



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del  
departamento de El Progreso**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Karla Fabiola Bances Carrera

Guatemala, junio 2020

**Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Karla Fabiola Bances Carrera

Licda. Aura Marina de León (**Asesora**)

Licda. Vivian Cecilia Ortega Lemus (**Revisora**)

Guatemala, junio 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 ECONOMICAS**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Héctor Anibal Amado Aldana**

Coordinador

Guatemala, 07 de septiembre de 2019

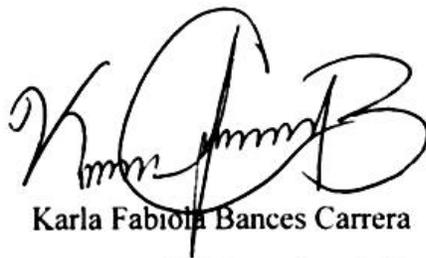
Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso**” y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes. Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'KFB', is written over the printed name 'Karla Fabiola Bances Carrera'.

Karla Fabiola Bances Carrera

Licenciatura en Administración de Empresas

Carnè No: 201903536

**REF.: C.C.E.E.L.ADM.02-2019**  
**SEDE GUASTATOYA, EL PROGRESO**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**GUATEMALA, 26 DE NOVIEMBRE DEL 2019**  
**ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutora:** Licenciada Aura Marina de León  
**Revisora:** Licenciada Vivian Cecilia Ortega Lemus  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo Científico titulado:** "Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso"

**Presentada por:** Karla Fabiola Bances Carrera

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

**En el grado de:** Licenciada

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





Guastatoya, 09 de septiembre 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado “*Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso*”, realizado por Karla Fabiola Bances Carrera, carné 201903536, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, 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.



**Licda. Aura Marina De León**  
**COLEGIADA No. 15791**

Guatemala, 20 de octubre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso”**, realizado por Karla Fabiola Bances Carrera, carné 201903536, 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,



Licda. Vivian Cecilia Ortega Lemus  
Colegiado Activo 6429

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por haberme dado la vida, entendimiento y sabiduría para alcanzar las metas deseadas y ser la luz incondicional que ha guiado mi camino.

### **A mi esposo**

Que a través de sus consejos, su amor y paciencia me ayudó a concluir esta meta.

### **A mis padres**

Joaquín y Mayra por su cariño y apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

### **A mis hermanos**

Noemy y Walter que con sus palabras me hacen sentir orgullosa de lo que soy. Sé que siempre estarán para mí y yo para ellos.

### **A mis compañeros**

Con los que compartí dentro y fuera de las aulas, que se convierten en amigos de vida y que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión.

### **A mis compañeros de oficina**

Porque me han demostrado su apoyo y brindado sus ánimos y consejos durante esta etapa.

### **A mis catedráticos**

Que con su experiencia, conocimiento y motivación fueron parte importante en la elaboración de este trabajo.

### **A mi asesora**

Licda. Aura Marina de León, por su paciencia y dedicación para poder concluir este trabajo de graduación.

### **A la Universidad Panamericana**

Por brindarme la oportunidad de poder cerrar una etapa más de mi carrera universitaria.

# Contenido

<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>1. Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo General	1
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita e infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>2. Resultados</b>	<b>7</b>
2.1 Presentación de Resultados	7
<b>3. Discusión y Conclusiones</b>	<b>27</b>
3.1 Extrapolación	27
3.2 Hallazgos y análisis general	30
3.3 Conclusiones	32
<b>Referencias</b>	<b>33</b>
<b>Anexos</b>	<b>34</b>

## Listado de gráficas

### Entrevista a Gerentes

Gráfica No. 1 ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?	7
Gráfica No. 2 ¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?	8
Gráfica No. 3 ¿Cuál es el estado de la comunicación interna en la institución?	9
Gráfica No. 4 ¿Su jefe muestra interés en usted como trabajador?	10
Gráfica No. 5 ¿Considera que sus opiniones se toman en cuenta?	11
Gráfica No. 6 ¿Se siente bien con sus compañeros de trabajo?	12
Gráfica No. 7 ¿Recibe retroalimentación sobre sus tareas asignadas?	13
Gráfica No. 8 ¿Se siente a gusto con el trabajo que hace?	14
Gráfica No. 9 ¿En general, se siente usted motivado de trabajar en esta institución?	15
Gráfica No. 10 ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	16

### Entrevista a Empleados

Gráfica No. 11 ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?	17
Gráfica No. 12 ¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?	18
Gráfica No. 13 ¿Cómo incentiva usted el crecimiento de la gente de su departamento?	19
Gráfica No. 14 ¿Qué debe hacerse a su criterio para ser un buen líder?	20
Gráfica No. 15 ¿Ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?	21
Gráfica No. 16 ¿Qué tanto recomienda a la institución como un buen lugar para trabajar?	22
Gráfica No. 17 ¿Realiza retroalimentación sobre las tareas asignadas?	23
Gráfica No. 18 Además de un sueldo justo, ¿le ofrece otras facilidades como flexibilidad, horario, equilibrio entre su vida personal y profesional, entre otros?	24
Gráfica No. 19 ¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	25
Gráfica No. 20 ¿Cree que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de sus trabajadores?	26

## **Abstract**

El trabajo de investigación se realizó en las diferentes instituciones financieras de los municipios del departamento de El Progreso, el objetivo general fue identificar cuáles son los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso.

La investigación fue tipo descriptiva y se realizó por medio de una entrevista dirigida a los gerentes y personal de las instituciones financieras, esto permitió responder la pregunta principal ¿Cuáles son los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso? Los resultados arrojaron y coincidieron que los factores que inciden en el clima laboral de la organización son el liderazgo, las compensaciones, los reconocimientos, la retroalimentación, la flexibilidad, el logro del equilibrio en la vida laboral y personal, el salario justo y la entrega de recursos necesarios para desarrollar las funciones de cada trabajador, dando como resultado la satisfacción, adaptación, compromiso y sentimiento de pertenencia por parte de los trabajadores hacia la empresa.

## **Introducción**

El presente artículo denominado “Factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso”, tiene como objetivo general identificar cuáles son los factores que inciden en el mismo, el cual consta de 3 capítulos, los que se describirán a continuación.

En el capítulo uno, se desarrolla la metodología a utilizar en la investigación, la cual comprende el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos que se desean alcanzar, la definición del tipo de investigación, definición de los sujetos de investigación, alcance de la investigación, determinación de la muestra, definición de los instrumentos, así como la recolección de datos a través del trabajo de campo, el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo dos, se muestran los resultados de la investigación de campo realizada, mediante la presentación gráfica y el respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados.

En el capítulo tres, se presenta la extrapolación de los resultados, los hallazgos y un estudio general a través de un análisis comparativo, así como también se exponen las conclusiones generales de la investigación.

Se observa que las instituciones financieras del departamento de El Progreso presentan un buen clima laboral, dando como resultado la lealtad de los empleados, esto debido a que se identifican con la empresa y desean contribuir activamente en ella; dependiendo del trabajo que realizan, de los beneficios y reconocimientos que les brindan las empresas, es posible crear en ellos un grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional y niveles de aspiración.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Según Martínez M.J. (2016), “el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativa en una determinada organización y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización”. (p. 34)

El departamento de El Progreso, situado en la región nororiental de la República de Guatemala, cuenta con 181,485 habitantes y con ocho municipios, existiendo alrededor de 30 instituciones financieras que operan en los diferentes municipios.

Para un buen desempeño de las funciones de una organización es de vital importancia contar con un clima laboral satisfactorio, caso contrario, cuando los empleados no están satisfechos en su entorno de trabajo, no aportan todo su potencial y su rendimiento es deficiente, lo que crea conflictos en la empresa.

Considerando lo anterior, es necesario conocer los factores que pueden incidir en el clima organizacional en las instituciones financieras del departamento de El Progreso.

### 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso?

### 1.3 Objetivos de investigación

#### 1.3.1 Objetivo General

Identificar cuáles son los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel del clima laboral que existe en las instituciones financieras.
- Determinar el beneficio del clima laboral para las instituciones financieras.
- Establecer el nivel de motivación actual que tienen los empleados.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación utilizada para el presente trabajo fue la investigación descriptiva debido a que se aplica a un tema determinado. “La investigación descriptiva, es un forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y porqué del sujeto del estudio”. (Namakforoosh. 2005 p. 91).

Abreu (2012) menciona: “La investigación descriptiva, utiliza a la descripción como una herramienta para organizar los datos en patrones que surgen durante el análisis. Esos patrones ayudan a la mente en la comprensión del estudio cualitativo y sus implicaciones” (pág. 193).

Tomando como base ese argumento, este tipo de investigación fue utilizada para evaluar las opiniones, pensamientos y sentimientos de un grupo de personas sobre la institución donde trabajan, realizando recopilación de datos que describen las percepciones de los evaluados, acontecimientos, posteriormente los datos fueron analizados y tabulados.

### 1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos para la presente investigación fueron las instituciones financieras del departamento de El Progreso, específicamente los gerentes y a los trabajadores de dichas organizaciones.

## 1.6 Alcance de investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizó de enero a septiembre del año 2019.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en los ochos municipios del departamento de El Progreso, los cuales se detallan a continuación:

1. Guastatoya
2. El Jícaro
3. Morazán
4. San Agustín Acasaguastlán
5. San Antonio La Paz
6. San Cristóbal Acasaguastlán
7. Sanarate
8. Sansare

La investigación se realizó en 30 instituciones financieras, del departamento del Progreso, realizando visitas de campo para solicitar la autorización y realizar la aplicación de encuestas.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de muestra finita e infinita

La muestra que fue empleada en la presente investigación es una muestra infinita, tomando en cuenta que son 30 instituciones financieras las que funcionan en los diferentes municipios del departamento de El Progreso, por lo tanto, se tomará una muestra de 28 instituciones, tomando en cuenta al gerente y una muestra de los demás empleados de estas para ser entrevistados en la investigación.

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

Z = nivel de confianza

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado 1-p

N = tamaño del universo

e = error de estimación máximo aceptado

n = tamaño de la muestra

Valores de Z	
93%	1.81
94%	1.89
95%	1.96

Para una población de 30 instituciones, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0.05 quedaría de la manera siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 30 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (30-1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$
$$n = \frac{3.8416 * 30 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (30-1) + (3.8416 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{28.812}{0.0725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{28.812}{1.0329}$$

$$n = 27.89$$

Aproximado 28 entrevistas

Para una población de 300 con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0.08 quedaría de la manera siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 300 * 0.50 * 0.50}{0.08^2 * (300 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 300 * 0.50 * 0.50}{0.0064 * (300 - 1) + (3.8416 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{288.12}{1.9136 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{2.874}$$

$$n = 100.25$$

Aproximado 101 entrevistas

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento de investigación utilizado fue el de entrevista, para establecer contacto directo con las personas sujetas a evaluación. La entrevista utilizada fue muy flexible, constó de diez preguntas, siendo estas cerradas y abiertas, para conocer la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral que se maneja en su organización.

Se realizó un instrumento dirigido a los gerentes y uno dirigido a los empleados. Los reactivos evaluaron diferentes factores entre ellos liderazgo, crecimiento profesional, compensaciones, reconocimientos, retroalimentación flexibilidad de horario, desempeño y compromiso, entre otros, con el objetivo de conocer el clima laboral de las instituciones financieras.

## 1.9 Recolección de datos

Para realizar este proceso, se efectuaron visitas de campo, en las diferentes financieras ubicadas en los municipios que integran el departamento de El Progreso, a los sujetos evaluados se les dio a conocer las instrucciones, informándoles que el cuestionario era de carácter confidencial y sus respuestas servirían únicamente para la investigación, por lo cual se solicitaba su honestidad. Se les compartió el objetivo de esta investigación, se procedió a entrevistar a los gerentes y personal de las mismas para poder obtener los datos esperados. Las visitas de campo se realizaron durante cinco días.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en la investigación de campo fueron analizados, tabulados y procesados en hojas de Microsoft Excel, se realizó la interpretación de los resultados por medio de gráficas para su mejor comprensión.

## Capítulo 2

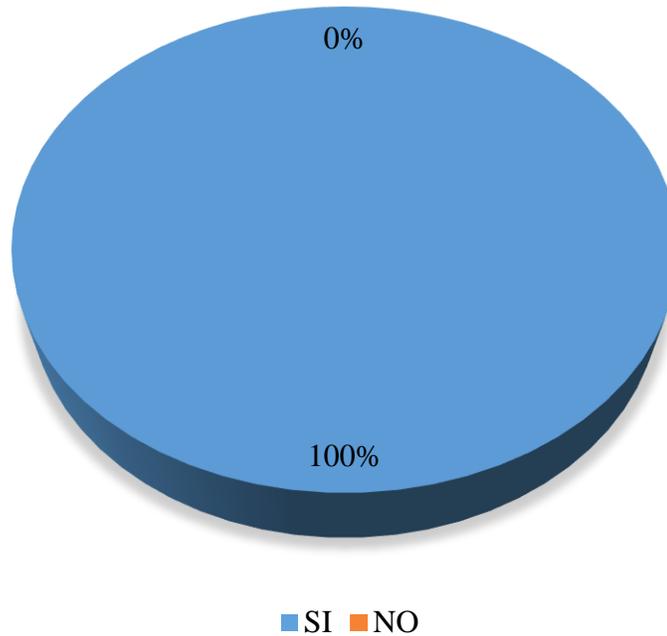
### Resultados

#### 2.1 Presentación de Resultados

Resultados de la entrevista realizada a los gerentes de las instituciones financieras

**Gráfica No. 1**

**¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?**

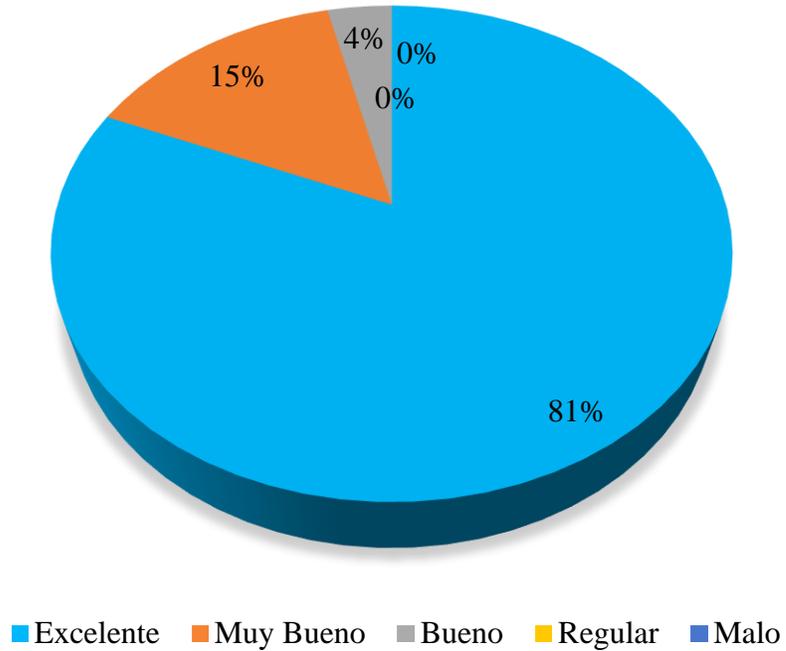


Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 100% de los encuestados consideran que las empresas donde laboran, son un buen lugar para trabajar.

**Gráfica No. 2**

**¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?**

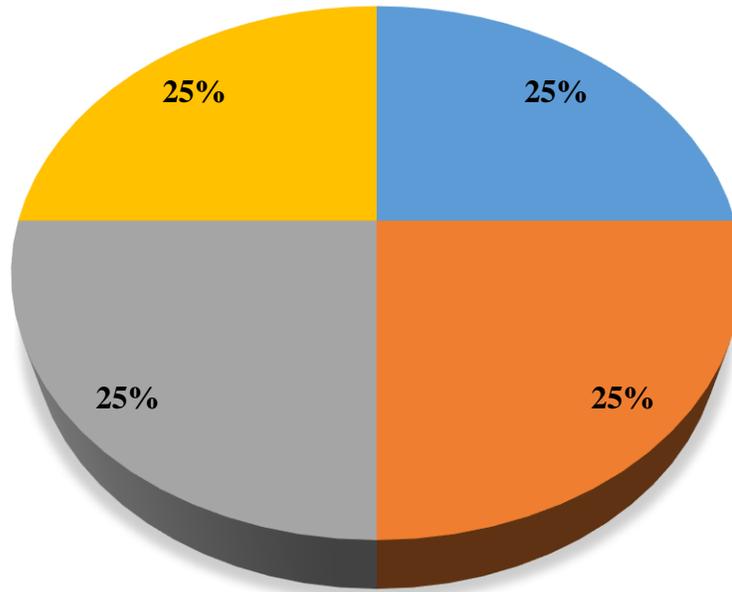


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los datos obtenidos indican que 23 personas evaluadas (81%) consideran el clima laboral de las empresas donde trabajan como excelente, 4 personas evaluadas (15%) consideran que es muy bueno, mientras que el 4% (1) consideran que es bueno.

**Gráfica No. 3**

**¿Cómo incentiva usted el crecimiento de la gente de su departamento?**



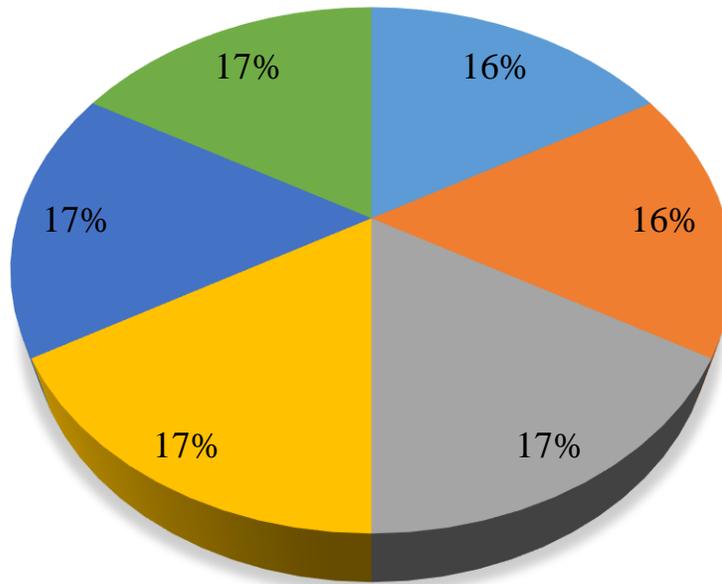
- Acompañamiento
- Capacitaciones
- Empoderamiento en toma de decisiones
- Crecimiento Laboral

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% de los jefes incentivan a sus empleados brindando acompañamiento, reconocimientos, empoderamiento en la toma de decisiones, esto permite dar oportunidad de crecimiento laboral dentro de las instituciones financieras.

**Gráfica No. 4**

**¿Qué debe hacerse a su criterio para ser un buen líder?**



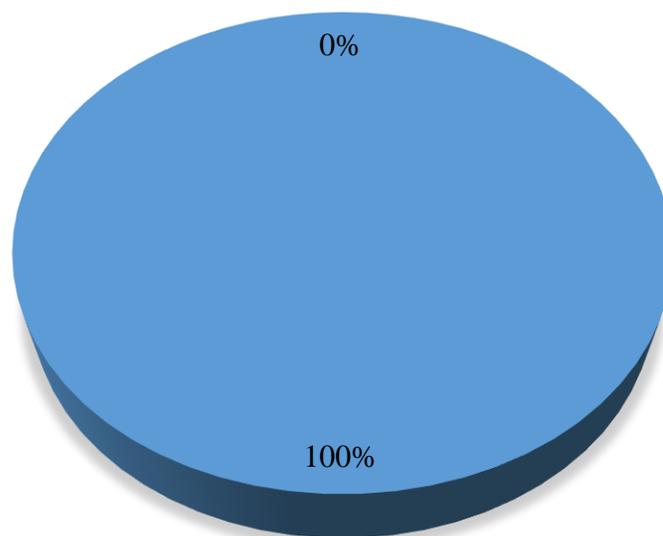
- Predicar con el Ejemplo
- Siendo Flexible
- Buena comunicación
- Involucrarse en las tareas del personal
- Trabajo en Equipo
- Orientar y Motivar

Fuente: elaboración propia, año 2019

Según los datos obtenidos en las entrevistas realizadas, el 68% considera que para ser un líder es necesario: orientar y motivar, trabajar en equipo, involucrarse en las tareas del personal y mantener buena comunicación; el 32% considera que para ser un líder es necesario predicar con el ejemplo y ser flexible.

**Gráfica No. 5**

**¿Ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?**



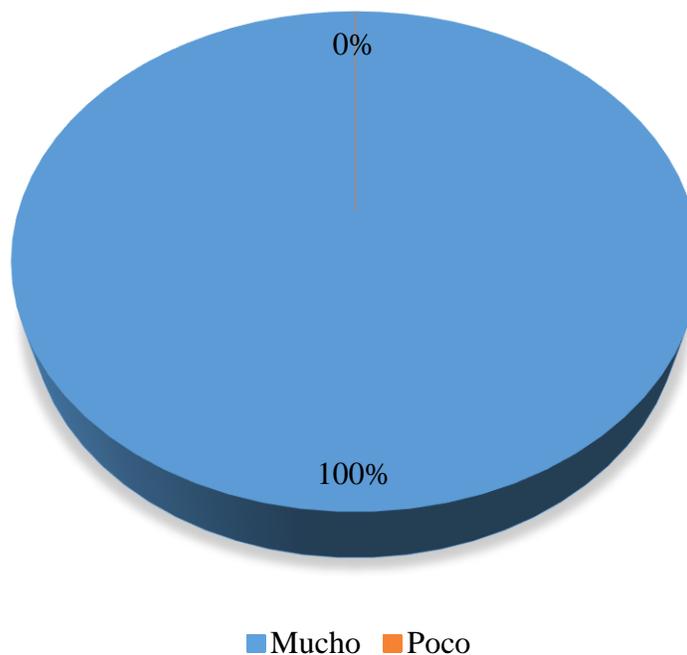
■ SI ■ NO

Fuente: elaboración propia, año 2019

Con base a los resultados, el 100% de los entrevistados coinciden que las empresas donde laboran ofrecen compensaciones y reconocimientos a sus colaboradores.

**Gráfica No. 6**

**¿Qué tanto recomienda a la institución como un buen lugar para trabajar?**

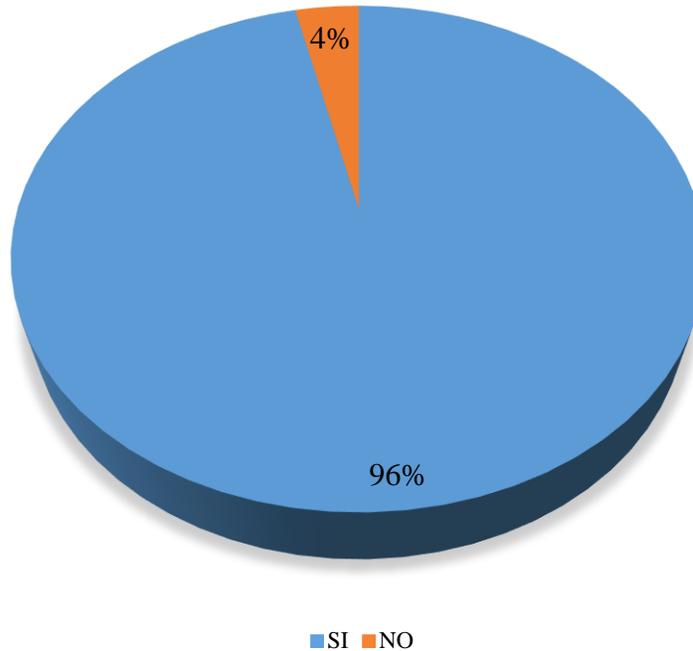


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% de los entrevistados indicaron que recomiendan la institución donde trabajan, indicando que es un buen lugar para trabajar.

**Gráfica No. 7**

**¿Realiza retroalimentación sobre las tareas asignadas?**

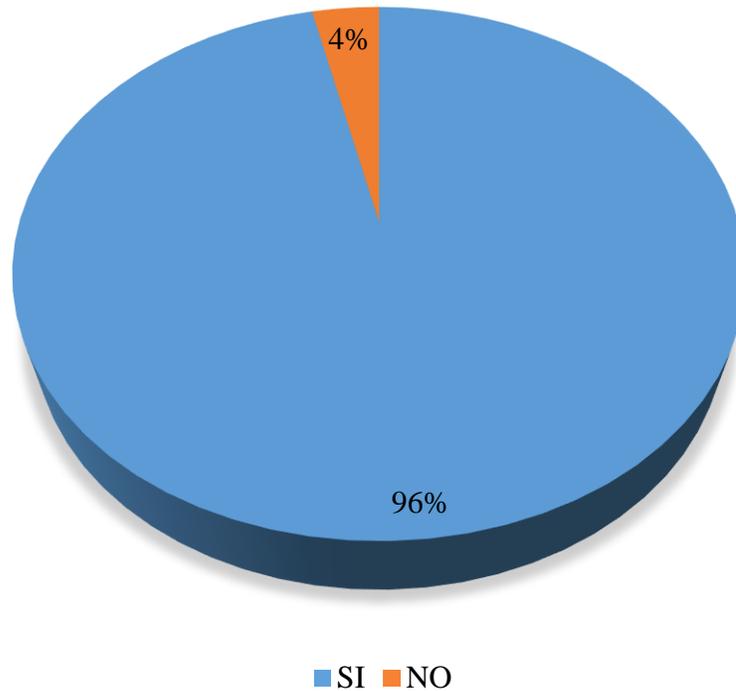


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 96% de los gerentes o jefes de unidad realizan capacitaciones y retroalimentación a sus colaboradores, mediante un calendario de actividades que se elabora para el efecto, teniendo como principal eje el servicio de sus clientes y el 4% no lo realizan.

**Gráfica No. 8**

**Además de un sueldo justo, ¿le ofrece otras facilidades como flexibilidad de horario, equilibrio entre su vida personal y profesional, entre otros?**

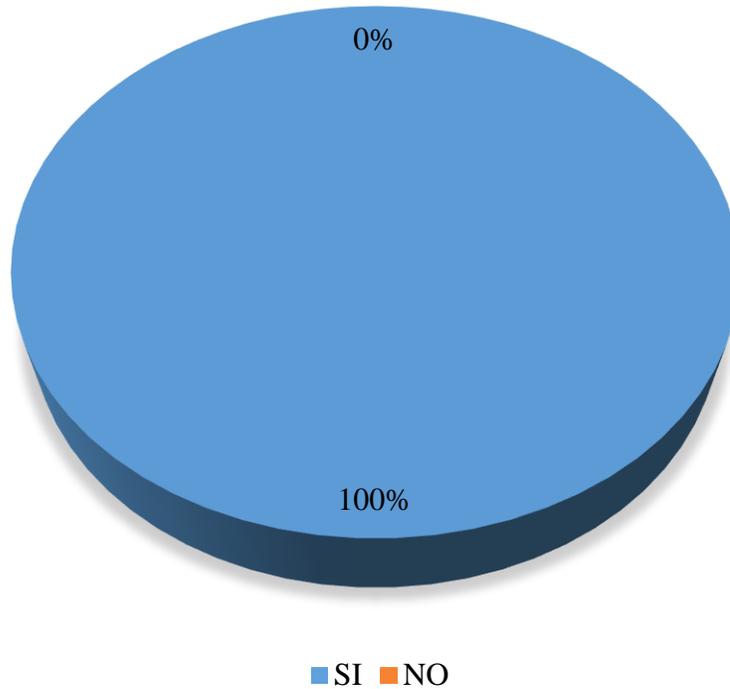


Fuente: elaboración propia, año 2019

De los gerentes y jefes entrevistados, 27 de ellos (96%) indicaron que además de un sueldo justo, se le ofrece otras facilidades como flexibilidad de horario, equilibrio entre vida personal y profesional, entre otros a sus trabajadores, uno de ellos (4%) indicó que no.

**Gráfica No. 9**

**¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?**

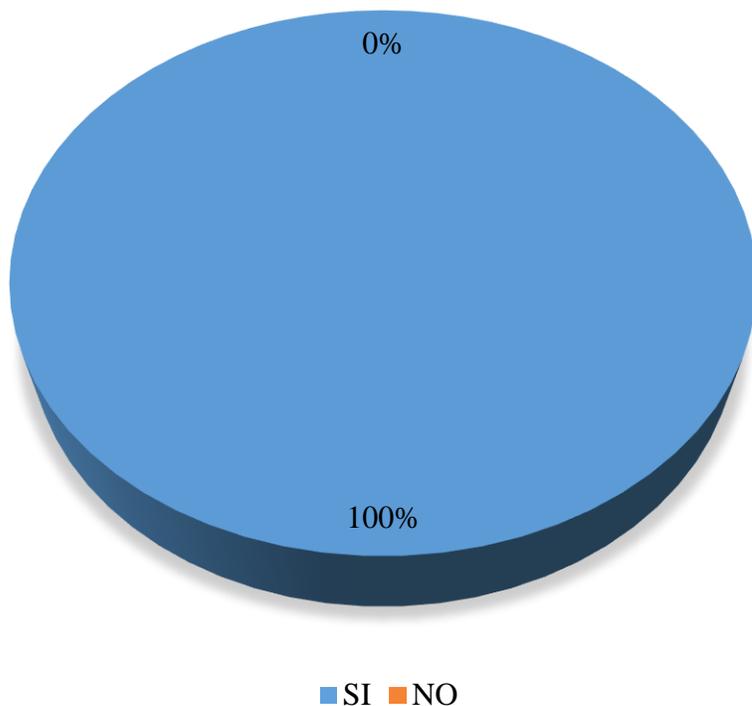


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% indica que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional de cada institución porque se ve el trabajo en equipo, proporcionar un buen servicio, disciplina, orden aplicando protocolos de actuación.

**Gráfica No. 10**

**¿Cree que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de sus trabajadores?**

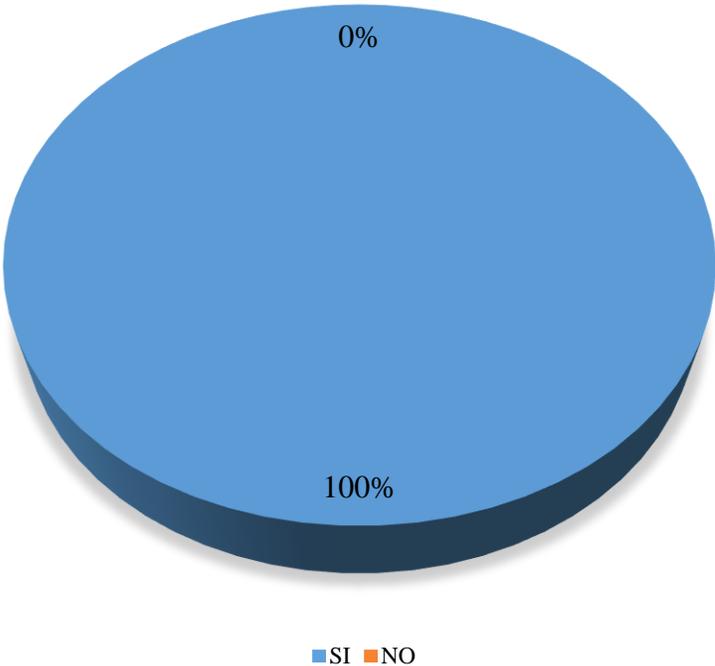


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% del personal tiene alto grado de entrega y desempeño porque tienen claro sus funciones y atribuciones debido a que se les capacita constantemente y se les orienta que trabajen en equipo.

Resultados de la entrevista realizada al personal de las instituciones financieras

**Gráfica No. 11**  
**¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?**

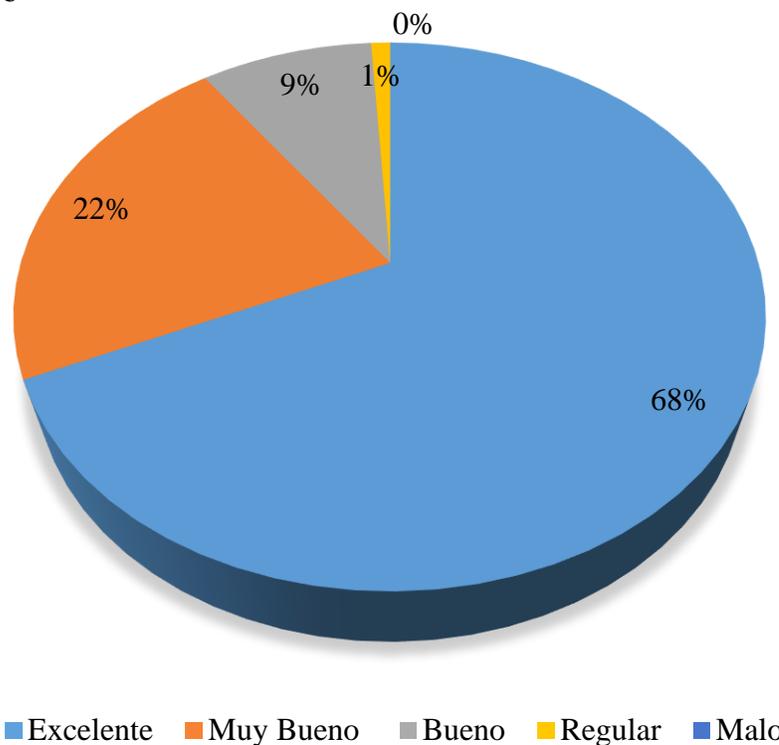


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 100% del personal entrevistado indican que las instituciones financieras donde trabajan tienen buenas opciones de superación, busca beneficios para los clientes internos y externos, además ven como parte importante su equipo de trabajo.

**Gráfica No. 12**

**¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?**

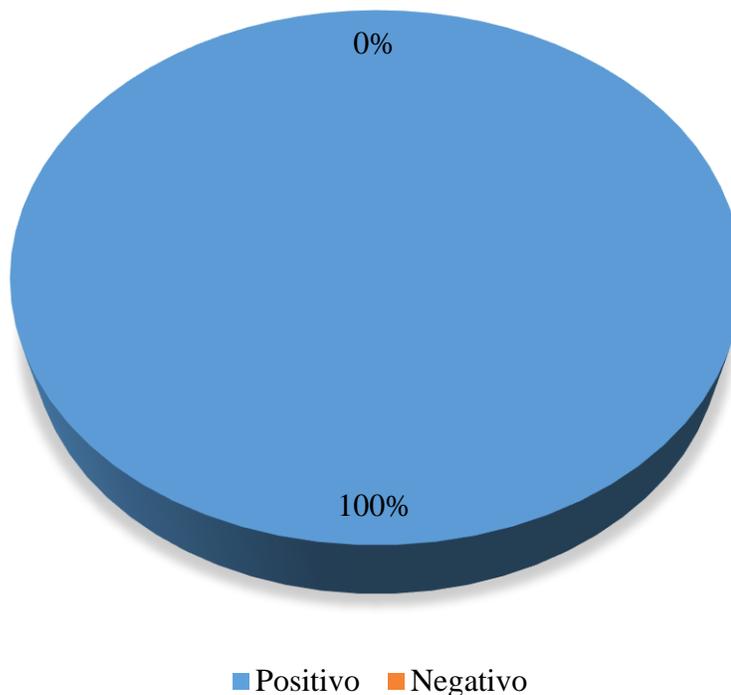


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según resultados obtenidos se observa que el 68% de las personas encuestadas indicaron que el clima laboral en su organización es excelente, el 22% es muy bueno, el 9% es bueno y el 1% es regular.

**Gráfica No. 13**

**¿Cuál es el estado de la comunicación interna en la institución?**

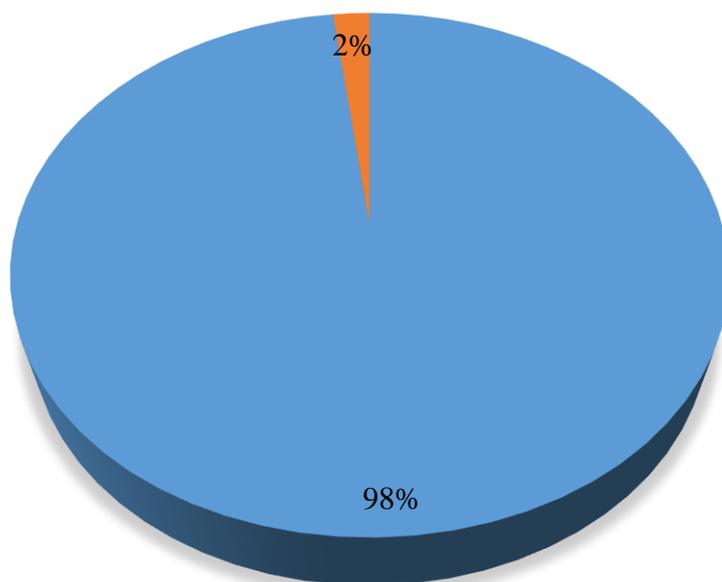


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según la totalidad de las personas encuestadas la comunicación interna en las instituciones financieras es positiva porque se ve el interés de los jefes por compartir y dar la información donde corresponde.

**Gráfica No. 14**

**¿Su jefe muestra interés en usted como trabajador?**



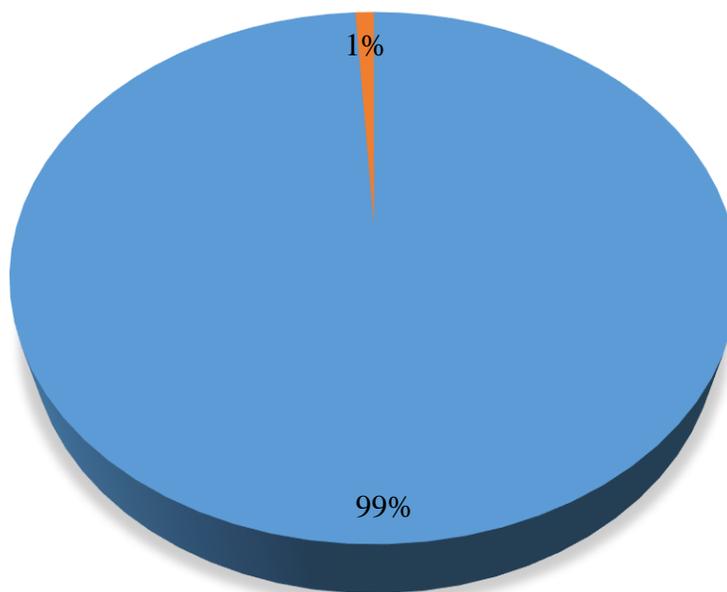
■ SI ■ NO

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 98% de los entrevistados coinciden que los jefes muestran interés por sus colaboradores, interpretándose esto como el manteniendo de una buena comunicación con cada uno de sus subalternos, brindando apoyo y acompañamiento en las tareas que realizan, mientras que el 2% indica que sus jefes no muestran interés en sus colaboradores.

**Gráfica No. 15**

**¿Considera que sus opiniones se toman en cuenta?**



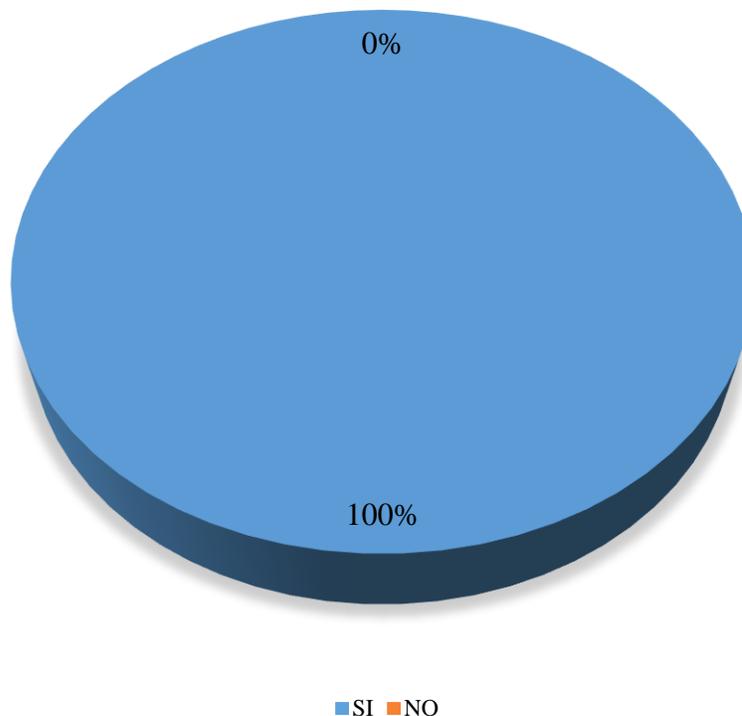
■ SI ■ NO

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% de los colaboradores indican que sus opiniones son tomadas en cuenta, como por ejemplo en la toma de decisiones, poner sus ideas en práctica, y escuchando a todos para dar una solución a algún problema, entre otros.

**Gráfica No. 16**

**¿Se siente bien con sus compañeros de trabajo?**

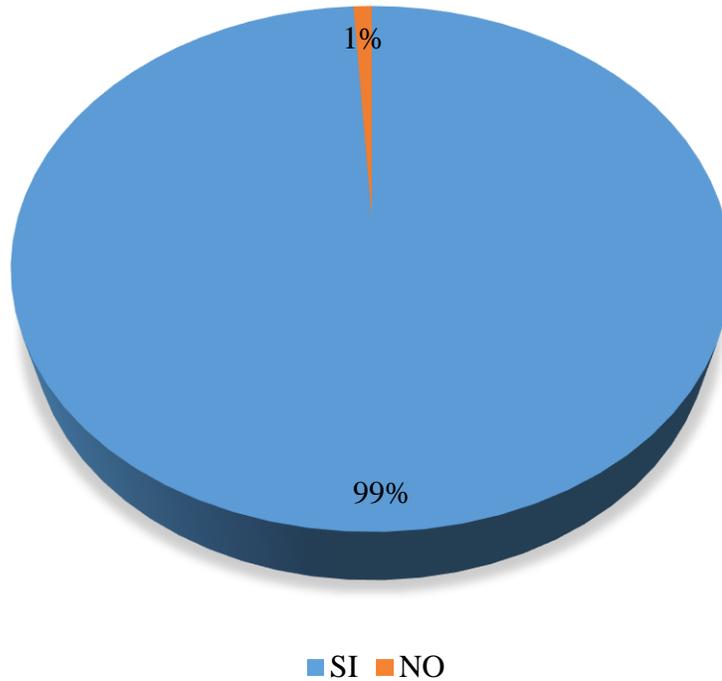


Fuente: elaboración propia, año 2019

En las instituciones financieras existe un ambiente agradable de trabajo ya que el 100% de las personas indicó sentirse bien con sus compañeros de trabajo porque existe amabilidad y cordialidad dentro de cada área, además de tener buenas relaciones con los compañeros.

**Gráfica No. 17**

**¿Recibe retroalimentación sobre sus tareas asignadas?**

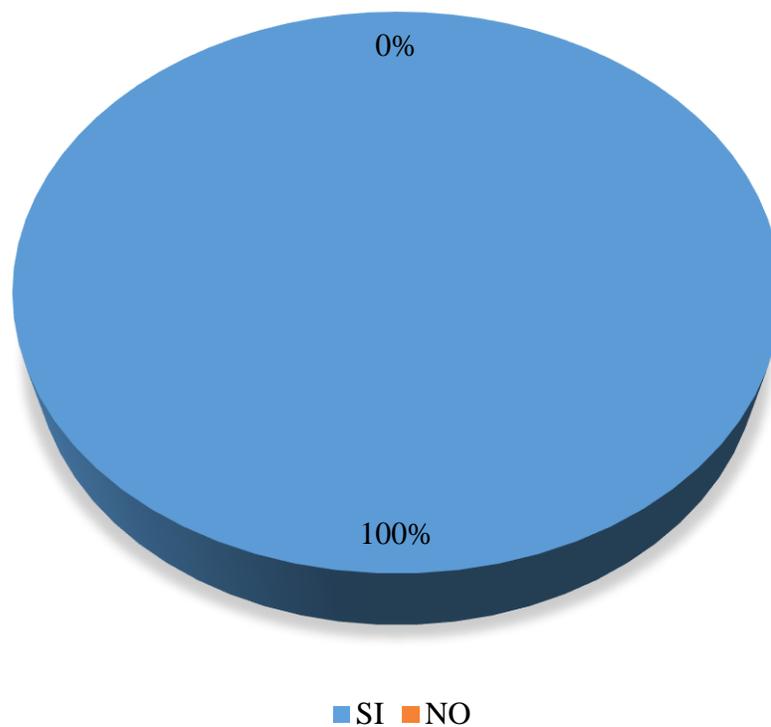


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 99% de los encuestados recibe retroalimentación por medio de reuniones, capacitaciones para dar a conocer los resultados de las metas asignadas a cada colaborador, mientras que un 1% indicó que no.

**Gráfica No. 18**

**¿Se siente a gusto con el trabajo que hace?**

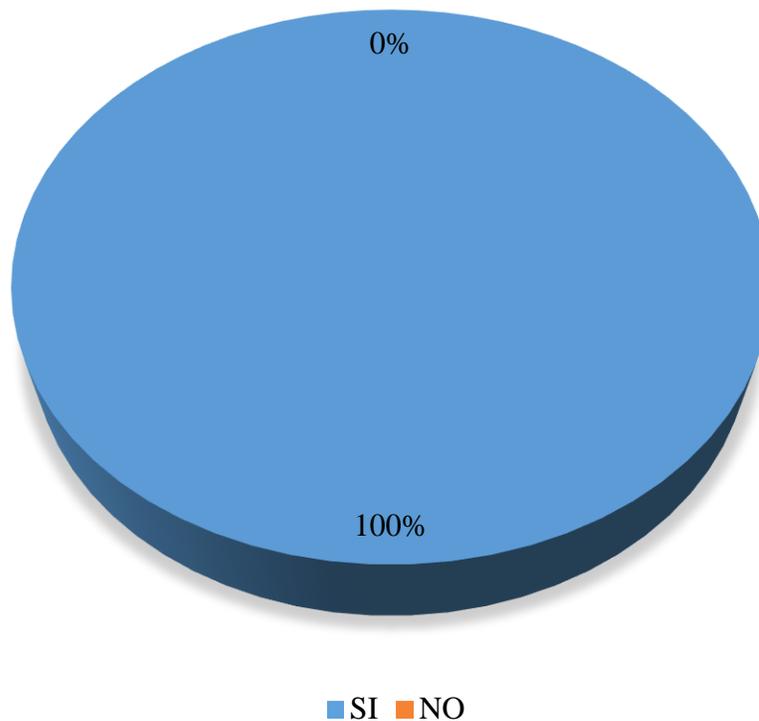


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% de las personas se sienten satisfechos y contentos con el trabajo que realizan, lo que permite dar el extra para poder ayudar a las demás personas, brindarle una buena atención y comunicación pero ante todo servirle al cliente.

**Gráfica No. 19**

**En general ¿se siente usted motivado de trabajar en esta institución?**

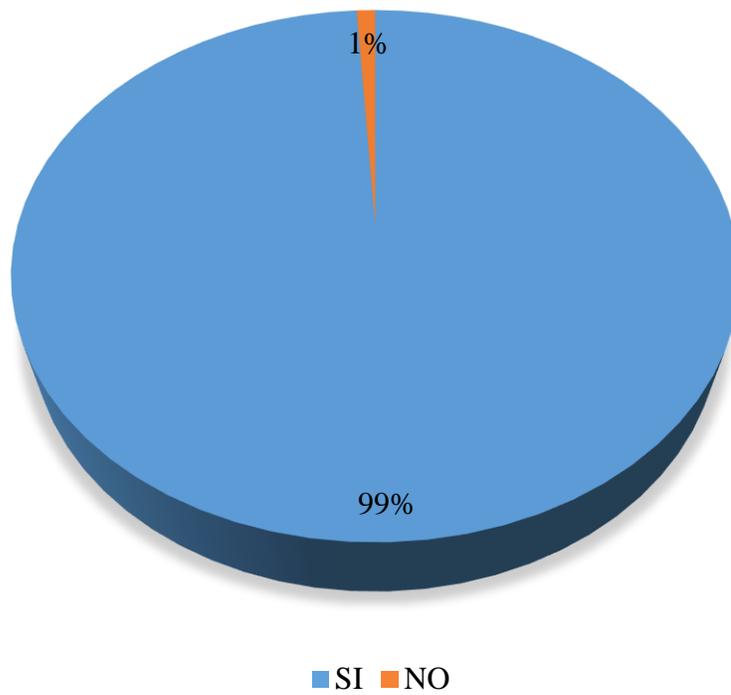


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% se sienten motivados con lo que realizan dentro de cada institución financiera, lo que les motiva a realizar mejor sus tareas, hacer lo que les gusta, pero principalmente esforzarse cada día en servirle al cliente.

**Gráfica No. 20**

**¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?**



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 100% indica que recibe y cuenta con los recursos necesarios para poder desempeñar con éxito sus tareas y funciones.

## Capítulo 3

### Discusión y Conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

Baguer (2012) indica que “uno de los conflictos que afectan al clima laboral es la falta de reconocimiento del trabajo de los empleados, es muy común que un trabajador perciba que no se reconoce su labor sí considera que su salario es insuficiente con relación a ésta, de esta manera adquiere una creciente inconformidad en cuanto a su trabajo y percibe que no es lo suficientemente apreciado en el lugar en el que se encuentra.” (pág. 33).

“La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. Siguiendo esta lógica mientras que un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento.”  
QuestionPro, <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>, 08 de agosto 2019.

Actualmente, el clima laboral en las organizaciones, instituciones y empresas tiene un auge importante. Al manejar un excelente clima, las empresas obtienen estándares de calidad con relación a la productividad del recurso humano, y por ende aumenta la competitividad de la empresa.

Con relación al tema, se ha observado que, en las instituciones financieras, la rotación de personal es un factor principal que afecta a la organización, convirtiéndose en la generación de un mal clima laboral. Sin embargo, en los resultados obtenidos en el presente estudio, se ha constatado que para los sujetos de investigación es muy complejo y toda persona que labora ya sea en la iniciativa privada o pública desconoce los factores y subfactores que integran el clima laboral, el cual puede ser para bien o para mal; provocado insatisfacción y desmotivación en los colaboradores.

En las instituciones financieras que integran el departamento de El Progreso existe aproximadamente un 40% de rotación de personal y se indagó las razones del porqué muchos empleados de este sector en algunos casos no cumplen ni siquiera un año de labores.

Dentro del proceso de investigación se pudo observar que las inconformidades dentro de las instituciones financieras no fueron percibidas en el proceso de exploración. Se podría mencionar que los sujetos investigados no respondieron con total honestidad, quizá el ambiente generado sea incómodo para trabajar, debido a la falta de equidad, horarios extendidos y sobrecarga laboral.

Es necesario mencionar que estos factores son riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, provocando enfermedades nerviosas, ansiedad, estrés o síndrome del empleado quemado (síndrome burnout) y se manifiesta en el comportamiento entre ellos mismos, tal como dice Moreno y Baez (2010) “El burnout o desgaste profesional, consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”. (pág. 42)

Se pudo observar que al trabajar en conjunto y en cooperación y al ser guiados por un buen liderazgo, permite a los colaboradores alcanzar los objetivos que persigue la institución. Lo sustancial es que todos están conscientes que en sus empresas sí ofrecen oportunidades de crecimiento profesional y que les brinda beneficios y reconocimientos, que no pueden encontrar en otro lugar.

Son varios los factores que afectan un clima laboral, como la actitud del trabajador, valores, vida familiar o estado anímico, tal como lo señala Forehand y Gilmer (1964), “el clima laboral se refiere al conjunto de características que describen a una organización, las cuales distinguen una de otra y hacen que sean relativamente duraderas en el tiempo, e influye en la conducta de las personas en las organizaciones”. (pág. 160)

Dentro de las organizaciones se desarrollan relaciones interpersonales, y por lo tanto, se deben generar procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos de trabajo, si la empresa consigue crear vínculos positivos conseguirá mejorar el ambiente laboral.

El líder juega un papel importante y primordial para el cumplimiento de metas, objetivos y la creación de vínculos interpersonales sanos dentro de cada área de trabajo. Por ello, las empresas deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adapte tanto a las circunstancias de la empresa, como a los requerimientos y necesidades de cada colaborador. Los líderes tienen que ser capaces de velar por las condiciones físicas que ofrece su área, por ejemplo, las

instalaciones, iluminación y recursos materiales que también son aspectos que intervienen en el clima laboral.

El clima organizacional es en buena parte determinado por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que los miembros tenían respecto a su organización determinan las creencias “mitos” conductas y valores que forman la cultura de la organización. En un clima positivo es frecuente encontrar: satisfacción, adaptación, sentimiento de pertenencia, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados, baja rotación y como consecuencia los empleados son felices.

Los factores externos tienen la misma importancia que los internos, debe darse un seguimiento y una evaluación, debido a que este influye directamente al clima organizacional. Los clientes, proveedores, administraciones de gobierno, la competencia y hasta la propia sociedad pueden generar cambios de actitudes entre los mismos trabajadores.

Los autores tienen mucha razón en sus teorías, y se considera que existen factores que las empresas descuidan, los cuales son importantes, debido que dentro de las consecuencias personales más repetidas entre personas que sufren un mal clima laboral se mencionan: falta de adaptación, alta rotación de personal, frecuente ausentismo, escaso nivel de innovación, baja productividad, fraudes, robos, sabotajes, lentitud en el cumplimiento de objetivos, impuntualidad, actitudes personales y laborales negativas y conductas cuestionables.

En este caso, la investigación ha evidenciado que, en las financieras del departamento de El Progreso, la mayor parte de los empleados están conformes con las instalaciones físicas de sus agencias, consideran que existe retroalimentación, flexibilidad, equilibrio laboral, salario justo y que cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus tareas, generando un buen clima laboral.

“Un buen clima se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.” (Bañuelos, 2010).

Las organizaciones deben caracterizarse por tomar en cuenta las sugerencias y opiniones de sus empleados, además de prestar total atención a este tema ya que sólo de esa manera los altos mandos pueden tener conocimiento de las debilidades que existen en la organización y tratar de mitigar inconformidades, debido a que es el empleado como tal, quien desempeña el puesto y conoce las ventajas y desventajas de este.

Tomando en cuenta que el recurso humano es lo más importante en las empresas y son los conductores del éxito, siempre deben colocarse en primer lugar, cuidando de ellos, brindarles beneficios, mantenerlos motivados y así estos puedan ofrecer un excelente servicio.

En lo que a este punto respecta, las instituciones financieras se encuentran dentro del parámetro excelente, por lo cual se define que el clima laboral que manejan las instituciones financieras del departamento de El Progreso es bueno, porque incentivan a sus empleados, brinda acompañamiento, reconocimientos, empoderamiento en la toma de decisiones y oportunidad de crecimiento laboral. También proporcionan un buen servicio, disciplina y orden, aplicando protocolos de actuación por el alto grado de entrega y desempeño del personal. De igual manera, tienen claras sus funciones y atribuciones, fortalecido por la capacitación y la orientación que se les brinda para trabajar en equipo. Asimismo, cuentan con opciones de superación, búsqueda de beneficios para los clientes internos y externos.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Hoy en día, la calidad de vida de las organizaciones se puede evidenciar en su cultura y clima laboral (organizacional). Un buen clima se basa en el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y un bajo rendimiento. Es importante que los encargados de gestionar los recursos humanos fomenten un clima laboral óptimo para el desarrollo de todos los empleados, de manera que la planificación estratégica de las organizaciones consiga el aumento de profesionalismo, creatividad y eficacia de cada miembro de la institución.

Tomando en cuenta que el principal activo de una organización empresarial es su personal, por medio de su equipo de colaboradores toda empresa es capaz de alcanzar sus metas y objetivos propuestos.

Posterior al análisis, se pudo evidenciar que, en las instituciones financieras del departamento del El Progreso, los gerentes o jefes de unidad, realizan capacitaciones y retroalimentación a sus colaboradores, calendarizando las actividades, siempre enfocados a la mejora en el servicio al cliente. Se les ofrece a los empleados flexibilidad de horario y actividades para compartir en familia, mostrando comprensión cuando se dan situaciones emergentes, lo anterior para crear un mejor clima laboral dentro de las instituciones.

Se pudo observar que las empresas ofrecen compensaciones y reconocimientos a sus colaboradores, se les otorgan bonos, diplomas, premios por ser el empleado del mes, entre otros, esto para motivarlos a continuar laborando dentro de la misma. Así también, recomiendan la institución para trabajar porque hay opciones de oportunidad de desarrollo y crecimiento, existiendo estabilidad laboral por ser instituciones con valores y solidez.

Las personas que se consideran satisfechas y contentas con el trabajo que realizan, están motivadas para realizar mejor sus tareas, teniendo los recursos necesarios para poder desempeñar con éxito sus funciones y atribuciones.

Los jefes de las instituciones financieras investigadas coinciden que un buen líder dentro de una organización debe contar con diferentes características, prevaleciendo la buena comunicación, el trabajo en equipo, la adecuada flexibilidad en las ocasiones que lo amerite, involucrarse en tareas asignadas al personal, orientarles y motivarles para poder crear un buen clima laboral.

La comunicación interna en las instituciones financieras se muestra positiva, debido a que es notorio el interés de los jefes hacia sus colaboradores, por lo que los jefes mantienen buena comunicación con cada uno de sus subalternos, además brindan apoyo y acompañamiento en las tareas que realizan (inducción y retroalimentación), tomando en cuenta sus opiniones. A los subalternos se les hace partícipes y sus ideas son puestas en práctica. Los jefes que participan en la toma de decisiones, escuchan a sus subordinados para dar una solución a algún problema que estos manejen; existe un ambiente agradable de trabajo. Los empleados se sienten bien con sus compañeros porque existe amabilidad y cordialidad dentro de cada área, lo cual permite mantener buenas relaciones con los compañeros.

### 3.3 Conclusiones

1. Se identificó que los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso son: liderazgo, compensaciones, reconocimientos, retroalimentación, flexibilidad, equilibrio en la vida laboral y personal, el salario justo y la entrega de recursos necesarios para desarrollar las funciones de cada trabajador, existiendo así satisfacción, adaptación, compromiso, sentimiento de pertenencia por parte de los trabajadores.
2. Se determinó que el clima laboral en las instituciones financieras del departamento de El Progreso es excelente, existen actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados, baja rotación, por lo tanto, los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a la institución.
3. Se estableció que un clima positivo beneficia la productividad laboral en las instituciones financieras, debido a que los empleados se encuentran a gusto con su trabajo y motivados, cumpliendo con las metas establecidas, permitiendo el crecimiento y aumento de la rentabilidad.
4. El nivel de motivación de los trabajadores es alto, debido a que reciben la retroalimentación adecuada, la cultura es adaptable, la comunicación es excelente, generando interés en cada trabajador de aprender y aportar creatividad e innovación a su empresa.

## Referencias

- Alcalá, Á. B. (2012). *!ALERTA; Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Gómez, J. (03 de 06 de 2015). *Cerem International Bussines School*. Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/es-tu-organizacion-un-buen-lugar-para-trabajar>
- León, B. M. (Noviembre 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias y buenas prácticas*, Universidad autónoma de Madrid. Madrid.
- Martinez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación* . Mexico : Limusa Noriega Editores.
- Olga Merino Suárez. (2016). *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa*. Madrid: Imagen Artes Gráficas, S.A.
- QuestionPro. (11 de 08 de 2019). *QuestionPro Inc*. Obtenido de QuestionPro Inc.: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>

## **Anexos**



**Entrevista a realizar al personal de las instituciones financieras**

**del departamento de El Progreso.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Observación: la presente entrevista tiene como objetivo realizar una investigación con fines académicos sobre los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso, por lo tanto, los resultados servirán única y exclusivamente para el análisis del mismo.

Para ello, se presentan una serie de preguntas, por lo que se solicita que marque con una “X” la respuesta que más se aproxime a su opinión.

1. ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es el estado de la comunicación interna en la institución?

Positivo \_\_\_\_\_

Negativo \_\_\_\_\_

4. ¿Su jefe muestra interés en usted como trabajador?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Considera que sus opiniones se toman en cuenta?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Se siente bien con sus compañeros de trabajo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Recibe retroalimentación sobre sus tareas asignadas?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Se siente a gusto con el trabajo que hace?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿En general, se siente usted motivado de trabajar en esta institución?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**



**Entrevista a realizar a los gerentes de las instituciones financieras  
del departamento de El Progreso.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Observación: la presente entrevista tiene como objetivo realizar una investigación con fines académicos sobre los factores que inciden en el clima laboral de las instituciones financieras del departamento de El Progreso, por lo tanto, los resultados servirán única y exclusivamente para el análisis del mismo.

Para ello, se presentan una serie de preguntas, por lo que se solicita que marque con una “X” la respuesta que más se aproxime a su opinión.

1. ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cómo considera usted el clima laboral de su institución?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

3. ¿Cómo incentiva usted el crecimiento de la gente de su departamento?

---

---

4. ¿Qué debe hacerse a su criterio para ser un buen líder?

---

---

5. ¿Ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Como? \_\_\_\_\_

---

6. ¿Qué tanto recomienda a la institución como un buen lugar para trabajar?

---

---

7. ¿Realiza retroalimentación sobre las tareas asignadas?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_

---

8. Además de un sueldo justo, ¿le ofrece otras facilidades como flexibilidad, horario, equilibrio entre su vida personal y profesional, entre otros?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Cree que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de sus trabajadores?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Porquè? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**