

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala**  
(Artículo Científico-Trabajo de graduación)

Claudia Raquel Santisteban Velásquez

Guatemala, marzo 2020.

**Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Claudia Raquel Santisteban Velásquez

M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

Lic. Julio W. Juárez (**Revisor**)

Guatemala, marzo 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

**Mgtr. Ana Rosa Arroyo**

Coordinador

Guatemala, 17 de octubre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la Ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor 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,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Claudia'.

Claudia Raquel Santisteban Velásquez  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Carné No.: 201901683

REF.-C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0003.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa  
**Revisor:** Lic. Julio W. Juárez  
**Carrera:** Programa de Equivalencia Integral- Administración de Empresas

**Artículo Científico titulado:** "Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala"

**Presentada por:** Claudia Raquel Santisteban Velásquez

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

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 23 de octubre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: "Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la Ciudad de Guatemala", realizado por CLAUDIA RAQUEL SANTISTEBAN VELÁSQUEZ, carné 201901683, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, PEI, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Colegiado Activo 9123

Guatemala, 13 noviembre 2019

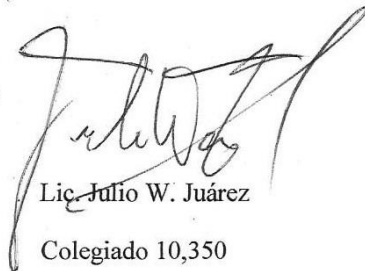
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Claudia Raquel Santisteban Velásquez, carné No. 201901683, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a 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,



Lic. Julio W. Juárez  
Colegiado 10,350

## **Dedicatoria**

### **A mis padres**

Manuel Domingo Santisteban Delgado y Jesús Velásquez López, por el tiempo que estuvieron conmigo, quienes fueron ejemplo en vida, de sabiduría, honradez, trabajo, sacrificio, lealtad, fe, cariño y amor. (Q.E.P.D)

### **En especial a**

Lilia Azucena Mérida & familia, por su amistad, su apoyo y cariño.



# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	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.Definición del tipo de investigación	2
1.4.1.Investigación descriptiva	2
1.5.Sujetos de investigación	3
1.6.Alcance de la investigación	3
1.6.1.Temporal	3
1.6.2.Geográfico	3
1.7.Definición de la muestra	3
1.7.1.Empleo muestra finita	3
1.8.Definir instrumentos de investigación	4
1.9.Recolección de datos	4
1.10.Procesamiento y análisis de datos	5
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	6
2.1.Presentación de resultados	6
2.1.1.Resultados de la encuesta enviada a todos los colaboradores	6
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión</b>	15
3.1.Extrapolación	15

3.2.Hallazgos y análisis general	16
3.3.Conclusiones	16
<b>Referencias</b>	21
<b>Anexos</b>	

## **Abstract**

Las empresas de servicios terciarios que, al descentralizar las operaciones de sus clientes, delegan en un proveedor la responsabilidad de disponer de un equipo de trabajo, confiable y seguro que conlleva en alcanzar las metas del negocio, este tipo de negocio familiar delega la autoridad a las nuevas generaciones de empresarios, lo que genera un inadecuado clima organizacional. Con el uso de la encuesta y una muestra finita de 63 colaboradores que participaron para elaborar la investigación científica, ha dado respuesta a los objetivos generales y específicos que impactan este tipo de actividad, se evaluó la gestión a los procesos organizacionales y determinó ser excelente cuando laboran para la empresa cliente; en los factores sociales positivos y negativos se comprobó que el estrés y la distancia para llegar al lugar de trabajo afecta el comportamiento individual; la compensación salarial, el personal con título universitario recibe incrementos salariales sólo cuando laboran para la empresa cliente.

## Introducción

El servicio terceriarizado como una opción que las empresas guatemaltecas implementan para la reducción de costos y la eficiencia del capital humano en las operaciones diarias, ha generado en la actualidad contar con alguna especialización en los perfiles del personal subcontratado y quienes enfrentan diariamente factores sociales que limitan al colaborador para cumplir con las funciones establecidas, entre estos factores se identifica el estrés, la falta de recursos económicos, la distancia donde se ubica el centro de trabajo, recibir llamadas de atención por llegadas tarde, el tráfico que se genera en el ingreso a la ciudad capital y la delincuencia que impera en el país, lo que ha provocado de manera positiva o negativa en el clima organizacional, parte de la problemática identificada en esta investigación, donde el servicio de *outsourcing* de nómina que se presta es en empresas de reconocido prestigio.

El capítulo uno comprende, la metodología que incluye el planteamiento del problema, la pregunta de investigación: cómo evaluar los factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala; el objetivo general es evaluar los factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios en la ciudad de Guatemala y como objetivos específicos: se establece la necesidad de evaluar la gestión de los procesos organizacionales que generen una ventaja competitiva en la percepción de los colaboradores dentro de las organizaciones de *outsourcing*, se identifican los factores sociales positivos y negativos que definen a las empresas objeto de estudio, y presenta a las organizaciones que se dedican al servicio de *outsourcing*, un estudio sobre los factores sociales que afectan el clima organizacional, lo cual influye en el desempeño de los colaboradores.

Con el uso de la investigación descriptiva se identifica a los sujetos que son objeto de estudio, integrada por colaboradores ubicados en oficinas administrativas y del cliente, con la técnica de la encuesta y 15 preguntas se recolectaron los datos, se procesa la información recolectada y el análisis de los datos recabados. En el capítulo segundo, se presentan los resultados obtenidos con

el uso de gráficas y su análisis. En el capítulo tercero se incluye la extrapolación, los hallazgos y el análisis general de la investigación de campo realizada.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1. Planteamiento del problema

Prestar un determinado servicio, es motivo para contar con un nivel de especialización en el área de la tercerización, factores sociales como: el estrés, la falta de recursos económicos, la lejanía donde se ubica el centro de trabajo, llamadas de atención constantes al colaborador, por el tráfico que se genera en el ingreso a la ciudad capital, aunado con la delincuencia que impera en el país, son determinantes para influir de manera positiva o negativa entre los colaboradores de las diferentes organizaciones, es por ello que, se hace necesario evaluar el clima organizacional donde se presta el servicio de *outsourcing* de nómina a empresas de reconocido prestigio; este tipo de empresa, quiénes en representación del cliente, reconoce las obligaciones y responsabilidades al desvincular a los clientes de toda responsabilidad ante cualquier demanda laboral en las instituciones del estado contra el empleado cuando es objeto de despido y demandas laborales.

En este tipo de empresas cuando se tienen directivos sanguíneos, se delega la autoridad en las nuevas generaciones de empresarios para dirigir la organización, ante el hecho de que la falta de experiencia de estos, genera la toma de malas decisiones, genera comentarios inapropiados entre los colaboradores al servicio que dice ofrecer, lo que impacta en la percepción del colaborador que pasa el tiempo dentro de las oficinas administrativas, lo que generó el incremento de una alta rotación de personal producto de un inadecuado manejo de conflictos entre los compañeros de trabajo, o bien la falta de procedimientos internos para actuar de manera rápida ante cualquier situación que se presente.

Es así como surge la necesidad de identificar los factores que afectan la problemática detectada dentro de la organización y se busquen las herramientas que facilite el diligenciamiento del comportamiento organizacional e introducir un cambio en estos aspectos con la finalidad de influir en el colaborador para generar un ambiente agradable que permita ser más competitiva.

## 1.2. Pregunta de investigación

En virtud de lo considerado en la problemática que presentan las empresas de outsourcing, se plantea la interrogante:

¿Cómo evaluar los factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala?

## 1.3. Objetivos de investigación

### 1.3.1. Objetivo general

Evaluar los factores sociales que impactan en el clima organizacional en empresas de servicios terciarios, ciudad de Guatemala.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la gestión de los procesos organizacionales que generen una ventaja competitiva en la percepción de los colaboradores dentro de las organizaciones de *outsourcing*
- Identificar los factores sociales positivos y negativos que definen a las empresas objeto de estudio
- Presentar a las organizaciones que se dedican al servicio de *outsourcing*, un estudio sobre los factores sociales que afectan el clima organizacional lo cual influye en el desempeño de los colaboradores

## 1.4. Definición del tipo de investigación

### 1.4.1. Investigación descriptiva

La investigación no pretende explicar el fenómeno estudiado ni llega a abordar el tema para identificar cuáles son sus causas y efectos, únicamente hace una descripción de los problemas que enfrentan empresas de servicios tercerizado al contratar personal.

## 1.5. Sujetos de investigación

Los sujetos de la investigación lo conforman colaboradores subcontratados por los clientes, así como el personal administrativo ubicado en oficinas para los mandos altos, medios y bajos de las empresas de *outsourcing*, para ello, se calculará una inferencia para establecer una muestra finita.

## 1.6. Alcance de la investigación

### 1.6.1. Temporal

La investigación inicia a partir del mes de marzo 2019 y finaliza en octubre 2019.

### 1.6.2. Geográfico

La investigación se realizará en las empresas dedicadas a ofrecer servicios terciarios, ubicadas en la Ciudad Capital, con el apoyo del área administrativa y los colaboradores que se ubican en las oficinas de los distintos clientes a quienes se les brinda el servicio de *Outsourcing* de nóminas.

## 1.7. Definición de la muestra

Piloña, G (2003) define la muestra como “una fracción o una parte de un grupo poblacional (universo) que reúne ciertas características que las hace compatibles y por lo tanto representativas de ese grupo”. (p.56)

### 1.7.1. Empleo muestra finita

El autor Martínez J. (2017) menciona que en: “la elaboración del artículo científico el empleo de la muestra es obligatorio; emplea una inferencia del universo para una población menor de 30,000 personas a través de la formula finita, para el presente estudio se considera una muestra de setenta y cinco colaboradores”. (p.116-117)

Se hace necesario para el presente estudio, una población total de 75 individuos, con una confianza del 95% y, un margen de error del 5%, con el uso de la siguiente formula:



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

En donde:

N = es el tamaño de la muestra = 75

Z = el nivel de confianza = 95% = 1.96<sup>2</sup>

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

e<sup>2</sup> = margen de error 5% = 0.05<sup>2</sup>

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 75}{0.05^2 (74) + 1.96^2 (0.5) (0.5)} = \frac{72.03}{1.1454} = 62.88 = 63 \text{ colaboradores.}$$

Se realizarán 63 encuestas al personal del área administrativa y personal ubicado en las oficinas del cliente.

### 1.8. Definir instrumentos de investigación

El instrumento que sustenta la investigación es la encuesta con el uso del cuestionario, con ello, se contribuye a responder la pregunta de investigación y los objetivos planteados sean alcanzados.

Para el autor define la técnica de investigación como: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (Fidias G, Arias, 2012, p.72)

### 1.9. Recolección de datos

En el artículo científico, en la recolección de datos se consigna la información obtenida de la encuesta y con el uso de gráficos explícitas, se describe con claridad y sencillez, dan respuesta a las preguntas contenidas en la encuesta. Posterior a ello se tabularán los resultados obtenidos de la unidad objeto de estudio.

### 1.10. Procesamiento y análisis de datos

Al recopilar la información, se relacionó la problemática con los datos obtenidos en la entrevista a los sesenta y tres colaboradores, el cual se incluye un análisis general donde se relaciona la pregunta de investigación, la cual dará respuesta a los objetivos generales y específicos planteados, utilizan para ello el proceso cognoscitivo.

## Capítulo 2

### Resultados

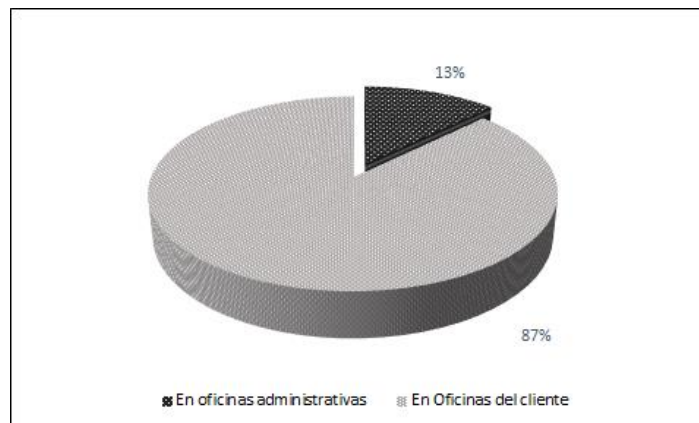
#### 2.1. Presentación de resultados

Se presenta a continuación los resultados obtenidos con el uso de encuesta, el cual permite entender los factores que impactan en el clima organizacional a las empresas de servicios terciarios, ubicadas en la ciudad capital, para ello fue necesario el uso de graficas que representan cada una de las respuestas proporcionadas por los colaboradores encuestados.

##### 2.1.1. Resultados de la encuesta enviada a todos los colaboradores

#### Gráfica No. 1

#### ¿Dónde desarrolla el puesto de trabajo?

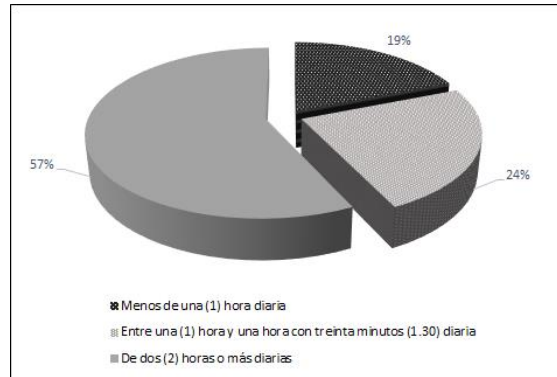


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El resultado de la encuesta refleja que la empresa de servicios terciarios, ubicada en la Ciudad de Guatemala menciona que el 87% desarrolla el puesto de trabajo en las oficinas del cliente; un 13% desarrolla el puesto dentro de las oficinas administrativas.

## Gráfica No. 2

**¿Cuál es el tiempo que emplea para trasladarse de su residencia al lugar de trabajo?**

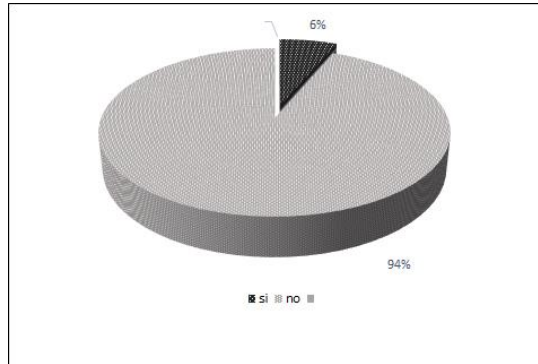


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Al entrevistar a los colaboradores se estableció que 57% emplea hasta dos horas o más para llegar al lugar de trabajo; el 24% estima entre una hora y hora treinta minutos para llegar al lugar, sólo el 19% emplea menos de una hora para llegar al lugar de trabajo.

### Gráfica No. 3

**¿Considera que es necesario contratar personal adecuado para cada puesto?**

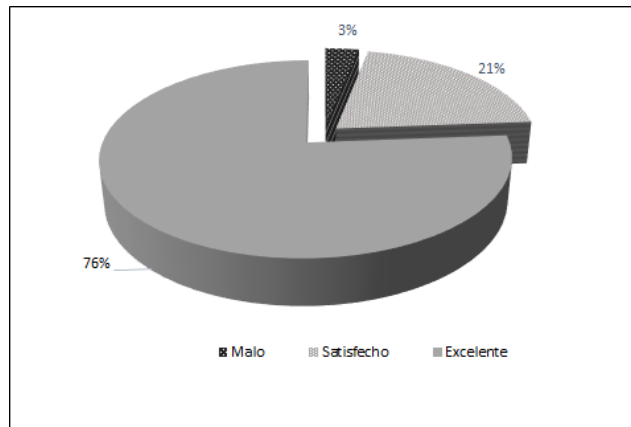


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se estableció que 94% considera que sí es necesario contratar al personal adecuado para cada puesto; solo el 6% no lo considera necesario.

### Gráfica No. 4

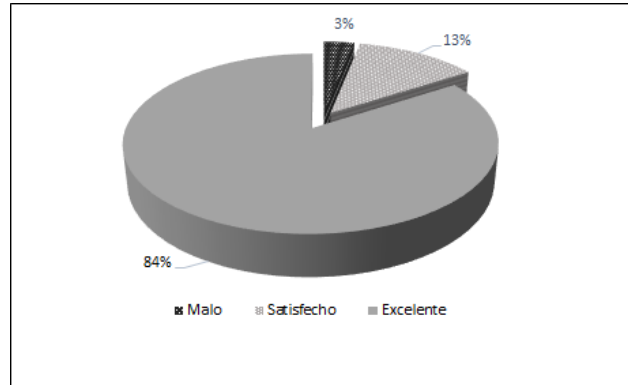
**¿Cómo considera el trato que recibe dentro de la organización?**



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se estableció que el 76% de los colaboradores entrevistados considera que el trato que recibe dentro de la organización es Excelente; el 21% dice estar Satisfecho; el 3% menciona que el trato es Malo.

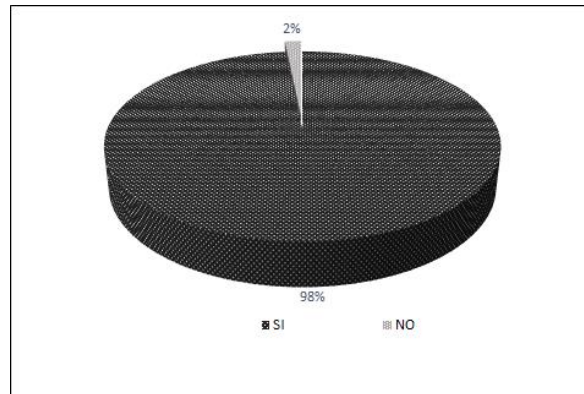
**Gráfica No. 5**  
**¿Cómo se siente laborar para la Outsourcing?**



Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 84% indica ser excelente al laborar para la *Outsourcing*, el 13% indica sentirse satisfecho, mientras el 3% se siente Mal laborar para la empresa.

**Gráfica No. 6**  
**¿Cuenta la empresa de Outsourcing con algún programa de incentivos?**

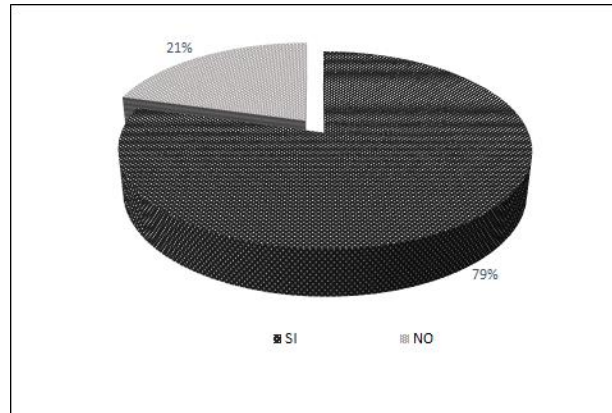


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se estableció que el 98% de los colaboradores indica que si cuentan con un programa de incentivos; sólo el 2% menciona que no cuentan con un programa de incentivos.

### Gráfica No. 7

**¿Existe integración entre los compañeros de trabajo para promover el trabajo en equipo y la resolución de conflictos?**

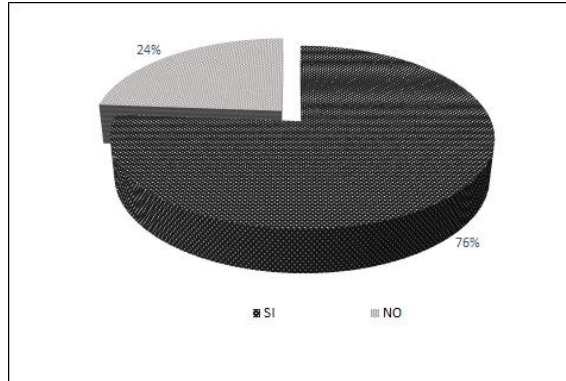


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 79% de entrevistados indica que es sí existe integración entre los compañeros de trabajo para promover el trabajo en equipo y resolver conflictos, mientras el 21% indica que es mala la integración ya que no se promueve el trabajo en equipo.

### Gráfica No. 8

**¿Considera que la retribución salarial que percibe es acorde a la experiencia laboral?**

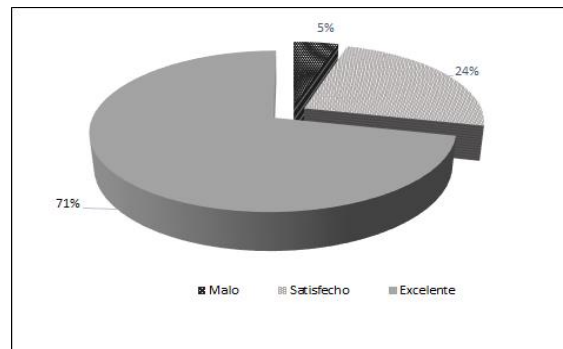


Fuente: elaboración propia, año 2019.

De los entrevistados el 76% indica que la retribución que percibe sí es acorde a la experiencia laboral, sólo el 24% no lo considera así.

### Gráfica No. 9

**La relación laboral que mantiene con sus superiores, jefes y compañeros de trabajo, es:**



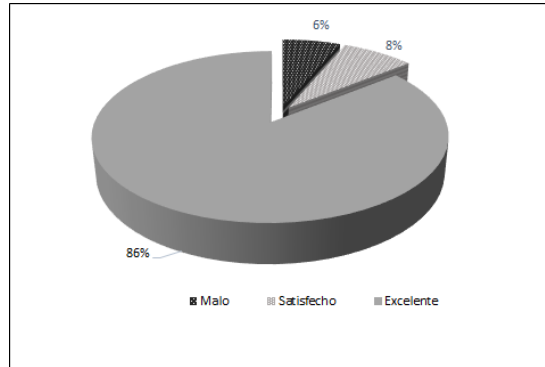
Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 71% indica ser Excelente la relación laboral que mantiene con superiores, jefes y compañeros de trabajo, el 24% menciona ser satisfactoria y sólo el 5% menciona que es mala la relación que mantiene con el personal.



### Gráfica No. 10

**Considera que las condiciones laborales que le otorga la empresa son:**

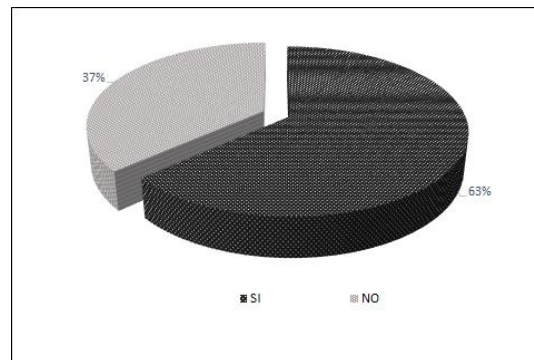


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según los entrevistados el 86% menciona que son excelentes las condiciones laborales que le otorga la empresa de Outsourcing, un 8% indica ser satisfactoria; sólo el 6% ha expresado que son malas las condiciones laborales que le otorga la empresa cliente donde realiza las labores diarias.

### Gráfica No. 11

**¿Considera que sí hay posibilidad de promoción dentro de la empresa?**



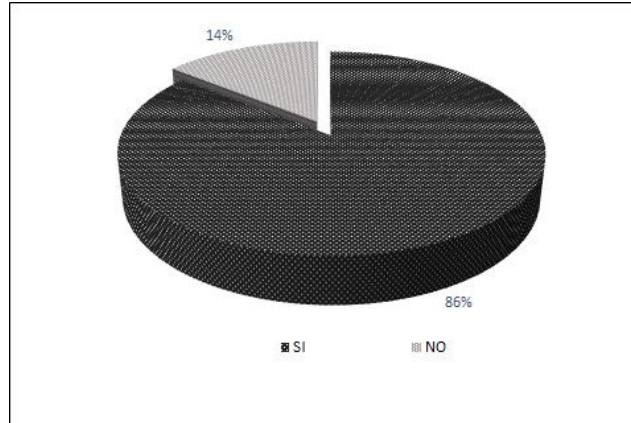
Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 63% de entrevistados indico que Sí hay posibilidad de promocionarse dentro de la empresa, el 37% menciona que No hay opción de promoción.

**Gráfica No. 12**

**Las instalaciones e iluminación y zonas comunes de recreación de la empresa de *Outsourcing*, o bien, del cliente al que le presta sus servicios.**

**¿Son aptas para desempeñar las labores diarias?**

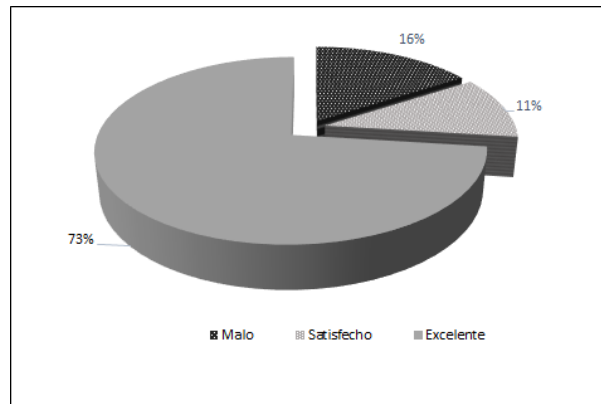


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 86% de los colaboradores entrevistados menciona que, si cuentan con instalaciones e iluminación y zonas comunes de recreación aptas para desempeñar las labores diarias, sólo el 14% no lo considera así.

**Gráfica No. 13**

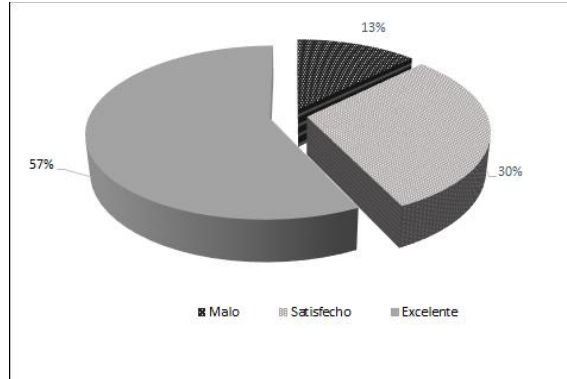
**Según su criterio, ¿Cómo calificaría el clima laboral?**



Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 73% de los entrevistados menciona contar con un excelente clima laboral, un 16% menciona ser satisfactorio el ambiente laboral y sólo el 11% considera un mal clima laboral.

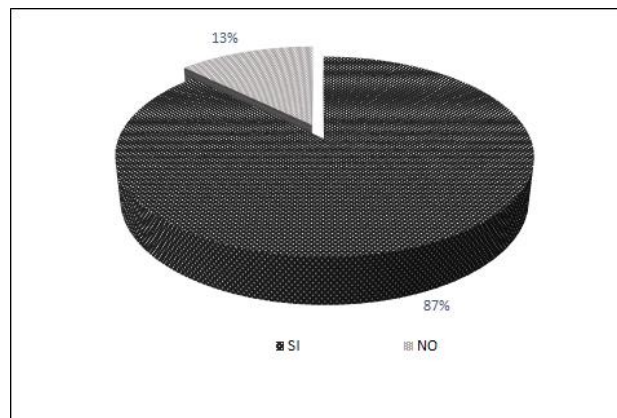
**Gráfica No. 14**  
**¿Cómo calificaría la comunicación que se ejerce en la empresa de *Outsourcing*, o bien, del cliente al que le presta sus servicios?**



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se estableció que el 57% califica la comunicación como excelente, el 30% califica de satisfactoria y sólo el 13% califica como mala la comunicación donde prestan sus servicios.

**Gráfica No. 15**  
**Recomendaría a conocidos y amigos para laborar dentro de la empresa de *Outsourcing***



Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 87% de los colaboradores entrevistados indica que, si recomienda a conocidos y amigos a laborar en la empresa de Outsourcing, sólo el 13% no lo haría.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1.Extrapolación**

Las empresas de servicios terciarios ofrecen a los clientes absorber la responsabilidad obrero-patronal en cuanto al pago de salarios, prestaciones laborales y por pago de indemnización, al subcontratar personal para desempeñar las funciones lo que busca es reducir costos, reducir riesgos y mejorar los procesos internos al centrarse en las estrategias del negocio, es aquí donde el servicio de outsourcing cobra mayor relevancia para las corporaciones de marca mundial. Y para lograrlo, necesita contar con personal altamente calificado que se comprometa a ser el referente de la organización donde le prestan dichos servicios, por lo que un colaborador poco motivado no lograría alcanzar las metas planteadas por los clientes.

El autor Barra, Enrique (1998) hace referencia a los estudios de Lewin (1890-1947) en su Teoría del Espacio Vital, describió como “la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo dado, en un momento determinado”, sean estos de percepción subjetiva como los factores sociales que impactan en el clima organizacional, permite distinguir un ambiente laboral donde interviene el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización. ([http://www.sibudec.cl/ebook/UDEC\\_Psicologia\\_Social.pdf](http://www.sibudec.cl/ebook/UDEC_Psicologia_Social.pdf). Recuperado 15/08/2019)

Para Goncalves (1997) puntualiza como resaltantes los siguientes elementos:

El clima como elemento que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, siendo una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, forman un sistema interdependiente altamente dinámico...

(p.85)

Por su parte, Rodríguez y Rendón (2013) establece que:

La falta de comunicación, la escasa y desigual información entre los colaboradores y un limitado sistema de incentivos laborales, puede desestimular al trabajador lo que afecta su eficiencia, rendimiento y productividad. Establecen los autores que condiciones físicas del lugar de trabajo como elevadas temperaturas, condiciones disergonómicas, el ruido, así como la falta de liderazgo, autoritarismo y fallas en la convivencia y trabajo en equipo, agravan la situación descrita. (p.24)

De lo descrito en los párrafos precedentes, la autora Landaeta, Mercedes (2017) menciona como factores externos que influyen en el clima organizacional:

El conocimiento y manejo de las variables que lo afectan y que son de vital importancia en el desempeño del recurso humano dentro de la organización los cuales ha identificado factores que no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones de sus colaboradores como es: la situación económica, el estrés, la vida familiar, la felicidad en el hogar puede lograr un empleado motivado y feliz, la calidad del trabajo, la productividad y rentabilidad, asimismo sobre su propia satisfacción personal. (p.36)

### 3.2.Hallazgos y análisis general

Para las empresas de servicios terciarios, descentralizar las operaciones y delegar la responsabilidad a un proveedor de recurso humano, en la medida que esta cumpla con las estrategias y objetivos del negocio, hace necesario disponer de un equipo de trabajo, confiable y seguro que conlleva en alcanzar metas del negocio por la capacidad de una empresa de sobreponer ante la competencia una ventaja competitiva única.

En las empresas que fueron objeto de estudio, se determinó que los colaboradores oscilan entre las edades de 20 hasta los 56 años, de los cuales en su mayoría cuentan con una formación académica

de universidad completa, donde el 66% son de género femenino y el 34% del género masculino con una estabilidad laboral entre 1 a 2 años de pertenecer a la outsourcing, de los cuales el 13% del personal labora en las oficinas administrativas y el restante 87% desarrolla el puesto de trabajo en oficinas del cliente.

Al analizar las variables y los factores sociales que impactan en el clima organizacional de forma negativa o positiva, la investigación demostró que el tiempo que emplea para trasladarse de su residencia al lugar de trabajo, el 57% emplea hasta dos horas o más; el 24% utiliza entre una hora y hora treinta minutos y, sólo el 19% empleó menos de una hora para llegar al lugar de trabajo, lo que provoca estrés y un costo adicional para cumplir con el horario de entrada a las oficinas administrativas o bien en el lugar donde se ubica el cliente, esto producto de la fuerte carga vehicular que día a día se vive dentro de la Ciudad Capital.

En cuanto a las empresas de Outsourcing con la finalidad de hacerla funcional, se determinó que es necesario contar con personal adecuado para cada puesto a lo que el 94% considera que sí es necesario contratar al personal adecuado para cada puesto; solo el 6% no lo considera necesario ya que en muchos casos laboran para empresas multinacionales con representación en Guatemala como el sector de las farmacéuticas, *callcenter*, embajadas acreditadas en el país, el sector de la tecnología, entre otras, donde son evaluados trimestralmente y son beneficiados o recompensados con gratificaciones por el cumplimiento de metas. En cuanto al personal que se desempeña dentro de las oficinas administrativas, mencionan que hay poco personal especializado o con ningún estudio a nivel universitario o no cuentan con experiencia, estos perciben salarios muy bajos en comparación a los que le retribuyen quienes laboran para los clientes, lo ha provocado desmotivación entre los colaboradores por considera que no valoran el esfuerzo que realizan en la empresa de *Outsourcing*.

Al evaluar la gestión en los procesos organizacionales que generen una ventaja competitiva en la percepción de los colaboradores dentro de la *Outsourcing*, la investigación de campo demostró que el 76% consideró que el trato que recibe dentro de la organización es excelente; el 21% indica estar satisfecho y el 3% menciona que el trato es malo, dicho factor afecta la productividad en el trabajo. Cuando se les pregunto, cómo se siente laborar para la empresa el 84% indica ser excelente, el 13%

indica ser satisfecha, mientras el 3% se indica ser mala para laborar en la empresa ya que son oprimidos por el supervisor para el cumplimiento de metas lo que va en detrimento de los objetivos establecidos por la empresa cliente. Se indago que la empresa de subcontratación cuenta con programas de incentivos sólo sí el cliente lo retribuye como parte de las evaluaciones anuales que realiza y esto se ve reflejado en el 62% que indica que si cuentan con un programa de incentivos; sólo el 1% menciona que no cuentan con un programa de incentivos lo cual repercute gravemente en los resultados de las empresas donde se presta el servicio. En cuanto a promover la integración y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo el 79% de entrevistados indicó que, si existe integración mientras el 21% indica que es mala la integración entre los compañeros de trabajo porque no se promueve el trabajo en equipo para dar solución a los conflictos generados entre los compañeros de trabajo lo que genera un inadecuado clima laboral.

Para poder identificar los factores sociales positivos y negativos que definen a las empresas objeto de estudio se estableció en la retribución salarial que perciben es acorde a la experiencia laboral de los entrevistados donde el 76% indica que, si es acorde a la experiencia laboral, sólo el 24% no lo considera así. En cuanto a la relación laboral que mantiene con superiores, jefes y compañeros de trabajo el 71% indica ser excelente la relación laboral que mantiene con superiores, jefes y compañeros de trabajo, el 24% menciona ser satisfactoria y sólo el 5% menciona que es mala la relación que mantiene con el personal al revisar las respuestas de la encuesta se estableció que son los colaboradores ubicados dentro de las oficinas administrativas quienes más sufren este factor. Al preguntar sobre las condiciones laborales que le otorga la empresa el 86% menciona que son excelente las condiciones laborales que le otorga la empresa de outsourcing, un 8% indica ser satisfactoria; sólo el 6% ha expresado que son malas las condiciones laborales que le otorgan dentro de las oficinas del cliente donde realiza las labores diarias. Cuando se les preguntó sobre la posibilidad de promoción dentro de la empresa, el 63% de entrevistados indico que sí hay posibilidad de promocionarse dentro de la empresa, el 37% menciona que no hay opción de promoción.

Al presentarle a las organizaciones dedicadas al servicio de outsourcing, un estudio sobre los factores sociales que afectan el clima organizacional lo cual influye en el desempeño de los colaboradores, se determinó que las instalaciones, iluminación y zonas comunes de recreación de

la empresa o del cliente son aptas para desempeñar las labores diarias y esto se ve reflejado donde el 86% de los colaboradores entrevistados mencionó que si cuentan con instalaciones e iluminación y zonas comunes de recreación aptas para desempeñar las labores diarias, sólo el 14% no lo considera apto por el poco espacio que cuenta para desarrollar su puesto de trabajo. A los entrevistados se les pregunto sobre cómo calificaría el clima laboral a lo que el 73% de los entrevistados menciona contar con un excelente clima laboral, un 16% menciona estar satisfecho del ambiente laboral y sólo el 11% considera un mal clima laboral. En cuanto a cómo califica la comunicación que se ejerce en la empresa de outsourcing, los entrevistados mencionan que el 57% califica la comunicación como excelente, el 30% califica de satisfecho y sólo el 13% califica una mala comunicación donde prestan sus servicios lo que provoca que exista poca eficiencia y eficacia en los resultados que la empresa cliente desea obtener. Al preguntar sobre si recomendaría a conocidos y amigos para laborar dentro de la empresa de outsourcing se estableció que el 87% de los colaboradores entrevistados indica que sí recomienda a conocidos y amigos a laborar en la empresa de outsourcing, sólo el 13% no recomendaría laborar para la empresa lo que demuestra poco sentido de pertenencia para el cliente donde están asignados.

### 3.3 Conclusiones

1. Al evaluar las variables y los factores sociales que impactan en el clima organizacional de forma negativa o positiva, demostró que el tiempo empleado para trasladarse de su residencia al lugar de trabajo entre los colaboradores es de hasta dos horas o más, lo que le genera estrés y un costo adicional para cumplir con el horario de entrada, por la fuerte carga vehicular que se vive dentro de la ciudad capital lo que repercute en el comportamiento laboral; se concluye que estos factores afectan el comportamiento individual y de grupo al recibir llamadas de atención por las llegadas tarde.
2. En cuanto a las empresas de outsourcing con la finalidad de hacerla funcional, se concluyó en la necesidad de contar con personal adecuado para cada puesto ya que laboran para empresas multinacionales con representación en Guatemala y donde estos son objeto de compensación por competencias al cumplir con las metas. En cuanto al personal que labora



en oficinas administrativas, demostró personal poco especializado o con algún nivel de estudio universitario quienes perciben bajos salarios lo ha provocado desmotivación y una estabilidad laboral menor a un año entre el personal.

3. Se evaluó la gestión en los procesos organizacionales que generen una ventaja competitiva en la percepción de los colaboradores dentro de la Outsourcing, demostró que el trato que recibe dentro de la organización es excelente al laborar para las empresas clientes porque cuenta con programas de incentivo, promueve la integración y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo para dar solución a los conflictos no así para el personal que labora en las oficinas administrativas lo que genera una atmosfera laboral inadecuada.
4. Se concluyó que para poder identificar los factores sociales positivos y negativos se estableció en la retribución salarial debe ser acorde a la experiencia laboral, en cuanto a la relación que mantiene con superiores, jefes y compañeros de trabajo es excelente cuando prestan los servicios no así entre el personal administrativos donde las condiciones laborales son malas y la posibilidad de promoción no existe.
5. En la investigación científica realizada se concluye que las organizaciones dedicadas al servicio de *outsourcing* deben identificar los factores sociales que afectan el clima organizacional lo cual influye en el desempeño de los colaboradores, conocer si las instalaciones, iluminación y zonas comunes de recreación de la empresa o del cliente son aptas para desempeñar las labores diarias calificar el clima laboral así como la comunicación que se ejerce en la empresa con la finalidad de ser eficiente y eficaz en los resultados que la empresa cliente desea obtener para que el colaborador recomiende laborar para la organización de servicio tercerizado.

## Referencias

- Arias, Fidias G. (2012). *Introducción a la metodología científica. El proyecto de investigación*. (6ta. ed.). España: Editorial Episteme.
- Barra, Enrique (1998). *Psicología Social. Proyecto de desarrollo de la docencia*. (2ª. ed.). Chile: Editorial Universidad de Concepción.
- Brunet L (1987) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.
- Goncalves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado septiembre 1, 2019 Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf).
- Hernández, Roberto (2010) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. 5ta. Edición.
- Koontz, Harold (2012) *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Decimocuarta edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Martínez, José. (2017). *Dinámica de la investigación. Elaboración del artículo científico paso a paso*. Guatemala: Publicaciones AMC.
- Piloña, G. (2011) *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala: Editorial GP Editores
- Perdomo, H. A. (2015). *El Clima Organizacional Un Factor Imprescindible para hallar el éxito de las empresas*. Colombia.
- Rubio, E. (2011). Reglas de oro de un buen clima laboral. Seminario de economía familiar, consumo y empleo. [En línea]. [Recuperado el 22-04-2019] Disponible en: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

## **Anexos**



## ANEXOS 1

### UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Tema: Factores sociales que afectan el clima organizacional en una empresa de servicios terciarios en la Ciudad Capital

## ENCUESTA

### Cuestionario dirigido al personal de la empresa de servicios terciarios de la ciudad de Guatemala

Estimado colaborador, la siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar los factores sociales que impactan en el clima organizacional, por lo que se le pide, unos minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

Tome en cuenta que la información proporcionada es confidencial, y únicamente servirá para recabar contenidos que permitan mejorar las condiciones del entorno laboral.

Fecha: \_\_\_\_\_/dd \_\_\_\_\_/mm \_\_\_\_/año

#### Características del colaborador:

a) Edad:

\_\_\_\_\_  
 Masculino  Femenino

b) Género:

c) Estado Civil:

Soltero  Casado  Unido

d) Puesto que desempeña

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

e) Tiempo de laborar para la empresa

#### Tiempo de servicio prestado en la Empresa de Outsourcing (años):

a) Menor a 1 año

b) De 1 a 2 años

c) De 2 a 5 años

d) De 6 a 10 años

---

**Instrucciones:** Elija la respuesta que a su criterio le identifica con cada ítem, según la siguiente escala:

Malo



Satisfecho



Excelente



**OBJETIVO GENERAL: factores sociales que impactan en el clima organizacional**

1. ¿Dónde desarrolla el puesto de trabajo?

a) En oficinas administrativas de la Outsourcing

b) En oficinas del cliente

2. ¿Cuál es el tiempo que emplea para trasladarse de su residencia al lugar de trabajo?

a) Menos de una (1) hora diaria

b) Entre una (1) hora y una hora con treinta minutos (1.30) diaria

c) De dos (2) horas o más diarias

3. ¿Considera que es necesario contratar personal adecuado para cada puesto?

SI




NO

De ser negativa su respuesta, mencione el porqué de su respuesta:

---

---

**OBJETIVOS ESPECIFICOS: Evaluar la gestión de los procesos organizacionales que generen una ventaja competitiva en la percepción de los colaboradores dentro de las organizaciones de *Outsourcing*.**

Pregunta			
4. ¿Cómo considera el trato que recibe dentro de la organización?			
5. ¿Cómo se siente laborar para la Outsourcing?			

6. ¿Cuenta la empresa de Outsourcing con algún programa de incentivos?

SI

NO

7. ¿Existe integración entre los compañeros de trabajo para promover el trabajo en equipo en la resolución de conflictos?

SI




NO

**OBJETIVOS ESPECIFICOS: Identificar los factores sociales positivos y negativos que definen a las empresas objeto de estudio.**

8. ¿Considera que la retribución salarial que percibe es acorde a la experiencia laboral?

SI

NO

Pregunta			
9. La relación laboral que mantiene con sus superiores, jefes y compañeros de trabajo, es:			
10. Considera que las condiciones laborales que le otorga la empresa son:			

11. ¿Considera posible la promoción dentro de la empresa?

SI




NO

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:** Presentar a las organizaciones que se dedican al servicio de outsourcing, un estudio sobre los factores sociales que afectan el clima organizacional lo cual influye en el desempeño de los colaboradores.

12. Las instalaciones e iluminación y zonas comunes de recreación de la empresa de Outsourcing, o bien, del cliente al que le presta sus servicios. ¿Son aptas para desempeñar las labores diarias?

SI

NO

Pregunta			
13. Según su criterio, ¿Cómo calificaría el clima laboral?			
14. ¿Cómo calificaría la comunicación que se ejerce en la empresa de Outsourcing, o bien del cliente al que le presta sus servicios?			

15. Recomendaría a conocidos y amigos para laborar dentro de la empresa de Outsourcing

SI

NO

**Gracias por su participación**