

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



**Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la ciudad de Guatemala**  
(Tesis de Licenciatura)

Rolando Junior Flores Duque

Guatemala, octubre 2017



**Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la Ciudad de Guatemala**  
(Tesis de Licenciatura)

Rolando Junior Flores Duque

Ing. Alfredo Noack (**Asesor**)

Lcda. Magda López Velásquez de Sandoval (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2017

## **Autoridades de la 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 de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M. Sc Samuel Zabala**

Coordinador

REF.:UPANA.C.C.E.E.0000040-2017-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 16 de octubre de 2017  
DICTAMEN**

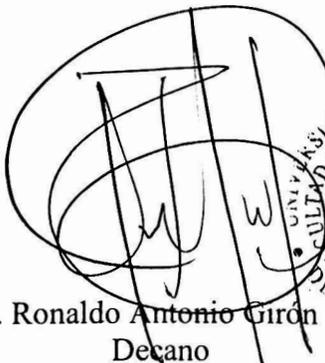
**Tutor:** Licenciado Manlio Alfredo Noack  
**Revisor:** Licenciada Magda Denise López Velásquez  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la ciudad de Guatemala."

**Presentada por:** Rolando Junior Flores Duque

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

**En el grado de:** Licenciado



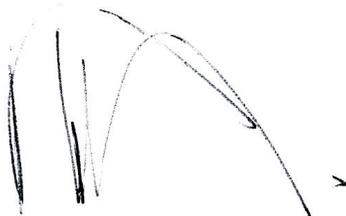
M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 25 de marzo de 2017

Señores.  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis con el tema **“Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la ciudad de Guatemala.”**, presentado por el estudiante: **Rolando Junior Flores Duque**. Previo a optar al grado académico de **“Licenciado en Administración de Empresas.”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 80/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Lic. Manlio Alfredo Noack  
Tutor

Guatemala, 16 de mayo de 2017

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
Ciudad

Estimados señores:

De manera atenta, me permito hacer de su conocimiento que, en relación al trabajo de Tesis de Licenciatura, sobre el tema **“Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la ciudad de Guatemala”**, elaborado por **Rolando Junior Flores Duque, carné No. 201202127**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he precedido a realizar la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos, establecidos en el Reglamento de Universidad Panamericana.

Por lo tanto, se extiende el **Dictamen favorable**, al tema desarrollado, para que continúe con el proceso de egreso correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,



Lcda. Magda Denise López Velásquez de Sandoval  
Revisora

## Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1: Marco Contextual</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	1
1.1.2. Antecedentes de las empresas	2
1.2 Planteamiento del problema	5
1.4 Justificación del problema	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b>	<b>8</b>
2.1 Clima laboral	8
2.2 El clima laboral en la empresa y sus tipos	8
<b>Capítulo 3: Marco Metodológico</b>	<b>12</b>
3.1 Tipo De Investigación	12
3.2 Sujetos De Investigación	12
3.3 Instrumentos De Recopilación De Datos	13
<b>Capítulo 4: Ejecución y resultados de la investigación</b>	<b>15</b>
4.1 Muestreo	15
4.2 Presentación de resultados	15
4.3 Análisis de los resultados	24
4.4 Análisis de resultados, sobre los factores evaluados	25
<b>Capítulo 5: Discusión y análisis de resultados</b>	<b>27</b>
5.1 Conclusiones	27
5.2 Recomendaciones	28
<b>Referencias</b>	<b>29</b>
<b>Anexos</b>	<b>30</b>

## **Resumen**

Genera alto grado de incertidumbre por parte de muchas personas el poder analizar de forma clara y específica, si tiene alguna relación real y directa la inversión en capacitación del talento humano en materia de valores; sobre todo si esta misma tiene una incidencia más allá de lo humano, dentro de la organización.

Para la presente investigación se tomó como referencia un mercado de trabajo que tiene directa relación con sus clientes, quienes son estudiantes. Se realizó una serie de preguntas, así como entrevistas a profesores, coordinadores, gerentes y subgerentes del Centro Educativo, con el fin de identificar si hay una relación directa entre el desempeño de los colaboradores y el trabajo. Las más importantes conclusiones son las siguientes: la relación entre el desarrollo humano, personal y profesional y si este es directamente, proporcional a la formación en valores que se recibe, ya que aporta un extra de motivación, sobre todo personal, al trabajo que se realiza. Se determinó que la mayoría de colaboradores tiene como referencia el programa integral de valores, lo recomendaría para otras empresas, se puede considerar que incide de forma positiva, incluso en su vida personal.

## **Introducción**

Durante mucho tiempo ha surgido la pregunta, si la formación moral tiene una incidencia real dentro del desarrollo de las personas en materia laboral. Muchas empresas invierten fuertes cantidades de dinero en capacitar al personal en diversas áreas, tanto operativas como emocionales y en algunos casos incluso espirituales; pero, en realidad, tiene esto alguna incidencia en la formación moral que reciben los colaboradores dentro de sus centros de trabajo, la respuesta es sí. Dentro de muchas empresas que cuentan con programas de formación en valores, de formación personal y operativa, no se contaba con datos reales de la incidencia que tiene esta formación en los trabajadores.

Por lo general, luego de la formación que reciben los colaboradores, no se hace una evaluación completa de los alcances que tuvo la misma, sean estos alcances de aspecto humano o laboral. Dado a lo descrito se trabajó una investigación que analiza las repercusiones laborales, derivadas de la formación humana que se impartió a los colaboradores.

Se inició la investigación haciendo un análisis de los antecedentes y se elaboró la investigación de la siguiente manera:

Capítulo 1: se presenta información general sobre investigaciones previas para sustentar una base académica, usando de referencia trabajos anteriores.

Capítulo 2: contiene un marco de referencia sobre temas relacionados a la investigación y a la relación entre el presente trabajo, artículos y trabajos previos.

Capítulo 3: se presenta la forma en que fueron seleccionadas las herramientas y las personas que fueron objeto de evaluación por parte de la investigación.

Capítulo 4: se describen los resultados obtenidos en la investigación, haciendo análisis de los mismos para poder así generar las conclusiones definitivas de la investigación.

Capítulo 5: se exponen los problemas encontrados con base en la investigación previa, así como la interpretación de los resultados.

Se adjuntan, además, conclusiones, recomendaciones y referencias mismas, que fortalecen los resultados de la investigación. Los anexos de igual forma validan los instrumentos empleados en la investigación realizada.

# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1 Antecedentes Académicos

##### 1.1.1.1 Clima organizacional en el ámbito educativo y el desempeño docente.

Según Ortiz (2015), en el estudio que desarrollo en el Centro Educativo Español Príncipe de Asturias, en diversas áreas, el trabajo analizado toma en cuenta el estudio de la repercusión del desarrollo de las labores según el clima organizacional y abarca todas las áreas que comprenden el Centro Educativo.

La técnica de evaluación empleada en el Centro obtuvo como resultado el focalizar el descontento del personal, dadas situaciones de carga laboral y falta de capacitación en sus diversas atribuciones.

Para el Centro Educativo su activo más importante son su personal docente, mismo que trabaja de forma directa con los clientes; por lo mismo su capacitación, motivación y comprensión de los Objetivos, es de suma importancia para el buen desarrollo de sus atribuciones.

##### 1.1.1.2 Cultura Organizacional basada en valores como medio de fortalecimiento de las empresas.

Según Obregón (2011), el estudio realizado, tuvo como objetivo el análisis de la incidencia de la cultura organizacional basada en valores en el desempeño de la empresa contra la competencia, es decir la incidencia directa de valores fundamentales en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la organización.

En el estudio que se realizó desde los mando medios y altos de la compañía, mostró una relación directa entre el desempeño laboral y los valores. La cultura organizacional basada en valores resulto según el estudio, ser fundamental en la lucha de la organización por mantenerse competitiva, con respecto a la competencia.

## 1.1.2. Antecedentes de las Empresas

### Intecap

Cuenta con 66 años de servicio, dedicados a la formación técnica de mano de obra calificada en diversas áreas, en donde las carreras más artesanales pueden certificarse y tecnificarse.

Actualmente Intecap, cuenta con diversas sedes a lo largo de la ciudad capital, misma situación que permitió la descentralización de los cursos y ampliar la posibilidad de atención a más personas.

Intecap cuenta con las siguientes opciones de cursos:

- Mecánica automotriz
- Electrónica
- Electrónica industrial
- Electricidad
- Dibujo técnico
- Soldadura
- Cocina
- Corte y confección
- Maderas
- Repostería
- Inyección computarizada.

### Centro de Formación Técnica Emiliani

Es un centro de capacitación técnica para jóvenes que cursan el nivel medio. Los alumnos tienen la oportunidad de seleccionar una carrera técnica a fin a sus gustos y desarrollar las competencias en la misma desde el ciclo de estudios básicos.

Las opciones de carreras técnicas a elegir son:

- Mecánica automotriz
- Electrónica Industrial
- Electricidad

- Dibujo Técnico
- Informática
- Robótica

Instituto Dr. Imrich Fischamm

El instituto técnico vocacional tiene como objetivo la educación gratuita de la mano de obra calificada en el área técnica. Los alumnos del centro reciben en horarios intensivos de clase distintas áreas, en las cuales se les capacita en diversos laboratorios y se les provee con los insumos necesarios.

Las opciones de carreras técnicas a elegir son:

- Mecánica automotriz
- Electrónica Industrial
- Electricidad
- Dibujo Técnico
- Informática
- Robótica

### 1.1.3 Análisis socioeconómico

La Ciudad de Guatemala es la capital del país, es la ciudad más poblada de América Central, ocupa una superficie de 692 kilómetros cuadrados, fue establecida como ciudad en 1776; hoy, según el último censo de la ONU cuenta con una población de 1.2 millones de personas dentro de la cuales resalta la pluriculturalidad de sus habitantes.

Se cuenta con la siguiente infraestructura:

- Transporte privado y público
- Carreteras
- Colonias residenciales
- Centros comerciales
- Centros deportivos

- Centro hospitalarios
- Área industrial y comercial

Es el centro de comercio de Guatemala y es donde se concentra la mayor parte de la actividad económica industrial del país.

#### 1.1.4 Análisis de la Industria

##### 1.1.4.1 Rivalidad competitiva

Dentro de la región central de país, es posible encontrar diversas ofertas educativas que hacen que la gama de opciones sea mucho más amplia al momento de elegir educación al nivel medio.

Dentro del segmento de Centros de Educación Técnica, esa gama de opciones se reduce a 10 centros que impulsan la capacitación técnica en los niños. Los centros educativos técnicos ocupan un mercado diminuto de los más de quince mil colegios a nivel país.

##### 1.1.4.2 Poder de negociación de los proveedores

Este tipo de negocio, encuentra un mayor problema para poder mantener una línea docente que cumpla con altos estándares éticos, académicos y morales. Dado a la dificultad de encontrar candidatos idóneos se complica la negociación al momento de considerar una contratación, dado a que los candidatos disponibles se cotizan alto.

La idea de sub contratar al personal también resulta en desventaja para la empresa, ya que se cotiza demasiado caro la mano de obra directa, en el caso de los docentes.

##### 1.1.4.3 Abastecimiento de insumos escolares

En el caso del abastecimiento de insumos escolares, llama la atención la cantidad de proveedores disponibles para el efecto; la pelea por los contratos de suministros en el área es grande, esto causa que la posibilidad de negociar los precios, la calidad y los pagos, sea alta.

La posible negociación entonces radica en la calidad y de la cantidad de insumos a requerir según el centro, esto hace que el costo sea menor al momento de adquirir insumos escolares de uso básico.

#### 1.1.4.4 Poder de negociación de los clientes

Dentro del mercado educativo de Guatemala las opciones a elegir son muy amplias, sin duda es el sector más saturado del mercado en opciones. Todo esto cambia al momento de analizar a las opciones técnicas del sector.

Cuando se delimitó la formación escolar a la parte técnica, se pudo descubrir un gran mercado con el cual es posible satisfacer la necesidad de clientes. Esto permite que la selección de aspirantes sea mejor en el proceso.

#### 1.1.4.5 Amenaza de nuevos competidores

Dentro de las opciones generadas dando mayor énfasis en el uso de la tecnología se encontró clases virtuales haciendo uso de internet, esto sugiere una fuerte competencia emergente que podría encontrar en los más jóvenes un espacio muy amplio de aceptación.

#### 1.1.4.6 Amenaza de productos sustitutos

El uso de la tecnología también incrementa la posibilidad de tutoriales y cursos *online* de lectura, que ayuden a la capacitación técnica, pero usando módulos de aprendizaje por medio de la red.

## 1.2 Planteamiento del problema

En el sector educativo, la gran mayoría de centros busca estar a la vanguardia en cuestiones de didáctica, metodología y tecnología para ofrecer a los clientes un mejor servicio. En el caso de otras empresas cuyo servicio es variable, pero, por lo general es un producto; entonces, el medir la incidencia del ambiente laboral en el resultado del negocio no resulta tan relevante como en el caso de los negocios cuyo fuerte es la educación.

En el caso de la educación, el producto final es una serie de competencias y conocimiento que se debe ver reflejado en los alumnos, es decir, los empleados tienen una incidencia directa en el resultado final del producto. Dado lo anterior, garantizar que la mano de obra esté calificada y buscar mejoras considerables en la forma en que se realiza su trabajo.

Hay muchos tipos de capacitaciones y talleres a los que se puede enviar a los colaboradores en el caso de las empresas, pero es interesante las repercusiones de esas capacitaciones con empleados cuyo trato directo es una persona y el producto final será evaluado por esa calidad en muchas ocasiones humana que tuvo el colaborador; por ello es indispensable el poder medir si la formación moral humana tiene una incidencia directa en su desarrollo profesional.

### 1.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en el ámbito escolar?

### 1.4 Justificación del problema

La lucha por la mejora del personal de toda compañía, cada día es más importante, el buscar la capacitación, así como determinar qué factores inciden de forma directa, en la productividad y mejor actuar de los empleados es cada vez más importante.

Las capacitaciones del área relacionada al trabajo de cada colaborador son comunes en todas las compañías, durante mucho tiempo se ha dejado sin mayor atención atender la parte humana y en valores de los colaboradores de las diversas empresas y más aún hacer medible que tanta importancia tiene esta formación en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Existe todo tipo de estudios investigativos sobre la incidencia de las capacitaciones en áreas específicas en los empleados, pero no los hay de la incidencia de la formación en valores y del tono humano en relación a su trabajo.

En los centros educativos, por lo general, se mide el desempeño a nivel escolar por los punteos obtenidos y estudios del MINEDUC, pero no hay un estudio sobre cómo afecta la capacitación en valores y tono humano y cómo estos se refleja en los resultados de los estudiantes; razón suficiente para realizar un estudio y determinar los alcances sobre esta área en específico.

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar que incidencia tiene la formación en valores y tono humano del personal docente y administrativo de los centros escolares.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Conocer si se recibe formación moral y en valores en los centros educativos para los docentes.
- Conocer la importancia de la formación moral y en valores según los colaboradores.
- Establecer la incidencia de la formación moral y en valores con respecto a los resultados de su trabajo.
- Establecer la incidencia de la formación en valores en el ambiente laboral de los centros educativos.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

La investigación se desarrolló durante el mes de enero del año 2017, en la Ciudad de Guatemala, con el objetivo principal de conocer la incidencia que tiene la formación moral y humana en los docentes de los diferentes Centros Educativos y cómo esta se transforma en resultados positivos o negativos en el rendimiento laboral.

Se consideró trabajar la investigación en diversos centros educativos, pero no fue posible, debido al acceso restringido que brindan ciertos establecimientos, tanto públicos como privados. Dado a lo anterior se consiguió el acceso solo a un centro educativo para realizar el estudio. De igual forma, las conclusiones serán en forma general y aplicarán para todos los establecimientos educativos.

El centro educativo donde se desarrolló la investigación servirá como muestra para la investigación, y estos resultados se aplicarán en forma general para el resto de organizaciones educativas. El establecimiento en el que se realizó la investigación solicitó que por discrecionalidad no se mencionen detalles de este, por lo que se refiere al centro educativo como colegio Zona 7, colonia Landívar, dentro del límite entre zona 3 y 7.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Clima laboral**

“El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad” (EmprendePyme.net).

“El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.” (Gestión.org, 2015).

Según las definiciones presentadas, el clima laboral hace referencia al ambiente y al desarrollo productivo que se da en los distintos ambientes de las empresas de productos o servicios. Este ambiente según las decisiones presentadas, tiene la capacidad de incidir en la productividad y efectividad de los empleados en determinado momento. La importancia de cuidar el ambiente, así también de proveer las capacitaciones correspondientes, para que el clima organizacional sea óptimo para desarrollarse ellos y sus funciones de forma plena.

#### **2.2 El clima laboral en la empresa y sus tipos**

Según Chiavenato, (2002) es de mucha importancia estar al tanto de los diferentes tipos de climas organizacionales que existen y de esa manera poder determinar, cuál se asemeja más a la realidad de la compañía de la cual se tiene la experiencia; de esa manera se puede determinar los ajustes necesarios para lograr que el ambiente adecuado prevalezca en la empresa y así hacer empleados más efectivos y eficaces.

### 2.2.1 Clima Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función, puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, amenazas, de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

### 2.2.2 Clima Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

### 2.2.3 Clima Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### 2.2.4 Clima Participación en grupo

“La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica” (Brunet, 2007).

### 2.3 Características del clima organizacional

Según Dessler, (2001) existe una serie de características del clima laboral que es importante conocer para poder realizar de manera correcta un diagnóstico de clima organizacional, siendo estas:

- El clima organizacional es permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez, estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

Los estudios de clima organizacional, según varios autores, están vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición.

2.3.1 Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional están:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Conflicto
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

2.3.2 Otras variables del clima organizacional

Valor humano

Muchas situaciones dentro del clima organizacional son estudiadas y se dimensiona su importancia, pero pocas cosas son tan medibles como el valor humano dentro del desarrollo del trabajo. El valor humano, poco a poco incrementa el buen desarrollo y mejora el ambiente de trabajo.

Virtudes humanas

Las virtudes humanas se entienden como la práctica continua de valores. Para ser precisos, es llevar a la práctica valores elementales que enriquecen al ser humano e incrementar su valor personal. Es muy positivo recordar que el trabajo de los valores y virtudes no es fácil para las empresas.

Es una asignatura compleja de formar dentro de los empleados, pero que una vez se logra, se tiene resultados positivos en el desarrollo de las actividades.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Durante muchos años se ha podido investigar y analizar, los beneficios de la capacitación al personal, sobre todo cómo este incide en el desarrollo laboral luego de las capacitaciones; gracias a ellas se puede determinar que las capacitaciones sí han tenido una incidencia dentro del desempeño laboral sobre todo en la eficacia y eficiencias de cómo desarrollar el trabajo.

- a) Estas mediciones pues, tienen muchos estudios atrás y son de suma utilidad, pero al buscar estudios sobre la incidencia de la formación humana, es decir, moral dentro de las empresas, ha sido poco a realmente nada lo encontrado.

En el ámbito de los centros educativos, en donde los colaboradores tienen incidencia directa con los alumnos, resulta de suma importancia la medición de cómo repercute en los alumnos la formación moral que reciben los colaboradores. Aun teniendo en mente la importancia de evaluar este aspecto, no se encontró un estudio que evalúe la incidencia de esta formación.

Dado a lo anterior se desarrolló un estudio completo que permitió generar un precedente sobre el tema y así desarrollar conclusiones útiles y certeras.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

- a) Director general

Encargado general de la toma de decisiones en el Centro Educativo, se encarga del análisis e interpretación de los resultados de su personal; además, de valorar la incidencia de las diversas capacitaciones recibidas por sus colaboradores en el desempeño laboral.

Fue de muchísima importancia conocer su punto de vista, así como su percepción hacia las diversas capacitaciones brindadas.

b) Sub-director

Encargado de los procesos administrativos del Centro Educativo, da seguimiento a las directrices del Director General y evalúa el desempeño de los colaboradores.

c) Departamento de talento humano (orientación)

Es el encargado de evaluar y analizar diversas pruebas de desempeño, así como evaluar los puntos de mejora de los docentes. Así también, es el departamento encargado de la evaluación de la incidencia de la profesionalización docente, así como de la capacitación; se encargan a fin de ciclo lectivo de evaluar el tipo de capacitaciones que deben recibir los colaboradores.

d) Coordinadores

Encargados del desarrollo y funcionamiento ordinario de las actividades escolares, así también de la supervisión de las diversas tareas asignadas a los docentes y de la resolución de posibles conflictos con los padres de familia y alumnos.

e) Profesores

Encargados de la tarea educativa y sujetos principales de evaluación.

### 3.3 Instrumentos de recopilación de datos

a) Instrumento 1: entrevista a Director y Subdirector

Se desarrolló para el Director General, así como para el Subdirector una entrevista; la entrevista como instrumento de recopilación de datos resulta bastante útil pues permite una pregunta abierta. Esta metodología permite indagar de mejor manera y expandir la respuesta y esto resultó en la obtención de mayor información.

La entrevista se enfocó en los tipos de capacitación docente recibidas por los colaboradores, sobre todo en aquellas de carácter moral y sobre cómo estas han incidido en el desempeño docente en sus salones de clase y sobre todo el desempeño escolar.

b) Instrumento 2: cuestionario a Departamento de talento humano, coordinadores y profesores  
La cantidad de preguntas que se tenían hacia el resto del personal era considerable, dado a ello fue tomada la determinación de realizar un cuestionario para el resto del personal.  
Se desarrolló un cuestionario con preguntas dicotómicas para facilitar así su tabulación y análisis de datos.

## Capítulo 4

### Ejecución y resultados de la investigación

Se presentan los resultados obtenidos como resultado de los instrumentos aplicados en este estudio a todos los miembros de la comunidad educativa del Centro analizado.

Dentro del análisis que involucra dos tipos de instrumento, fueron realizadas entrevistas y encuestas, la entrevista para los mandos altos y las encuestas para la totalidad de docentes del Centro.

#### 4.1 Muestreo

Se determinó, dado el número de colaboradores que se debía realizar utilizar la herramienta de evaluación, con todos los colaboradores. La cantidad total de colaboradores evaluados fue de 29 y dos entrevistas, con las que se pudo expandir y profundizar aspectos del estudio.

#### 4.2 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados sobre las herramientas de investigación utilizadas, así como también el análisis de los resultados obtenidos.

Tabla 1

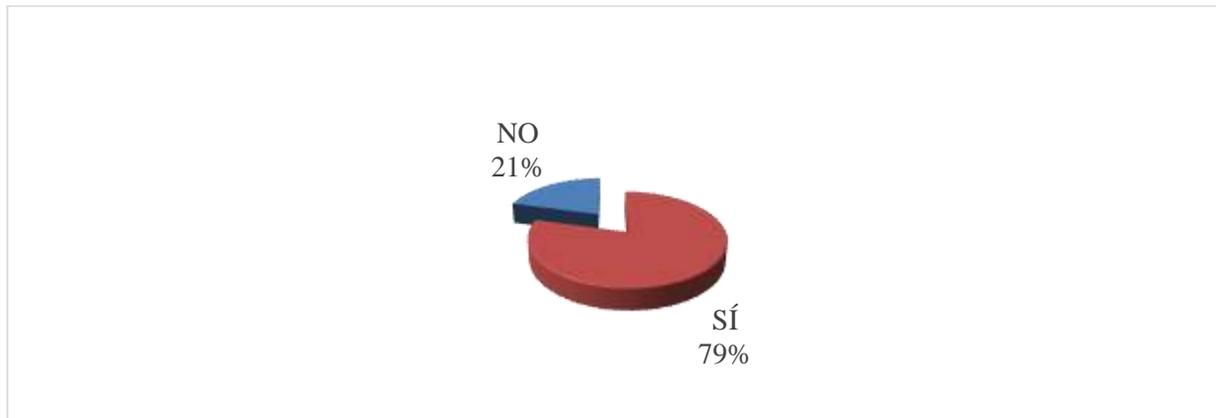
*¿Considera usted que el ambiente de trabajo incide en su desarrollo profesional?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	23	79%
NO	6	21%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 1

*¿Considera usted que el ambiente de trabajo incide en su desarrollo profesional?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta el 21% de los encuestados ha respondido que sí, y el 79% de los encuestados ha dicho que no.

Tabla 2

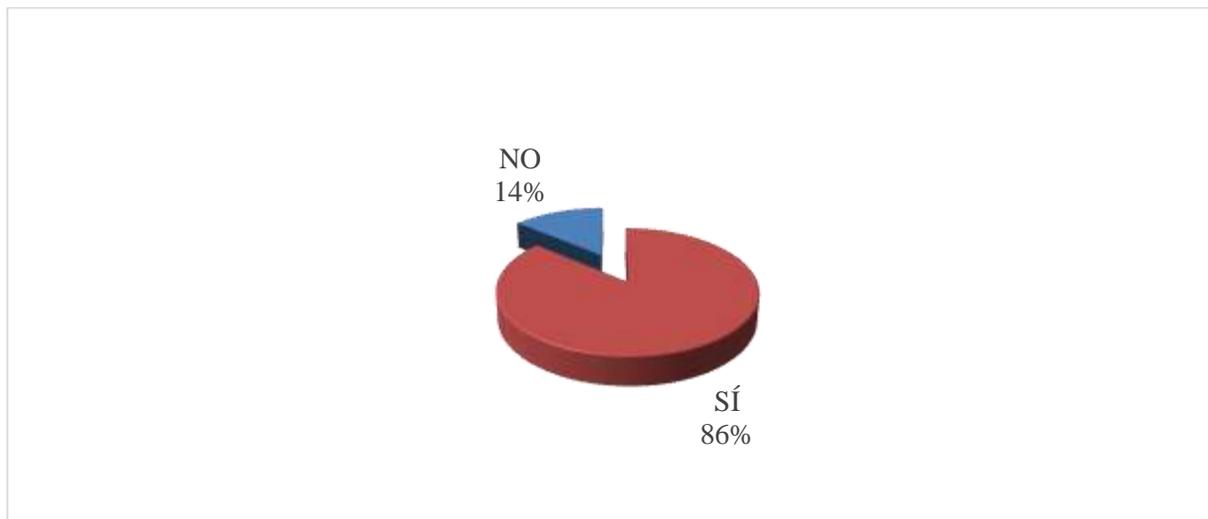
*¿Considera usted que la formación en valores que recibe, contribuye a un mejor desempeño laboral?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	25	86%
NO	4	13%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 2

*¿Considera usted que la formación en valores que recibe, contribuye a un mejor desempeño laboral?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta el 14% de los encuestados dijo que no, el 86% respondió que sí.

Tabla 3

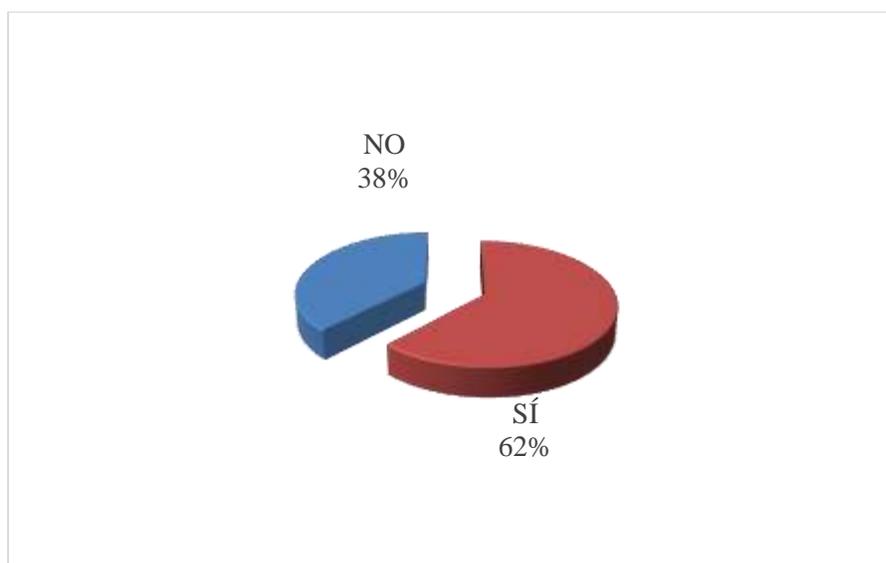
*¿Considera usted que su ambiente laboral, es coherente con la formación que recibe?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	18	62%
NO	11	38%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 3

*¿Considera usted que su ambiente laboral, es coherente con la formación que recibe?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta el 38% de los encuestados respondió que No, y el 62% de los encuestados respondió de que sí.

Tabla 4

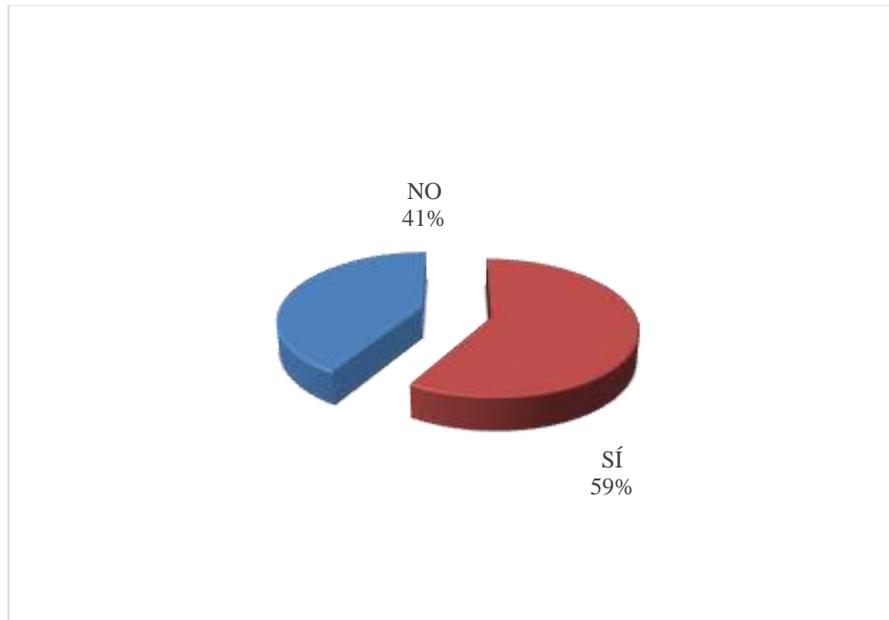
*¿Considera usted que su ambiente laboral en donde la formación moral es indispensable, tiene repercusiones positivas en el desarrollo del centro y sus actividades?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	17	59%
NO	12	41%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 4

*¿Considera usted que su ambiente laboral en donde la formación moral es indispensable, tiene repercusiones positivas en el desarrollo del centro y sus actividades?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta, el 41% ha respondido que no, un 59% ha respondido que sí.

Tabla 5

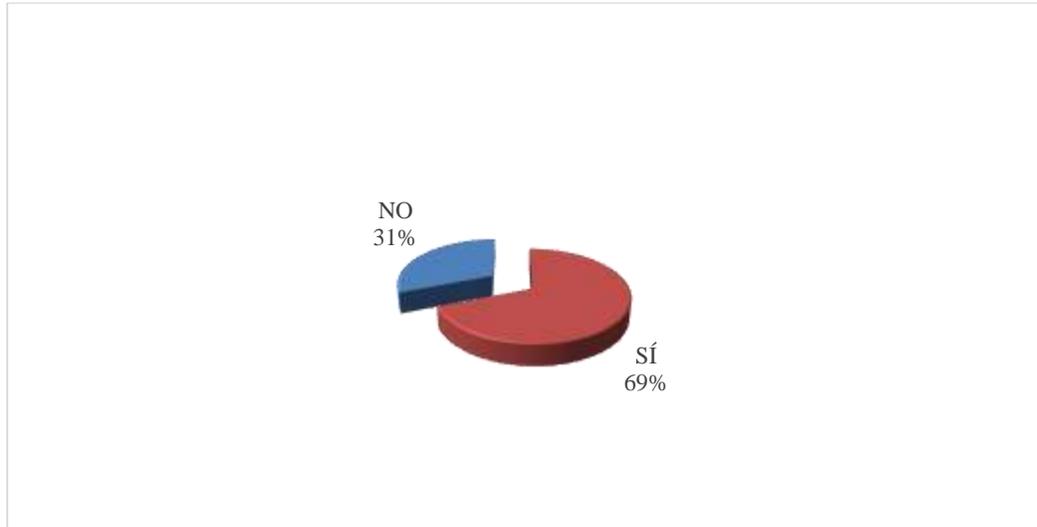
*¿Considera usted que es un mejor trabajador gracias a la formación moral que recibe?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	20	69%
NO	9	31%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5

*¿Considera usted que es un mejor trabajador gracias a la formación moral que recibe?*



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta, un 31% ha respondido que no, y un 69% ha respondido que sí.

Tabla 6

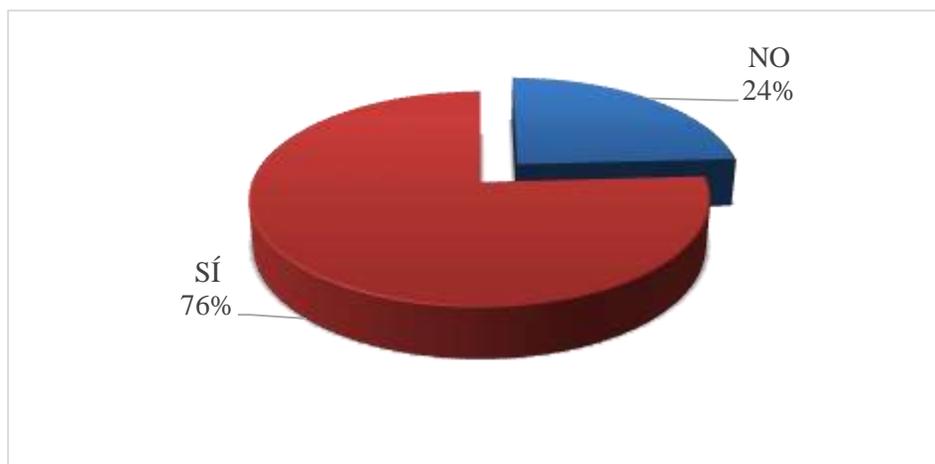
*¿Ha causado diferencia en su desarrollo personal con respecto a su trabajo anterior, la formación moral que recibe?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	22	76%
NO	7	24%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 6

*¿Ha causado diferencia en su desarrollo personal con respecto a su trabajo anterior, la formación moral que recibe?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta, el 24% respondió que no, y el 76% respondió que sí.

Tabla 7

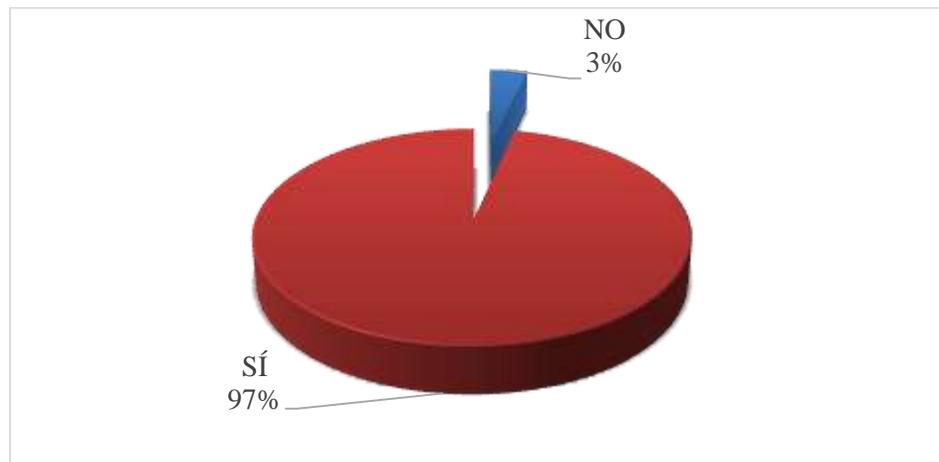
*¿Recomendaría usted a otra institución, educativa o no, la implementación de un programa de formación moral y en valores?*

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SÍ	28	97%
NO	1	3%
TOTAL	29	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica7

*¿Recomendaría usted a otra institución, educativa o no, la implementación de un programa de formación moral y en valores?*



Fuente: elaboración propia.

A esta pregunta, el 3% respondió que no, el 97% respondió que sí.

#### Entrevistas para Director y Subdirector

En el caso de los encargados directos de la conducción del Centro, se determinó prudente la elaboración de entrevistas a cada uno de los mandos altos, que brindan una mayor riqueza en sus explicaciones sobre el plan integral de formación en valores que maneja la institución.

#### Entrevista No.1

##### Director del establecimiento

A la pregunta *¿por qué considera importante la formación en valores?* su respuesta fue: muchos son los medios de capacitación que se pueden brindar en una institución, capacitaciones en el plano académico o profesional, que sin duda harán mejores a los colaboradores, pero esto realmente hace llegar a una pregunta central, *¿quiero solamente buenos trabajadores o buenas personas que resulten ser muy buenos trabajadores?*, entonces, la respuesta es sencilla, tengo la responsabilidad

de proveer un mecanismo que potencia ambas partes, tanto la formación profesional como la humana, es decir la formación en valores es fundamental, para que el resto funcione y que la persona entienda que se forma de manera integral el ser.

A la pregunta ¿qué beneficios identifica se obtienen, gracias a la formación en valores?

Su respuesta fue: un sin número de beneficios, la sola idea que el colaborador entienda que trabajando sus valores será mejor persona, esposo, padre y trabajador en invaluable para ellos, ese es un beneficio que identifico les afecta directamente a ellos, ahora en el plano administrativo, debo decir que dentro de los beneficios encuentro, trabajadores más preocupados por su desarrollo laboral, en el saber que al no realizar bien sus obligaciones gozando de la libertad que tienen como empleados, limita su desarrollo. Ellos comprenden que al no realizar el trabajo que se les encomendó en confianza, están traicionando valores fundamentales como la laboriosidad y la honestidad; entonces beneficios muchos, el más importante, trabajan mejor.

A la pregunta ¿recomendaría usted como jefe, un programa de formación en valores para empleados de otras empresas?

Su respuesta fue: por supuesto, brinda un gran crecimiento profesional y personal a los colaboradores, sin mencionar que muchos tienen la posibilidad de cambiar incluso su vida, solo por el hecho de recibir formación moral.

A la pregunta ¿cómo han mejorados los resultados de sus trabajadores, con respecto a la formación que reciben?

Su respuesta fue: cuantificar de forma exacta como mejoran, resulta complejo, pero hay cosas que se notan y se pueden percibir, que hace muy importante la formación. No podría decirle que incide directamente en que llegan más temprano o que el trabajo sale antes, pero si en que cada uno adquiere conocimiento de sus responsabilidades y libertades y es más sencillo alcanzar las metas y el trabajo en equipo.

Entrevista No. 2

Subdirector del establecimiento

A la pregunta, ¿por qué considera importa la formación en valores? su respuesta fue: es trascendental para todo ser humano la formación en valores y el seguimiento a la mejora personal, esto se da únicamente en ambientes en donde el crecimiento a la persona es prioridad. Cuando el colaborador identifica que dentro de la empresa su formación es importante, en ese momento puede iniciar a identificarse más, por ello considero que es de suma importancia la formación en valores.

A la pregunta, ¿qué beneficios identifica se obtienen, gracias a la formación en valores?

Su respuesta fue: la fidelidad del colaborador, el desarrollo de valores y virtudes que benefician a largo plazo a la compañía.

A la pregunta, ¿recomendaría usted como jefe, un programa de formación en valores para empleados de otras empresas?

Su respuesta fue: por supuesto, es increíble la motivación, mejoras y desarrollo que provee a la compañía y a los colaboradores.

A la pregunta, ¿cómo han mejorados los resultados de sus trabajadores, con respecto a la formación que reciben?

Su respuesta fue: es complejo medirlos, pero el más importante es el ambiente de trabajo y como se maneja dentro de ellos mismos un espíritu de trabajo.

#### 4.3 Análisis de los resultados

Los resultados finales de las encuestas realizadas servirán como plataforma para determinar la situación actual del plan de formación de la empresa, así como la incidencia directa de la formación en valores en su desarrollo profesional y personal.

Dentro de los departamentos evaluados, están: el personal docente, coordinaciones y personal del departamento de orientación, así como la dirección y subdirección.

#### 4.4 Análisis de resultados, sobre los factores evaluados

Las preguntas realizadas, fueron determinadas mediante el análisis del ambiente de la institución. Las mismas analizan las diferentes circunstancias en que la formación brindada en un programa de formación en valores afectaría a unos colaboradores.

En la vida profesional

Teniendo como referencia el estudio realizado, se determina que la mayoría de colaboradores ve de forma positiva una formación que relacione, no únicamente el aspecto profesional y académico de cada uno de los colaboradores, sino que también relacione la parte personal y humana de cada uno de ellos. Los colaboradores identifican la formación en valores como un eje fundamental de su superación personal, pero sobre todo profesional, la formación en ámbitos relacionados a los valores y a las virtudes.

Los colaboradores así también destacan en el estudio, que consideran que la formación en valores tiene una directa incidencia con su desarrollo profesional, es decir, gracias a la formación en valores coinciden en que han tenido una mejoría significativa en el desarrollo de sus atribuciones.

Tono humano

Dentro del estudio que se desarrolló, el evaluar la incidencia de la formación en valores, no solo se realizó dentro del ámbito profesional, sino que también se desarrolló dentro del ámbito personal. La institución muestra dentro de sus objetivos, por parte del departamento de orientación, el desarrollo de un plan que no solo ayudará para el desarrollo profesional, sino que la búsqueda es un desarrollo integral.

Los colaboradores indicaron que la formación en valores recibida, no solo se reflejaba dentro del trabajo, sino que se extendía a su formación humana. Esto puede interpretarse en los resultados como una mejoría significativa del aspecto personal de cada uno de los colaboradores.

Es evidente que el estudio está limitado a un área muy específica, en donde gracias a la herramienta de evaluación, se pudo determinar que hay una incidencia positiva en la mayoría de los

colaboradores que han recibido formación humana; misma incidencia que se puede confirmar al momento que se realizó la entrevista con cada uno de los jefes inmediatos.

Un gran porcentaje de los participantes del estudio coinciden en que sería recomendable para otras instituciones iniciar un programa de formación de valores, ya que tendría resultados positivos, tanto en el aspecto personal, como en el profesional. Así también mejoras sustanciales en el ambiente laboral de la institución en el que se desarrollaría.

## Capítulo 5

### Discusión y análisis de resultados

Dentro de las diversas fuentes de investigación consultadas, así como fuentes que realizaron investigaciones en campos similares se pudo determinar que en su totalidad, los trabajos de investigación anterior tienen un enfoque de la capacitación al personal basada en su mayoría en el desarrollo de competencias profesionales; eran escasas o nulas las que ofrecen resultados sobre el impacto o beneficios de la formación a los colaboradores, enfocada únicamente en la persona, es decir, en el tono humano.

La formación en valores contrasta en la idea única generalizada en que la formación debe ser enfocada solo en el desarrollo profesional de los colaboradores y lanza resultados positivos sobre la incidencia que esta tiene en el campo profesional, sin estar siquiera siendo este objeto de capacitación.

#### 5.1 Conclusiones

Se pudo determinar que la incidencia de la formación en valores es amplia; tanto el personal docente, como administrativo considera que la formación en este ámbito cae de manera directa en su desempeño laboral, así también en el personal.

La investigación, tuvo como objetivo el conocer si se tenía un plan de formación integral, es decir, que, junto con lo profesional, se velara por el desarrollo humano de los profesores. En este caso la institución da un mayor énfasis al desarrollo personal y esto recae en que su departamento de orientación tenga prioridad ante algunos otros.

Gracias al estudio se puedo determinar que la formación moral, tiene gran incidencia dentro de los colaboradores, tanto en su vida personal como en el ámbito profesional; es decir la formación recibida incurre, de forma directa, en el desarrollo laboral de los colaboradores.

Así también, se pudo determinar que la formación en valores tiene un efecto amplio en los trabajadores, quienes a su vez trasladan ese efecto a su ambiente de trabajo, volviéndolo ameno y humano.

## 5.2 Recomendaciones

Es increíble el impacto de la formación moral y en valores en los colaboradores, dado a ellos es recomendable considerar lo siguiente:

Es necesario dar un seguimiento específico a cada colaborador según sus necesidades profesionales y personales.

Esquematizar de mejor forma el plan integral de formación, haciéndolo más asertivo según el grupo de trabajo de cada departamento.

Implementar un seguimiento por departamento en donde se integran las necesidades del mismo con la formación integral.

Invitar conferencistas externos en el plano de la formación moral y en valores, para enriquecer y diversificar el programa.

## Referencias

### Bibliográficas

1. Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. (5ta. edición). Colombia: Editorial McGraw-Hill.
2. Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8va. edición). México: Editorial Prentice Hall.
3. Ortíz, A. (2015). *Clima organizacional en el ámbito educativo y su influencia en el desempeño docente*. Guatemala: UPANA.
4. Obregón, E. (2011). *Cultura organizacional basada en valores como medio de fortalecimiento de las empresas corporativas*. Guatemala: UPANA.

### De Internet

#### Fuente firmadas:

Brunet. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*.

Recuperado el: 10/05/2017 en: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos\\_de\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html)

Soto, B. (2011). *Qué es el clima orgánizacional*.

Recuperado el: 11/05/2017 en: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>

#### Fuentes no firmadas:

2016. *¿Qué es el clima laboral?*

Recuperado el: 11/05/2017 en: <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Encuesta dirigida a personal docente**

Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura de Administración de Empresas



**Encuesta**

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

Profesión: \_\_\_\_\_

La siguiente entrevista es parte de la investigación “Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la Ciudad de Guatemala”. Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos. Responda Sí o No.

Pregunta 1

¿Considera usted que el ambiente de trabajo incide en su desarrollo profesional?

Pregunta 2

¿Considera usted que la formación en valores que recibe, contribuye a un mejor desempeño laboral?

Pregunta 3

¿Considera usted que su ambiente laboral, es coherente con la formación que recibe?

Pregunta 4

¿Considera usted que su ambiente laboral en donde la formación moral es indispensable, tiene repercusiones positivas en el desarrollo del centro y sus actividades?

Pregunta 5

¿Considera usted que es un mejor trabajador gracias a la formación moral que recibe?

Pregunta 6

¿Ha causado diferencia en su desarrollo personal con respecto a su trabajo anterior, la formación moral que recibe?

Pregunta 7

¿Recomendaría usted a otra institución, educativa o no, la implementación de un programa de formación moral y en valores?

## Anexo 2

### Entrevista dirigida a Dirección, Subdirección y Coordinación

Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura de Administración de Empresas



#### Entrevista

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

Profesión: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

La siguiente encuesta es parte de la investigación “Análisis de la incidencia de la formación en valores en el desempeño laboral en centros educativos, en la Ciudad de Guatemala”. Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda detalladamente.

1. ¿Por qué considera importante la formación en valores?
2. ¿Qué beneficios se obtienen, gracias a la formación en valores?
3. ¿Recomendaría usted como jefe, un programa de formación en valores para empleados de otras empresas?
4. ¿Cómo han mejorado los resultados de sus trabajadores, con respecto a la formación que reciben?