, Madrid, Ediciones Díaz de Santos.

Littlewood Zimmerman, H. F. y Littlewood Zimmerman, H. F. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Editorial El Manual Moderno.

Rodríguez Estrada, M. (1991). *Administración de la capacitación*. McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

Encuesta

Los datos en la presente encuesta, tiene como finalidad conocer el tema de *Mejoramiento de las condiciones laborales como herramienta para mejorar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing en la ciudad de Guatemala*, los datos recopilados de utilizaran únicamente para fines adámicos.

INSTRUCCIONES: se le solicita contesta las siguientes interrogantes marcando con un X la respuesta más acorde a su punto de vista, marque solamente una respuesta.

1. ¿Conoce usted qué es una condición laboral?

Si conozco

Muy poco

Nada

No es de mi interés

2. ¿Considera usted que las condiciones laborales son factores importantes para que una empresa sea eficiente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Indiferente

3. ¿Cómo califica las actuales condiciones laborales en empresas Outsourcing?

Muy buenas condiciones

Buenas condiciones

Regular

Malas condiciones

4. ¿Cree usted que al mejorar las condiciones laborales puede aumentar el rendimiento del personal operativo de empresas Outsourcing?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Indiferente

5. ¿A su criterio, cuál es el grado de importancia que las empresas Outsourcing brindan al equipo y herramientas laborales actualmente?

Prestan mucha importancia

Es importante pero no fundamental

Poco importante

No es importante

6. ¿Considera usted que los trabajadores operativos de empresas Outsourcing se comprometerían más con la empresa al tener equipo y herramientas de trabajo adecuadas?

- Definitivamente
-
- Sí, pero no es el único factor
-
- Tendría poco impacto en el compromiso
-
- No generarían compromiso

7. ¿Considera usted que las herramientas de trabajo son importantes para realizar las funciones de manera eficiente y eficaz?

- Definitivamente
-
- Es importante, pero también otras condiciones
- Es poco importante porque desarrollo bien mi trabajo con el equipo que me brinden
- No es importante

8. ¿Considera usted que las condiciones ambientales influyen en el rendimiento laboral?

Definitivamente

Es importante

Es poco importante porque desarrollo bien mi trabajo en cualquier entorno

No es importante

9. ¿Considera usted que las empresas Outsourcing deberían de realizar un estudio detallado en las áreas de trabajo?

Definitivamente

Es importante pero no urgente

No es importante

Indiferente

10. ¿Es importante que las empresas Outsourcing consideren las áreas de mejoras en el equipo y herramientas de trabajo para aumentar la efectividad del personal operativo?

Definitivamente

Es importante pero no urgente

No es importante

Indiferente

11. ¿Es importante que las empresas Outsourcing consideren las opiniones del personal operativo para determinar las áreas en que se necesita mejorar?

Definitivamente

Es importante

No es importante

Indiferente

12. ¿Le han explicado adecuadamente los procedimientos de trabajo del personal operativo de empresas Outsourcing?

Sí me los explicaron

Me los explicaron, pero me surgieron dudas

Los aprendí con los compañeros de trabajo

No me los explicaron

13. ¿Le brindan capacitaciones para encontrar nuevas técnicas y aplicarlas en las áreas de trabajo?

Constantemente

Eventualmente

Sólo cuando ingresé a laborar a la empresa

Nunca me han capacitado

14. ¿La empresa en la que labora le apoya para superarse académicamente?

Sí, incluso me brinda beneficios para continuar mis estudios

Solamente me brindan tiempo para estudiar

El apoyo es poco

No recibo apoyo para superarme académicamente

15. ¿Evalúan su desempeño y le brindan retroalimentación para que mejore en sus actividades laborales?

Constantemente

Eventualmente

Sólo recibo observaciones de mi supervisor

Nunca me han evaluado