

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



**Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala**  
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Evelyng Dennisse Martínez Solís

Guatemala, septiembre 2019

**Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala**  
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Evelynng Dennisse Martínez Solís

Lcda. Thelma Carolina Moreira González (**Asesora**)

M.Sc. Silda Iliana Miranda (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

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

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

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

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M.Sc. Ingrid Sucely de Díaz**

Coordinadora

Guatemala, 10 de abril de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Evelyng Dennisse Martínez Solís

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 1119863

REF.:C.C.E.E.LAE. A01-PS.020.2019.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 12 DE AGOSTO DE 2019.**

**DICTAMEN**

**Asesor:** Lcda. Thelma Carolina Moreira González

**Revisor:** M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

**Artículo científico titulado:** "Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala."

**Presentada por:** Evelyng Dennisse Martínez Solís.

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

**En el grado de:** Licenciada en Administración de Empresas.

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



Guatemala, 15 de marzo de 2019

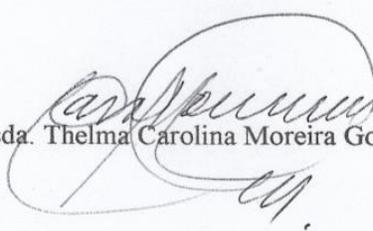
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado **“Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala”** realizado por Evelyng Dennisse Martínez Solís, carné 1119863, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

  
Lcda. Thelma Carolina Moreira González

Guatemala, 10 de abril 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala**, realizado por Evelyng Dennisse Martínez Solís, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Administración de Empresas**, con carné 1119863, 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 a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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

  
M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina  
Colegiado 8455  
Tel: 58252144

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por ser la mayor muestra de amor verdadero, por darme la fortaleza en mis momentos de debilidad, por ser mi consuelo en momentos de angustia, y por darme sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.

### **A la Santísima Virgen**

Por ser mi madre celestial y acompañarme en este proceso demostrándome su amor infinito en cada una de las bendiciones recibidas.

### **A mi madre**

Por ser mi ángel terrenal y mi mejor maestra de amor incondicional, la mujer que me enseñó a levantarme con mayor fuerza después de una caída, quién me enseñó a no rendirme nunca, ese ángel que me ha cuidado a lo largo de toda mi vida enseñándome el camino correcto con su ejemplo y su amor, a mi compañera en mis noches y madrugadas de estudio, a ti madre Evelin Leonora Solís Ramírez, que me amas sin medida, gracias por siempre estar a mi lado.

### **A mis abuelos maternos**

Victoria de Solís y Gonzalo Solís, por ser ese pilar en mi vida, demostrándome siempre su amor y apoyo incondicional, por ser mis compañeros durante mis luchas, triunfos y desaciertos, gracias por estar siempre a mi lado y enseñarme el verdadero significado de amar sin medida y el valor de la unidad familiar.

### **A mis hijos**

Edwin Dueñas y Katherine Dueñas, por ser mi motor para vivir, mi fuerza para salir adelante, mi motivación para ser mejor cada día, mi más grande muestra de amor, mi ejemplo de felicidad a pesar de las circunstancias, por ser mi inspiración más grande, a ustedes gracias por todo su amor y comprensión durante este etapa.

**A mi esposo**

Por acompañarme durante este largo proceso, por ser mi compañero de vida y por amarme sin condiciones como la persona que soy.

**A mi demás  
familia**

Por permanecer siempre a mi lado, por demostrarme su amor incondicional y por apoyarme en las diferentes etapas de mi vida.

**A mis amigos**

Por contar con personas especiales que me han demostrado su amistad incondicional, quiénes me han acompañado en momentos alegres y tristes, aceptándome tal como soy.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Definición del tipo de investigación	4
1.4.1 Investigación descriptiva	4
1.5 Sujeto de investigación	5
1.6 Alcance de la investigación	5
1.6.1 Temporal	5
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	5
1.7.1 Empleo de muestra finita	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	7
1.9 Recolección de datos	8
1.10 Procesamiento y análisis de datos	8
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	9
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	28
3.2 Hallazgos y análisis general	31
3.3 Conclusiones	33
<b>Referencias</b>	
Bibliográficas	34
Digitales	34
Legislación	34
<b>Anexos</b>	35

## **Abstract**

En la investigación sobre el clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo en Guatemala, se abordó el tema como una variable que reflejó la interacción que existe entre las características personales y organizacionales, lo cual se consideró como un elemento primordial en la percepción que los colaboradores han tenido acerca de los procesos que actualmente viven en su ambiente laboral.

Para llevar a cabo la investigación, se diseñó un cuestionario que evaluaba las diferentes áreas del personal administrativo y operativo, en las que puede incidir el clima organizacional de forma positiva, para mejorar la percepción que los empleados del sector turístico tienen acerca del clima organizacional que prevalece en sus áreas de trabajo.

La investigación, permitió inferir que el clima organizacional que los colaboradores experimentan a diario en sus áreas de trabajo, en general, es bueno y se sienten satisfechos al respecto. No obstante, se obtuvo resultados en los cuales los colaboradores consideran importante recibir capacitaciones constantes y oportunidades de desarrollo profesional que les permita sentirse motivados dentro de las empresas a las que pertenecen, para que el servicio a nivel interno y externo sea cada día mejor.

## **Introducción**

El presente trabajo tiene por fin determinar los impactos del clima organizacional, en la industria del turismo receptivo en Guatemala, en el desempeño laboral.

Por ello, el propósito esencial es realizar un estudio de campo, de los principales aspectos que inciden en el ámbito laboral, para la prestación de los servicios turísticos que brinda una operadora de turismo receptivo.

Guatemala cuenta con una diversidad de lugares turísticos para visitar, lo que atrae turistas extranjeros. Esta riqueza de cultura y diversidad de ecosistemas representa para distintos sectores del turismo, oportunidades de empleo y contribuye a la rentabilidad de hoteles, restaurantes, centros recreativos, transporte, comunidades, artesanos y otros sectores que abarca el turismo, entre otros servicios.

Para el cumplimiento de su misión como empresa, las operadoras de turismo receptivo deben brindar las herramientas necesarias, para que el cliente interno pueda realizar sus actividades de una manera eficiente y profesional. Para ello, el empleado debe conocer cuál es la misión de la empresa, empaparse de ella, e identificarse con ella, ya que la misión de una empresa debe convertirse en la misión que cada uno tiene, pues de ello dependerá el cumplimiento de los objetivos, para los cuales fue creada dicha empresa.

Para el logro de todos estos objetivos, es indispensable conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, ya que todos los factores involucrados tendrán una consecuencia en dicho desempeño.

Para determinar si el clima organizacional, incide en la prestación de servicios de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala, el presente trabajo comprende un primer capítulo en el cual se describe qué tipo de investigación se llevó a cabo, siendo esta de tipo descriptiva, ya que ésta

permite identificar las características y los comportamientos que el sujeto de investigación puede manifestar dentro de su entorno. Dicha investigación se realizó con personal administrativo y operativo, que labora en operadoras de turismo receptivo en el municipio de Guatemala, para quienes se formuló un cuestionario con preguntas cerradas, lo cual permitió utilizar estadísticas y gráficas para analizar los resultados obtenidos de la misma.

La finalidad de incluir un segundo capítulo, es poder apreciar todos los resultados arrojados por la investigación realizada, pues corresponde a información de gran utilidad que permite determinar los impactos del clima organizacional en el desempeño laboral de las personas, tanto a nivel interno como externo; dentro de los cuales cabe mencionar una mejora en la prestación de servicios, un empleado más motivado y comprometido con su labor, y la importancia que para los empleados tiene el sentirse reconocido por sus superiores por el buen desempeño realizado.

Otro de los factores que puede afectar el clima organizacional de una persona es su percepción respecto a las condiciones de su entorno laboral de acuerdo a los siguientes datos; espacio, ruido, temperatura, iluminación y ubicación, que en general los colaboradores opinan que cuentan con las condiciones necesarias para llevar a cabo una buena labor.

Contempla por último un tercer capítulo dedicado específicamente a la presentación de resultados a través de un análisis profundo sobre un diagnóstico de los diversos factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que hace posible describir de forma general la situación actual del personal de las operadoras de turismo receptivo en donde muchos de ellos coinciden que para cada día realizar un trabajo con excelencia es necesario contar con los recursos físicos, motivacionales, informativos y participativos que permitan una identidad entre la organización y los colaboradores de forma que esto sirva como herramienta para mejorar los servicios que actualmente prestan.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Guatemala cuenta con una diversidad de lugares turísticos para visitar, tales como iglesias coloniales, volcanes, ciudades mayas con pirámides, entre otras atracciones que ofrece tanto a los guatemaltecos como a turistas extranjeros. Esta riqueza de cultura y diversidad de ecosistemas representa para distintos sectores del turismo, oportunidades de empleo y contribuye a la rentabilidad de hoteles, restaurantes, centros recreativos, transporte, comunidades, artesanos y otros sectores que abarca el turismo, entre otros servicios.

Sin embargo, para que la actividad turística tenga impacto económico en el país, es importante que las autoridades correspondientes capitalicen los beneficios obtenidos de dicha actividad y otorguen a esta industria, la promoción necesaria, la inversión para mejorar el estado de las carreteras, así como mejorar la seguridad en todo el país.

Según Pérez Porto y Gardey (2012) mencionan en la página Definición.de sobre turismo, como “el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un período consecutivo que resulta inferior a un año”. (<https://definicion.de/turismo/> Recuperado 22.11.2018).

En la industria del turismo se identifica el turismo local, que es el que realizan los guatemaltecos dentro del territorio nacional, mientras que también se conoce el turismo receptivo en el cual personas extranjeras visitan el territorio guatemalteco. Para ello, Pérez y Gardey (2015) afirman que:

La noción de turismo receptivo se emplea para mencionar a los visitantes que recibe una determinada localidad. El turismo, en su sentido más amplio, implica personas que salen

de un lugar y arriban a otro: si nos centramos en las ciudades o en las naciones que reciben la llegada de dichos viajeros, nos referiremos al turismo receptivo.

El turismo receptivo, por lo tanto, supone una fuente de ingresos para el receptor. De este modo, aporta grandes sumas de dinero al país. Esto quiere decir, que a nivel económico, a una ciudad siempre le resulta conveniente ser receptiva (recibir turistas).

Entonces, la industria del turismo es, sin duda, una fuente indiscutible de ingresos para Guatemala, ya que los diversos servicios que el país puede ofrecer a turistas resulta ser muy amplio. Alguno de los mecanismos con los que Guatemala cuenta para dar a conocer su riqueza cultural y lugares turísticos es a través de agencias de viajes y operadoras de turismo que tienen como fin principal prestar servicios de diferente clase.

En Guatemala las operadoras de turismo receptivo son empresas dedicadas a brindar a sus clientes una excelente estancia en Guatemala, con servicios de calidad para hacer de su viaje una experiencia inolvidable, al disfrutar de los maravillosos lugares de nuestro país. Así también prestan servicios turísticos de calidad tales como excursiones, traslados terrestres, paquetes turísticos que pueden incluir desde reserva de hoteles, visitas a sitios arqueológicos, hasta alimentación en restaurantes exclusivos. Además, ofrecen viajes privados y especiales para personas individuales, grupos familiares o de amigos entre otro tipo de clientes que buscan servicios de calidad a precios competitivos.

Para el cumplimiento de su misión como empresa, las operadoras de turismo receptivo deben brindar las herramientas necesarias, para que el cliente interno pueda realizar sus actividades de una manera eficiente y profesional. Para ello, el empleado debe conocer cuál es la misión de la empresa, empaparse de ella, e identificarse con ella, ya que la misión de una empresa debe convertirse en la misión que cada uno tiene, pues de ello dependerá el cumplimiento de los objetivos, para los cuales fue creada dicha empresa.

Un colaborador interno, está comprometido a conocer lo que el cliente quiere y espera al recibir los servicios contratados, es decir que está comprometido a brindar los servicios con excelencia para que el cliente quede satisfecho, por lo que, del desempeño laboral de cada uno de los empleados de una operadora de turismo receptivo, dependerá la satisfacción de los turistas que atiendan y esto redundará en el éxito y competitividad que tenga la empresa en la industria del turismo.

Para el logro de todos estos objetivos, es indispensable conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, ya que todos los factores involucrados tendrán una consecuencia en dicho desempeño.

Para ello, Robbins & Judge (2013) afirman que “el comportamiento organizacional es el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar tal conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones”. (p.11)

La presente investigación, en el área del clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala, tiene como propósito esencial realizar un estudio de campo de los principales aspectos que inciden en el desempeño laboral, para la prestación de los servicios turísticos, por lo que se eligió el presente tema con el propósito de dar a conocer las principales incidencias del clima organizacional, en cuanto al servicio que prestan actualmente de acuerdo a cómo los empleados pueden sentirse respecto a la organización a la que pertenecen.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Tiene el clima organizacional alguna incidencia en el desempeño laboral en la industria del turismo en Guatemala?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar los impactos del clima organizacional en la industria del turismo en Guatemala, en materia del desempeño laboral.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- a. Analizar las principales incidencias del clima organizacional, en el desempeño laboral.
- b. Describir la situación actual del personal de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala, en materia de satisfacción laboral
- c. Demostrar la importancia de tener un adecuado clima organizacional, como herramienta de apoyo para mejorar el servicio de las operadoras de turismo receptivo.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación es descriptiva porque permite identificar las características y los comportamientos que el sujeto de investigación puede manifestar dentro de su entorno. Así también permite la observación de su conducta y actitudes que puede presentar.

La investigación descriptiva permite el uso de técnicas de recolección de información tales como la observación, la entrevista y cuestionarios que sin duda brindan insumos valiosos que permite recabar datos que de otra manera no podría obtenerse y determinarse.

## 1.5 Sujeto de investigación

La investigación se realizó con personal administrativo y operativo, que labora en operadoras de turismo receptivo en el municipio de Guatemala.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación fue realizada en el período del 07 de febrero de 2019 al 01 de marzo de 2019, haciendo un total de veintiséis días de investigación.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó con gerentes, asistentes y pilotos, que laboran en operadoras de turismo receptivo en el municipio de Guatemala, del departamento de Guatemala.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de muestra finita

En Guatemala se encuentran registradas en el Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT, 902 operadoras de turismo a nivel nacional. En la presente investigación se tomó como universo las 359 operadoras de turismo ubicadas en el municipio de Guatemala, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

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

<b>N</b>	359	Población
<b>Z</b>	1.96	Nivel de confianza
<b>p</b>	0.50	Probabilidad de éxito
<b>q</b>	0.50	Fracaso de un evento
<b>e</b>	0.07	Error muestral

A partir de la fórmula, se obtuvo una muestra de 127 encuestas a realizar, aplicando el muestreo probabilístico toda vez que se cumplen estas dos condiciones:

1. Todos los elementos de la población tienen una probabilidad mayor de cero de ser seleccionados en la muestra
2. Se conoce de forma precisa dicha probabilidad para cada elemento, lo que se conoce como probabilidad de inclusión.

El cumplimiento de ambos criterios hizo posible obtener resultados no sesgados cuando se estudió la muestra, ya que a través del marco muestral, la forma exacta para seleccionar la muestra define las diferentes técnicas de muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado, muestreo por conglomerados, muestreo desproporcionado, entre otros.

En este caso se utilizó el muestreo aleatorio simple; técnica en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Como parte fundamental del equipo de trabajo de una operadora de turismo, se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de información que permitiera conocer más a profundidad las necesidades del personal administrativo y operativo, dado que su impacto se replica en la atención y el servicio al cliente que brindan a los turistas. Dicho cuestionario se formuló con preguntas cerradas que permitió a los encuestados seleccionar alguna opción de una lista dada, el mismo se conformó por diecinueve tipos de preguntas:

1. Dos preguntas cerradas dicotómicas para conocer si los colaboradores prestaban servicios para operadores de turismo en la Ciudad de Guatemala, y una segunda pregunta para conocer sobre las capacitaciones que ha recibido acerca del clima organizacional, las cuales respondieron a un sí o un no.
2. Una pregunta nominal para conocer el género de los sujetos de investigación.
3. Una pregunta de la escala de intervalos para conocer información sobre las diferentes edades de los encuestados.
4. Once preguntas de escala de Likert que permitió conocer la situación actual que los colaboradores poseen respecto a su entorno laboral.
5. Tres preguntas con una parte cerrada y la otra abierta, donde el encuestado pudo elegir una opción o varias de las planteadas en el cuestionario, dándole la posibilidad de escribir su propia respuesta identificándola como otros, si en alguna de las opciones dadas no se encontraba la respuesta adecuada para cada uno de los criterios.
6. Una pregunta de escala numérica que permitió a los sujetos de investigación dar una valoración de uno a cinco acerca del servicio que prestan.

## 1.9 Recolección de datos

En esta investigación se formuló un cuestionario con preguntas cerradas, lo cual permitió utilizar estadísticas y gráficas para analizar los resultados obtenidos de la misma así como la información relacionada al clima organizacional de acuerdo a la experiencia propia del sujeto de investigación en el entorno turístico.

Los datos recabados en la investigación han sido proporcionados por colaboradores que trabajan en áreas gerenciales, administrativas y operativas de las operadoras de turismo receptivo en el municipio de Guatemala, en dónde se determinó utilizar el medio electrónico para llevar a cabo dichas encuestas de forma digital, enviando el hipervínculo a cada usuario que permitió llenar en línea las encuestas requeridas obteniendo los resultados de forma inmediata.

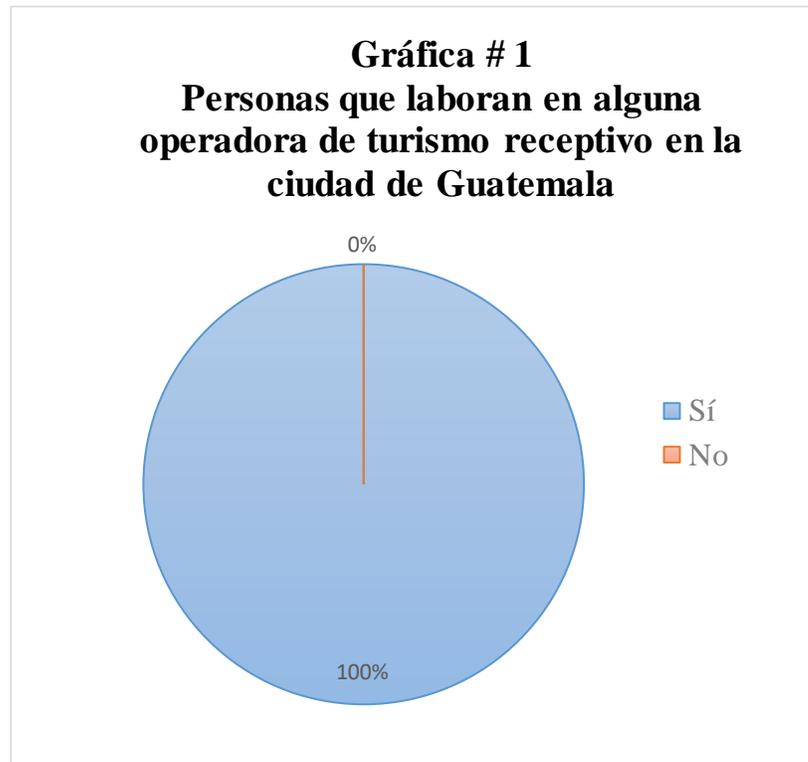
## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

En esta sección se tabuló cada una de las preguntas que conformaron el cuestionario realizado a los sujetos de investigación, de modo se pueda apreciar el resultado en cada uno de los cuestionamientos, de acuerdo con las opciones planteadas.

## Capítulo 2

### Resultados

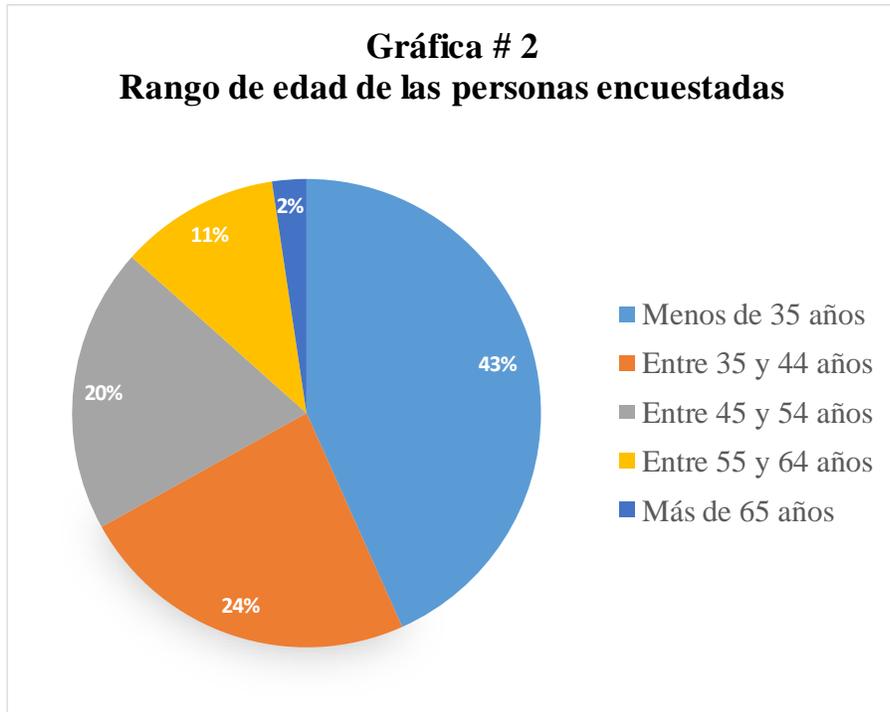
#### 2.1 Presentación de resultados



Fuente: elaboración propia

Como se puede constatar en la gráfica anterior, el cuestionario fue respondido en su totalidad por personas que laboran en alguna operadora de turismo receptivo ubicado en la ciudad de Guatemala.

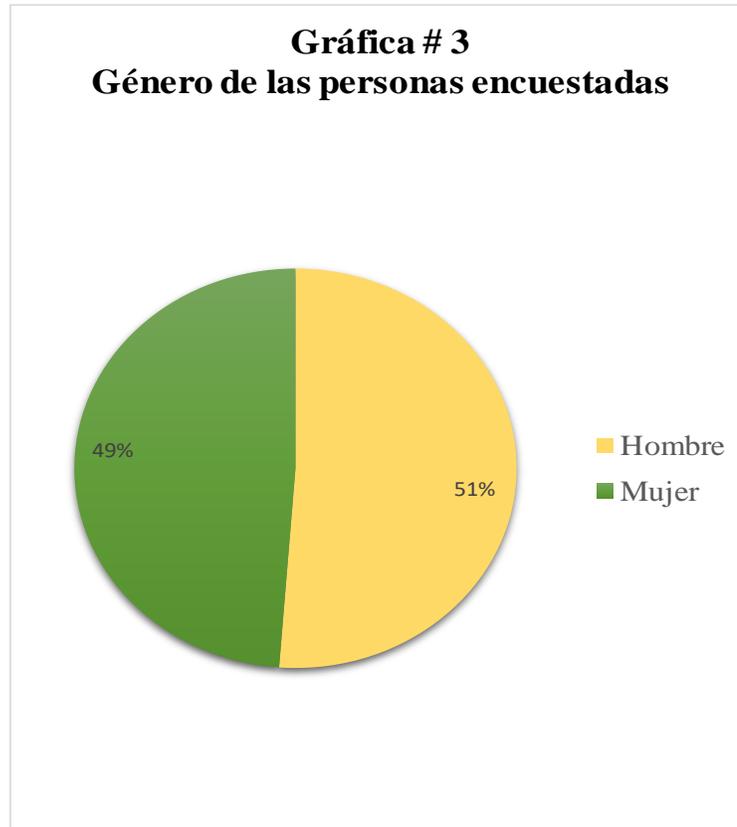
**Gráfica # 2**  
**Rango de edad de las personas encuestadas**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la gráfica, el rango de edad que predomina en las personas encuestadas, corresponde al 43% que se encuentran por debajo de los 35 años de edad.

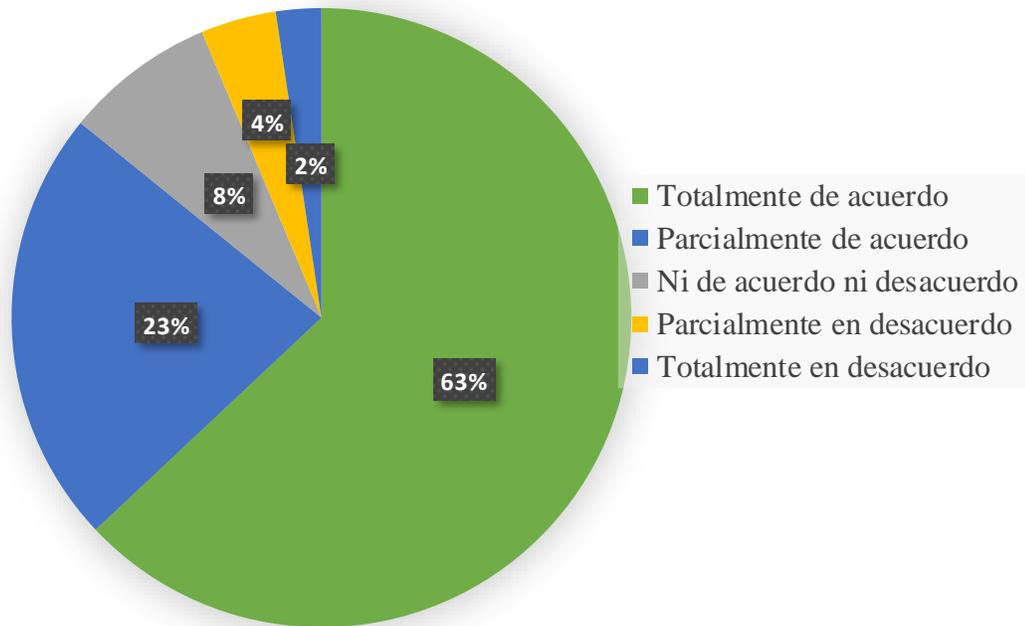
**Gráfica # 3**  
**Género de las personas encuestadas**



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica, el cuestionario fue respondido en un 51% por hombres y el resto por mujeres, el cual corresponde al 49% de personas encuestadas.

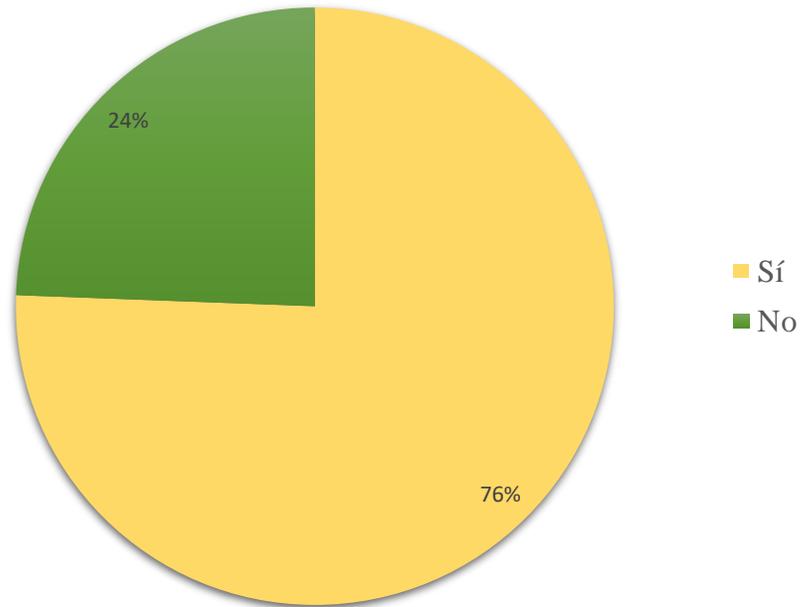
**Gráfica #4**  
**La incidencia en el servicio al cliente interno y externo, de acuerdo a un buen clima organizacional dentro del equipo de trabajo**



Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos por esta gráfica indican que el servicio al cliente se ve impactado cuando existe un buen clima organizacional en los equipos de trabajo, el cual se representa por el 63% de personas encuestadas.

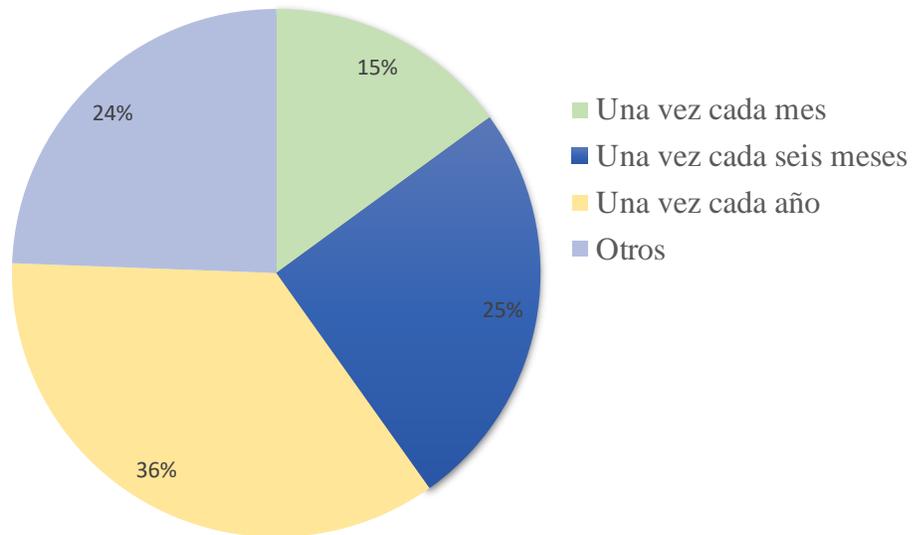
**Gráfica # 5**  
**Personas que han recibido alguna capacitación sobre clima organizacional**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica se puede apreciar cuántas personas han sido capacitadas en el tema del clima organizacional, resultado que puede observarse debido a su representación del 76%.

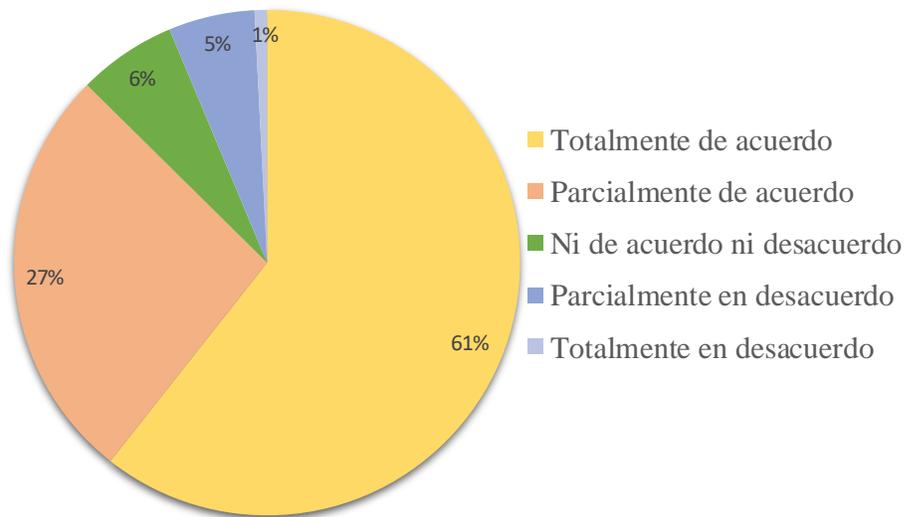
**Gráfica # 6**  
**Medición de frecuencia con la que recibe alguna persona, capacitación para actualizar sus conocimientos y realizar su trabajo con excelencia**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica se muestra que son muy pocas las personas capacitadas mensualmente ya que solo representa el 15%, mientras que las personas capacitadas anualmente predominan en un 36%.

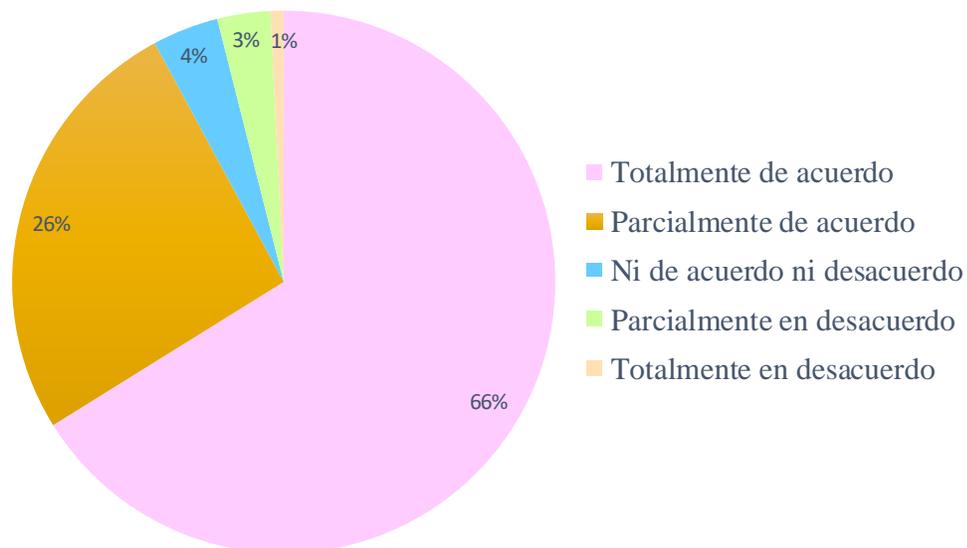
**Gráfica # 7**  
**Los procesos y procedimientos de trabajo sirven de orientación para una buena atención al cliente interno y externo**



Fuente: elaboración propia

Para una buena prestación de servicio al cliente deben existir procesos y procedimientos de trabajo que estén orientados a obtener mejores resultados, según se muestra en la gráfica en el 61% de personas encuestadas.

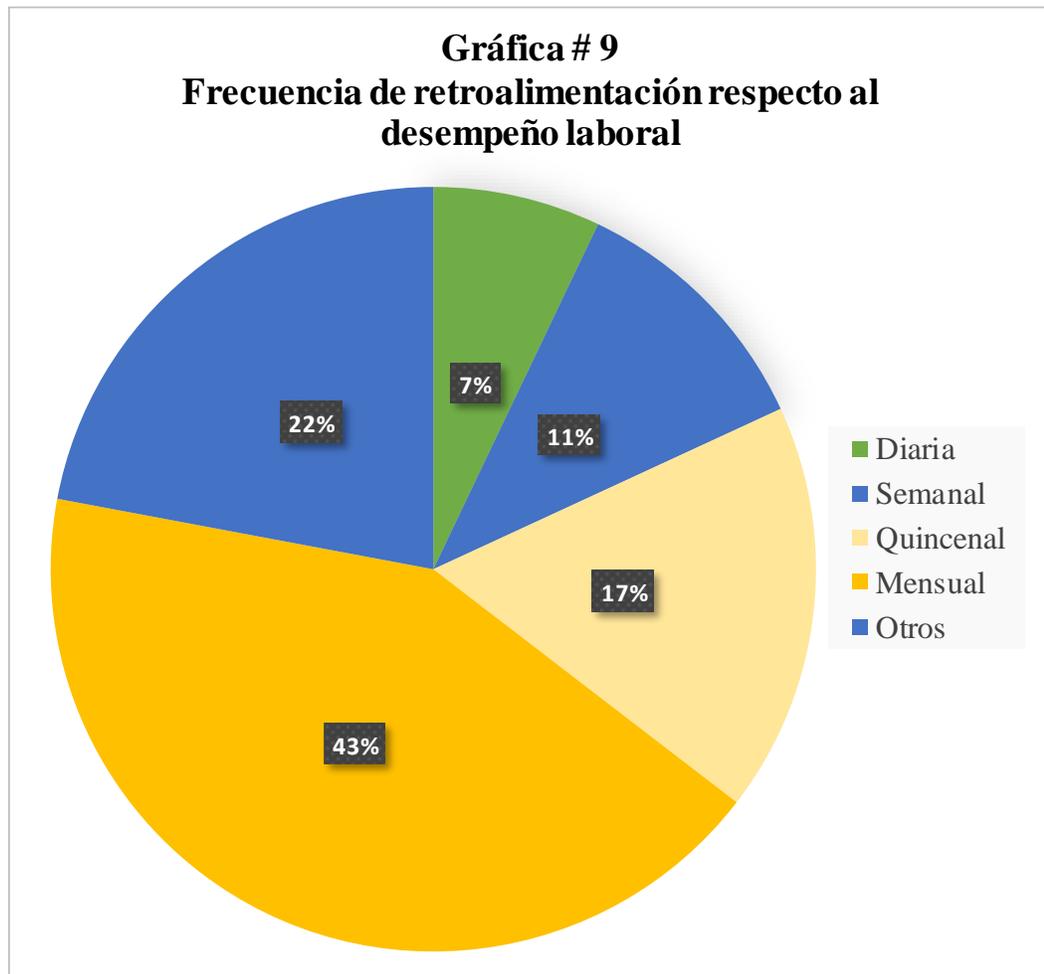
**Gráfica #8**  
**Factores que puedan ayudar a mejorar la prestación de servicios, como una descripción de funciones y responsabilidades claramente definida**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica se observa que existen factores que pueden ser de ayuda para alcanzar una mejora continua en la prestación de servicios, demostrado por el 66% de personas encuestadas.

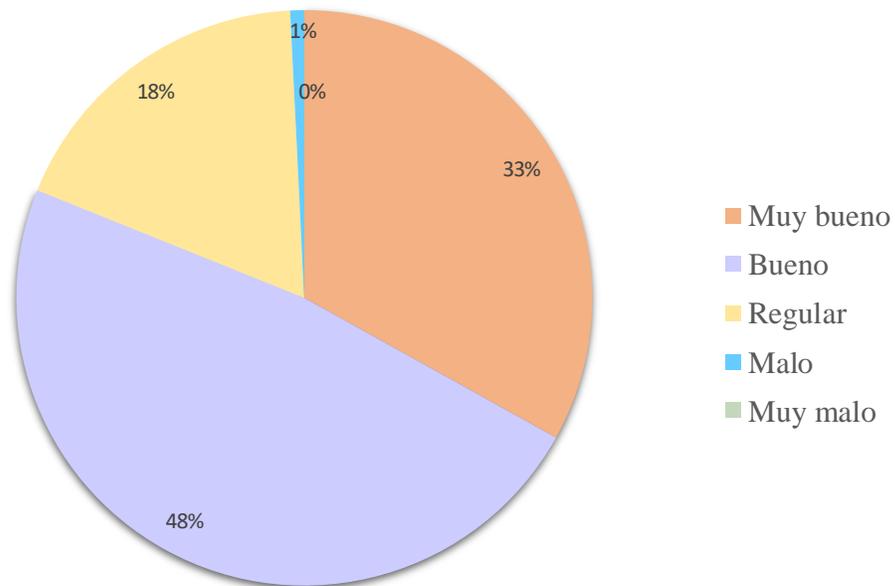
**Gráfica # 9**  
**Frecuencia de retroalimentación respecto al**  
**desempeño laboral**



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la frecuencia para ser retroalimentadas las personas como herramienta de mejora a su desempeño laboral, el 43% indicó recibirla mensualmente.

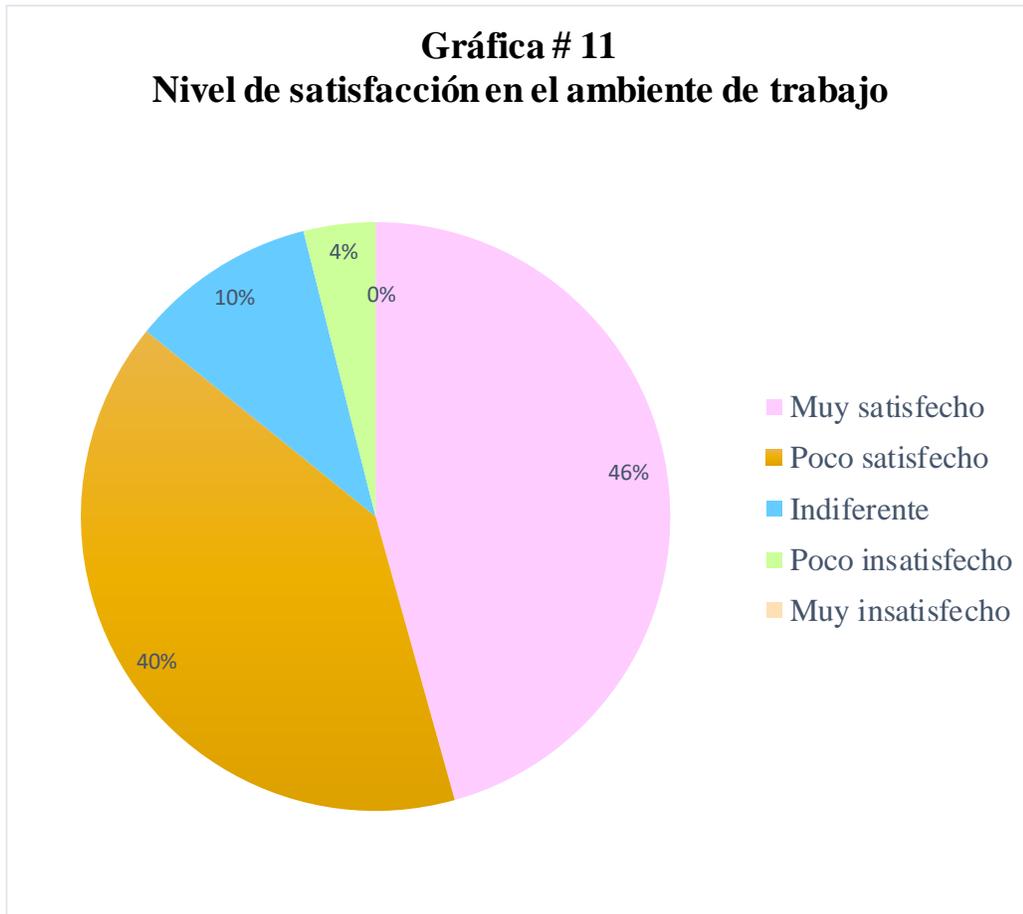
**Gráfica # 10**  
**Clima organizacional dentro de las operadoras de turismo receptivo**



Fuente: elaboración propia

Como se observa en la gráfica, el 48% de personas que laboran en alguna operadora de turismo receptivo, consideran que el clima organizacional en general es bueno.

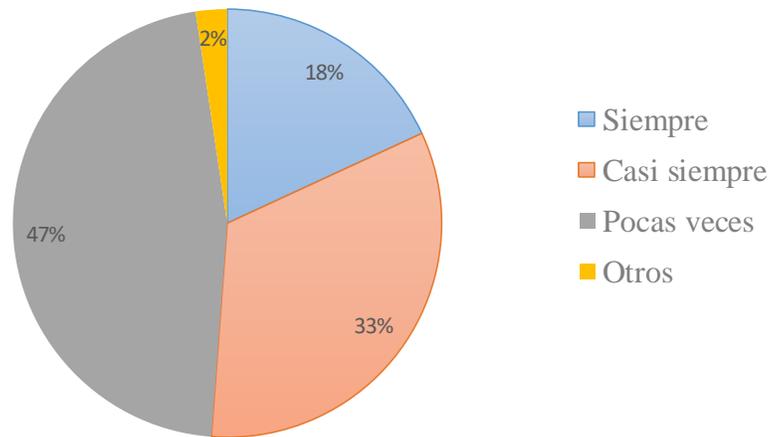
**Gráfica # 11**  
**Nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo**



Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos por esta gráfica demuestran que el 46% de personas que laboran en alguna operadora de turismo receptivo consideran que su nivel de satisfacción por el clima organizacional en su lugar de trabajo es muy satisfactorio.

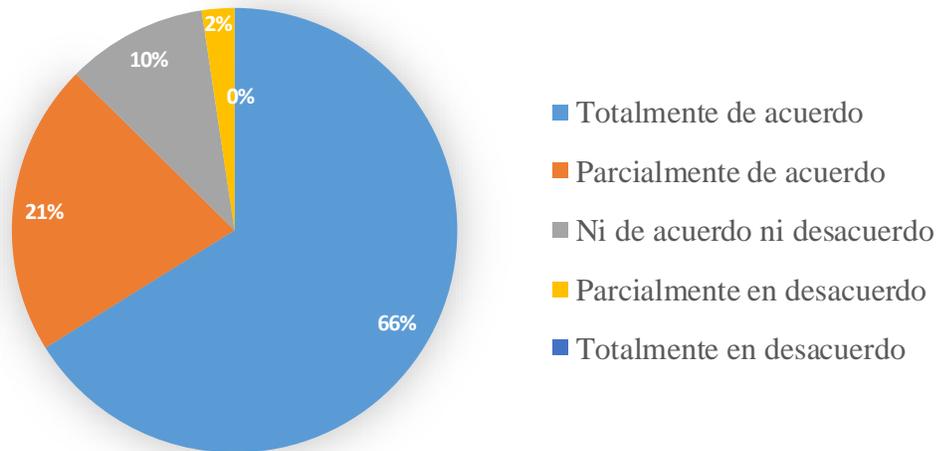
**Gráfica # 12**  
**Frecuencia para ser reconocido por parte del superior, en cuanto al buen trabajo desempeñado**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica se puede apreciar que los superiores con personal a su cargo pocas veces reconocen el buen trabajo que sus colaboradores realizan, representado por el 47% de personas con esta percepción.

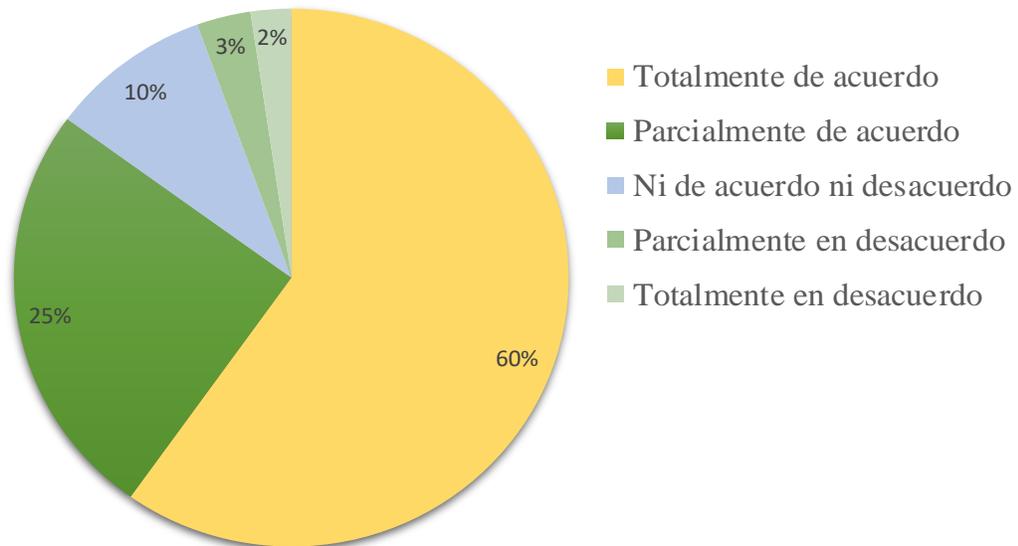
**Gráfica # 13**  
**Personas que consideran que su trabajo debe ser reconocido y valorado por su jefe**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica se observa que solamente un 2% de las personas encuestadas consideran poco importante obtener reconocimiento por su trabajo, por el contrario el 66% representa a las personas que consideran valioso tener reconocimientos por parte de sus superiores que les permita sentir el valor de la labor realizada.

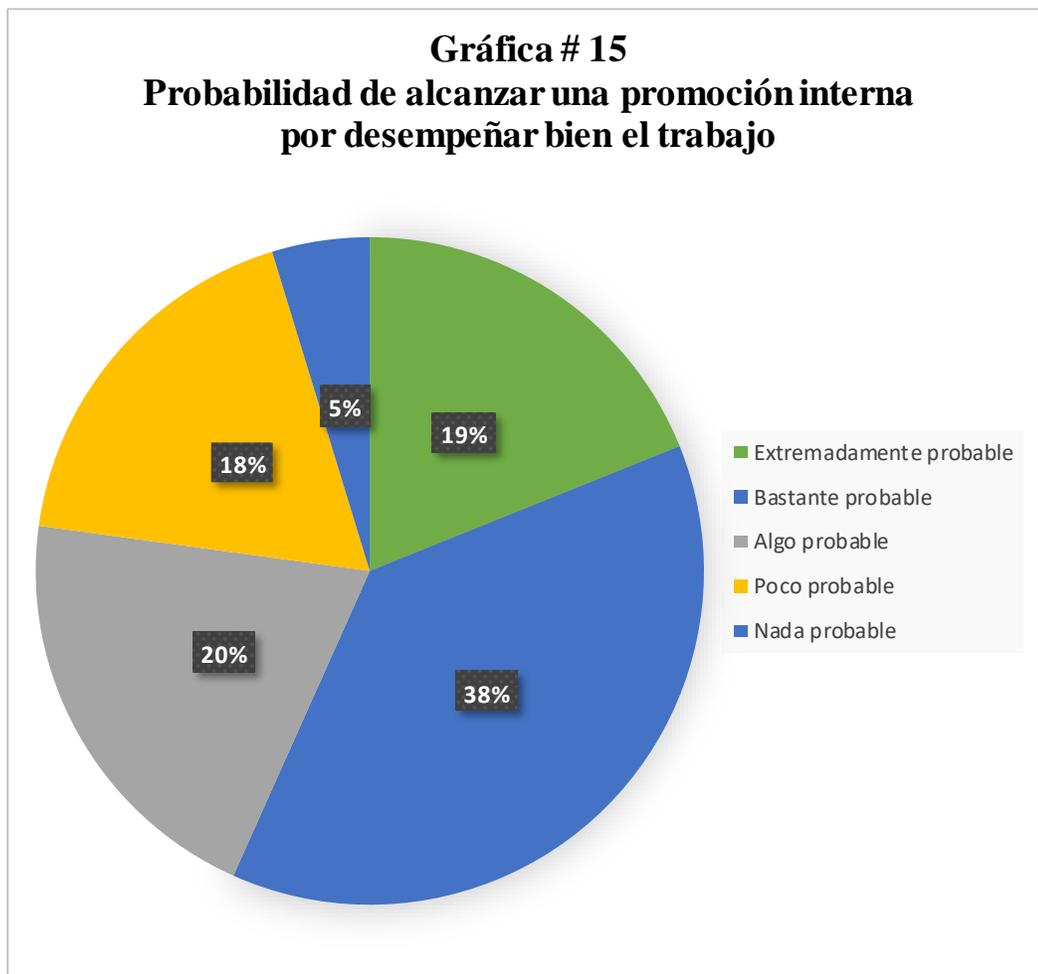
**Gráfica # 14**  
**Incidencia en la atención a turistas, de acuerdo al grado de satisfacción que las personas sienten al sentirse motivados por su jefe**



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la incidencia para prestar un buen servicio a los turistas, como se muestra en la gráfica el 60% de personas encuestadas consideran que toda vez existe motivación hacia ellos paralelamente se presta un buen servicio.

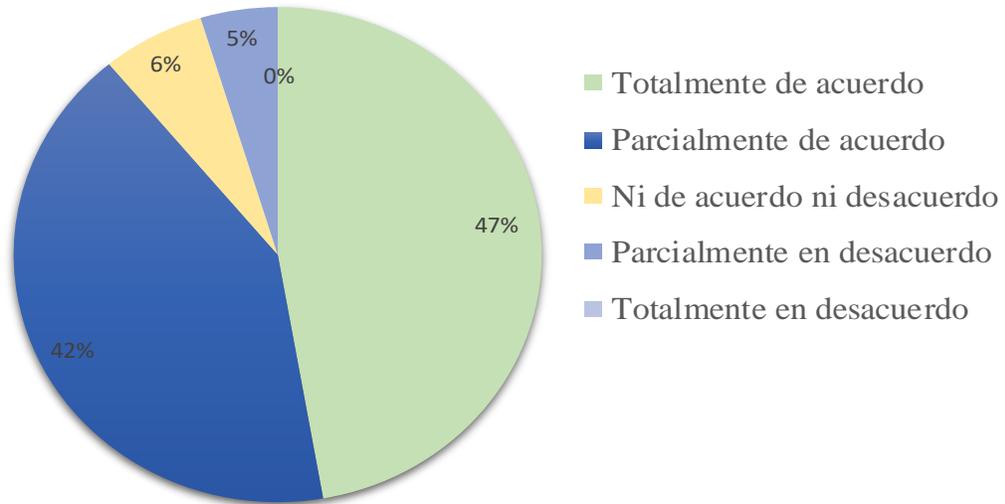
**Gráfica # 15**  
**Probabilidad de alcanzar una promoción interna por desempeñar bien el trabajo**



Fuente: elaboración propia

Como se puede constatar en la gráfica anterior, la probabilidad representada por el 38% de las personas encuestadas, demuestra que existen probabilidades que al desempeñar bien el trabajo obtengan como resultado una promoción interna.

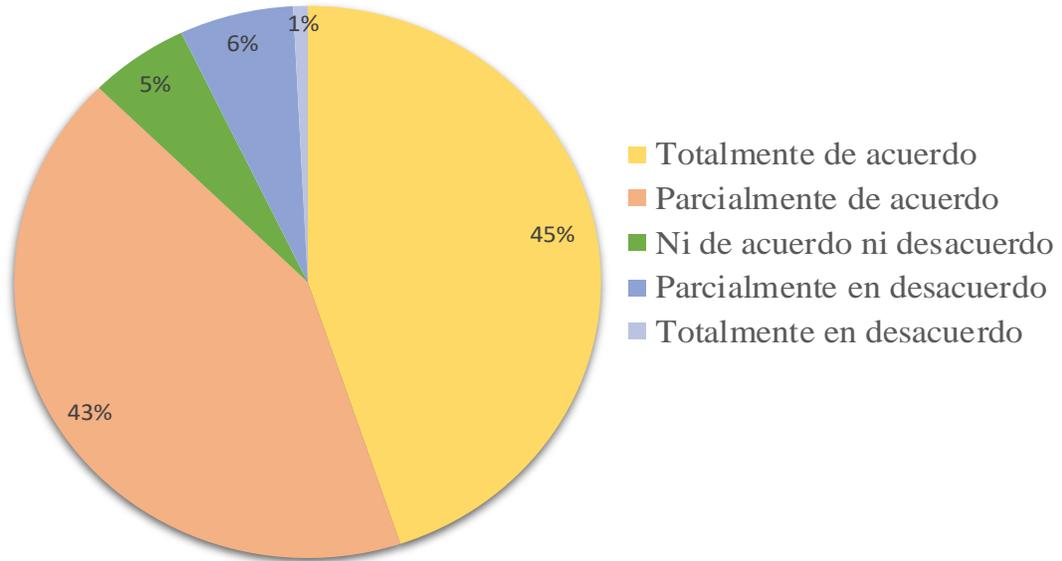
**Gráfica # 16**  
**Importancia de contar con las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y ubicación para desempeñar el trabajo con normalidad**



Fuente: elaboración propia

Como señala esta gráfica, el 47% de personas encuestadas aseguran su conformidad en cuanto a la importancia de contar con las condiciones físicas mínimas para realizar bien el trabajo.

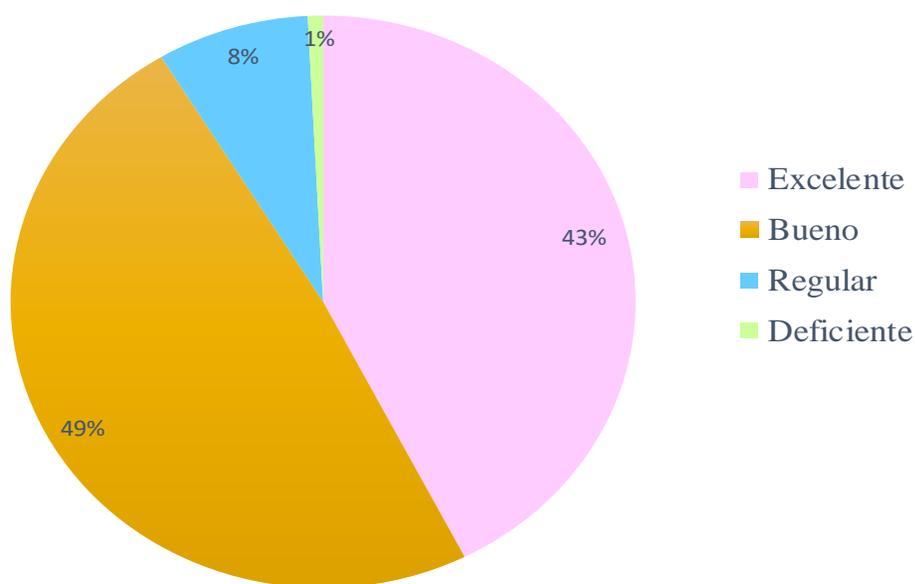
**Gráfica # 17**  
**Disponibilidad de materiales y recursos necesarios para realizar un trabajo con excelencia**



Fuente: elaboración propia

En esta gráfica es posible observar que la disponibilidad que tienen las operadoras de turismo de tener los materiales y recursos es muy alta, según el 45% encuestado aseguran sentirse conformes en cuanto a las herramientas que requieren para su desempeño laboral.

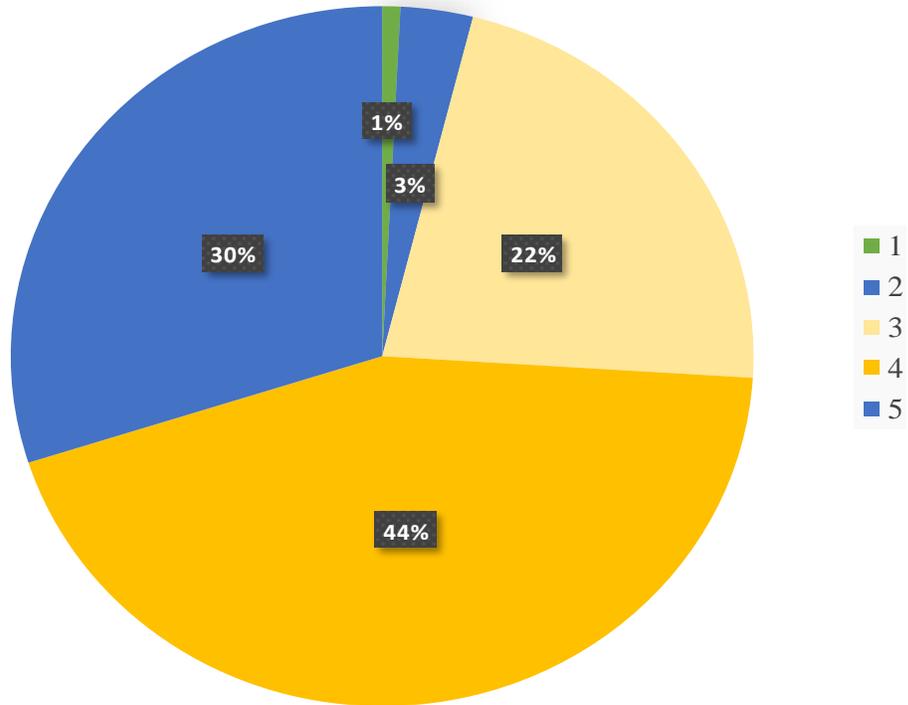
**Gráfica # 18**  
**Percepción acerca del profesionalismo, buen trato, condiciones adecuadas y cumplimiento de expectativas que se brinda a los clientes**



Fuente: elaboración propia

Los datos obtenidos en esta gráfica permiten visualizar que el 49% consideran buenas las características y percepciones más importantes que deben poner de manifiesto las personas que laboran en operadoras de turismo, con el objetivo de brindar un mejor servicio.

**Gráfica # 19**  
**Grado de satisfacción que han percibido los turistas con el servicio recibido**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que la mejor ponderación por los servicios que las personas brindan a turistas puede ser percibido satisfactoriamente, según el 44% de encuestados.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

La investigación realizada a diferentes operadoras de turismo receptivo en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala reveló que en promedio cuentan con una población entre las edades por debajo de los 35 años equivalente al 43% de encuestados, donde el 51% de la muestra total corresponde a hombres y el 49% a mujeres.

Es evidente que en Guatemala la oportunidad de empleo para hombres y mujeres es equitativo, sin embargo, algunas de las organizaciones cumplen con ciertos parámetros que pueden ser considerados como calidad mientras que otras no. Esto hace referencia a los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, ya que se ha logrado identificar las posibles áreas de mejora tanto a nivel de recurso humano, como otros recursos de las empresas como económicos, físicos, materiales, entre otros.

Robbins & Judge (2013) afirman:

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. Y puesto que el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración.

Aunque aún existe mucho debate sobre la importancia relativa de cada una, se coincide en que el comportamiento organizacional incluye los temas fundamentales de motivación, comportamiento y poder del líder, comunicación interpersonal, estructura y procesos

grupales, aprendizaje, desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral.

Desde el punto de vista económico del empleador puede considerarse al clima organizacional como un área de poca atención o de poca importancia, pues el hecho de capacitar a su capital humano puede representar un gasto bastante alto que no todos están dispuestos a invertir por diversas razones; dentro de ellas puede mencionarse el capacitar a un colaborador que únicamente se beneficie de conocimientos o de oportunidades de crecimiento profesional sin darle la utilidad esperada por el empleador.

Para Robbins & Judge (2013) el tema de la capacitación ha tenido un realce:

Los gerentes y sus organizaciones están respondiendo a este problema de varias maneras. Escriben y distribuyen códigos de ética que guíen a sus empleados en los dilemas éticos; ofrecen seminarios, talleres y otros programas de capacitación similares para tratar de fomentar una conducta ética; proporcionan asesores internos a quienes se puede contactar, en muchos casos en forma anónima, para obtener ayuda sobre temas de ética; y crean mecanismos de protección para los trabajadores que revelen prácticas internas cuestionables.

Sin embargo, los resultados arrojaron que tanto el personal operativo como administrativo considera primordial ser capacitados constantemente, no solo en áreas específicas para incrementar sus conocimientos técnicos sino que además puedan acceder a capacitaciones que respondan a la búsqueda de un buen clima organizacional. Esto quiere decir que los colaboradores están conscientes de la incidencia que puede tener hacia el cliente interno como externo el no tener las herramientas necesarias para mantener un ambiente agradable de trabajo.

De acuerdo a Carrasco (2009), en su aseveración sobre la capacitación indica:

El desarrollo significa cumplir cada vez mejor con la misión, refinar permanentemente los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, efectuar investigaciones y capacitación para sostener un proceso de innovaciones y dar a su vez oportunidades de desarrollo a cada uno de los destinatarios de los costos señalados. Tiene que ver con nuestro mandato, como seres humanos, de ser cada vez un poco mejores con nosotros mismos y con los demás.

De acuerdo a la encuesta realizada pudo observarse que si bien la mayoría de colaboradores se sienten satisfechos con el ambiente laboral de sus áreas de trabajo, también consideran que existen áreas que actualmente están débiles y podrían ser reforzadas como oportunidades de mejora para la empresa hacia dentro y hacia fuera, pues al sentirse motivados por los jefes y contar con los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo con excelencia, es un factor que sumaría calidad al servicio que actualmente prestan a los turistas.

Por ello, Robbins & Judge (2013) afirman que:

Existe un ciclo donde el estado de ánimo positivo hace que la gente sea más creativa, lo cual genera retroalimentación positiva de parte de quienes observan su trabajo y que refuerza más su humor positivo, que a su vez los hace mejorar aún más su desempeño, y así sucesivamente.

Otra investigación estudió el estado de ánimo de vendedores de seguros en Taiwan. Quienes estaban de buen humor ayudaban más a sus compañeros de trabajo y se sentían mejor consigo mismos. Estos factores a la vez fomentaron un mejor desempeño, el cual se reflejó en mayores ventas y mejores reportes de los supervisores sobre su desempeño.

Esto confirma la alineación que existe entre lo investigado y la teoría existente, pues definitivamente la forma en que las personas se sientan ya sea motivados o de buen ánimo, conllevará un mejor desempeño laboral a nivel general.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

De acuerdo con la población encuestada, se pudo observar que tanto el género masculino como el femenino cuenta con igualdad de condiciones en cuanto a ser empleados en operadoras de turismo receptivo.

A pesar de que algunos encuestados opinan que un buen clima organizacional dentro del equipo de trabajo, no incide en el servicio al cliente interno y externo, el porcentaje más alto demostró que sí incide.

Para algunas operadoras de turismo receptivo, la capacitación sobre el clima organizacional y la retroalimentación del desempeño laboral, no ha sido de su interés, ya que es un porcentaje significativo el que no han recibido capacitación al respecto.

Se evidencia que existen mecanismos que permiten a un colaborador mejorar su desempeño laboral, las operadoras de turismo pueden fortalecer el área de capacitación dónde se pueda trabajar el área ética, seguido de otros temas que sin duda conllevan a una cultura organizacional sana para los colaboradores internos y para los clientes externos.

A través de la investigación se pudo observar la importancia de determinar planes de acción que permitan implementar estas actividades a lo interno de las empresas, con el objetivo de lograr una mejora del rendimiento reflejado en el servicio que puedan prestar.

Durante la investigación se identificó que la motivación al personal, es un factor de gran importancia por su incidencia en el desempeño laboral, sin embargo en el estudio se ve reflejado

un alto porcentaje de falta de reconocimiento de un buen trabajo por parte de los superiores, así como un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los colaboradores.

Al analizar los resultados según la encuesta realizada es posible determinar que tanto la realidad como la teoría en cuanto a la importancia que tienen los factores de motivación, comunicación, procesos y desempeño, entre otros; se encuentra estrechamente relacionados a lograr un clima organizacional agradable, que permita llevar hacia adentro y hacia afuera de cualquier organización, una buena prestación de servicios que redunde en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

### 3.3 Conclusiones

1. El clima organizacional es un factor clave para alcanzar el éxito de una organización dado que las actitudes y comportamiento por parte de sus colaboradores pueden incidir en la percepción de los clientes beneficiados por su desempeño laboral en cuanto a la prestación de servicios. Por ello, es importante contar con mecanismos de medición periódica que permitan identificar áreas de mejora para no impactar de forma negativa a los clientes.
2. Se identificó que las principales incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral son diversas ya que existen múltiples factores como la motivación, la participación, la capacitación, la comunicación y el desarrollo profesional que son primordiales para alcanzar un buen desempeño laboral, dado que su incidencia y alcance no se limita únicamente a lo interno sino llega hasta lo externo que son los clientes (turistas), que en algún momento pueden verse afectados por un mal servicio brindado por los colaboradores de las operadoras de turismo receptivo.
3. La satisfacción laboral de los empleados de las operadoras de turismo receptivo, en general es buena, no obstante la misma puede ser mejorada y atendida en cada aspecto que presenta alguna debilidad, la cual sin duda puede ser aprovechada como una oportunidad para sobresalir.
4. Con el presente estudio, se demuestra que el clima organizacional constituye una herramienta de apoyo para mejorar el servicio de las operadoras de turismo receptivo.

## Referencias

### Referencias bibliográficas

1. Carrasco, J.B. (2009). **Reingeniería de Negocios**. Chile: Editorial Evolución, S.A.
2. Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). **Administración Una perspectiva global y empresarial**. México:Mc Graw Hill
3. Robbins, S.P. & Judge, T. A. (2013). **Comportamiento Organizacional**. México: Pearson
4. Rusell, P. (2011). **Cómo ser un gerente proactivo**. Guatemala: Talleres Gráficos L.E.E.R.

### Referencias electrónicas

1. Ochoa, C. (2015). Netquest: **Muestreo probabilístico o no probabilístico**. Recuperado de [https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-](https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico)
2. Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2012). Definición.de: **Definiciones de Turismo**. Recuperado de <https://definicion.de/turismo/>
3. Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2012). Definición.de: **Definiciones de Turismo**. Recuperado de <https://definicion.de/turismo/>

### Artículos de seminarios

1. Palacios, R. (2019). **Transformación de la efectividad Organizacional (Proceso TEO)**. Seminario llevado a cabo por la organización Leterago, Guatemala.

## **Anexos**

## Anexo 1

Cuestionario dirigido a personal operativo y administrativo de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala.



## UNIVERSIDAD PANAMERICANA CUESTIONARIO

“Clima organizacional como herramienta de apoyo para mejorar la gestión del servicio de las operadoras de turismo receptivo en Guatemala”

El presente cuestionario tiene fines estrictamente académicos y su objetivo es realizar una investigación, por parte de un estudiante de quinto año de la Facultad de Ciencias Económicas. Toda la información recabada es confidencial.

**Instrucciones:** Marque con una “X” la respuesta que considere correcta a cada una de las interrogantes que se le presentan a continuación. Según sea el caso, por favor sírvase ampliar su respuesta en los espacios correspondientes y seleccionar una o más opciones, en donde se le presenta selección múltiple.

1. ¿Es usted colaborador de alguna operadora de turismo receptivo en la Ciudad de Guatemala?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

2. Indique su rango de edad:

- a) Menos de 35 años
- b) Entre 35 y 44 años
- c) Entre 45 y 54 años
- d) Entre 55 y 64 años
- e) Más de 65 años

3. Indique su género:

- a) Femenino

b) Masculino

4. ¿Considera que un buen clima organizacional dentro del equipo de trabajo, puede incidir en el servicio al cliente interno y externo?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) Parcialmente en desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre clima organizacional?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. Si su respuesta fue positiva a la pregunta anterior, por favor indique ¿Con qué frecuencia recibe capacitación para actualizar sus conocimientos y realizar su trabajo con excelencia?

a) Una vez cada mes

b) Una vez cada seis meses

c) Una vez cada año

d) Otros

7. ¿Considera que los procesos y procedimientos de trabajo lo orientan hacia una buena atención al cliente interno y externo?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) Parcialmente en desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree que una descripción de funciones y responsabilidades de cada colaborador, ayudaría a mejorar la prestación de servicios?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) Parcialmente de acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) Parcialmente en desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación respecto a su desempeño laboral?
- a) Diaria
  - b) Semanal
  - c) Quincenal
  - d) Mensual
  - e) Otros
10. En general, ¿cómo califica usted el clima organizacional dentro de la empresa en la que labora?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
11. ¿Se siente usted satisfecho con su ambiente de trabajo?
- a) Muy satisfecho

- b) Poco satisfecho
- c) Indiferente
- d) Poco insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

12. ¿Con qué frecuencia recibe por parte de su jefe el reconocimiento por el buen trabajo desempeñado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Pocas veces
- d) Otros

13. ¿Considera usted que su trabajo debe ser reconocido y valorado por su jefe?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

14. Indique el grado de acuerdo/desacuerdo con la siguiente afirmación: Al sentirse motivado por su jefe, ¿esto incide en la atención brindada a los turistas?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) Parcialmente en desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

15. ¿Cree usted que al desempeñar bien su trabajo, tiene posibilidad de obtener una promoción interna?

a) Extremadamente probable

b) Bastante probable

c) Algo probable

d) Poco probable

e) Nada probable

16. ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y ubicación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) Parcialmente en desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

17. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo con excelencia?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) Parcialmente en desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

18. En general, ¿cómo calificaría usted el profesionalismo, buen trato, condiciones adecuadas y cumplimiento de expectativas brindada a los clientes?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

19. En un rango de 1 a 5, dónde uno es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, indique: ¿cómo considera que se han sentido los turistas con el servicio que ha prestado?

- a) 1 ( )
- b) 2 ( )
- c) 3 ( )
- d) 4 ( )
- e) 5 ( )

*Agradecemos su tiempo, en responder la presente encuesta*