

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la
productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las
Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Leidy Ana Deisy Macz Valey

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Octubre 2019

**Diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la
productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las
Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Leidy Ana Deisy Macz Valey

Lcda Mariana Ventura Estrada Archila (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Octubre 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

Vice Decano

Lcda. Alejandra Santamaría Leonez

Coordinadora

Guatemala, abril de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico titulado “Diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica” y confirmo que respeté los derechos de autor de fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor de contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Leidy Ana Deisy Macz Valey

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201404477

REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PD.010-2019
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 14 DE OCTUBRE 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Lcda. Mariana Ventura Estrada Archila
Revisora: Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "Diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica."

Presentada por: Leidy Ana Deisy Macz Valey

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

En el grado de: Licenciada

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



Guatemala, 21 de marzo de 2019

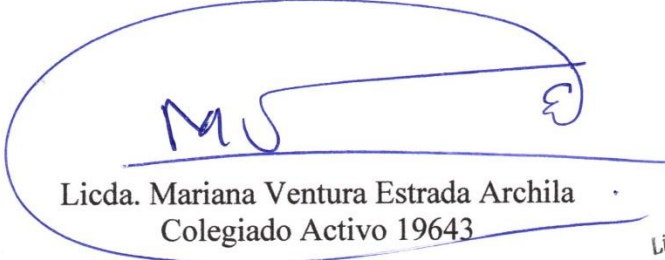
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica,** realizado por Leidy Ana Deisy Macz Valey, carné 201404477, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Licda. Mariana Ventura Estrada Archila
Colegiado Activo 19643

Licenciada
Mariana Ventura Estrada Archila
Abogada y Notaria

Guatemala, 16 de mayo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica”**, realizado por Leidy Ana Deisy Macz Valey, carné No. 201404477, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

Atentamente,



Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado No. 059

Elsy Maricruz Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO No. 059

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser mi guía, y por su misericordia, amor, fortaleza y sabiduría que me ha dado en la vida para cumplir cada uno de mis sueños.
- A MIS PADRES:** Por ser la esperanza de mis días, por ayudar a levantarme en cada fracaso, por enseñarme a ser perseverante para alcanzar mis ideales.
- A MIS HERMANOS:** Por su apoyo en cada una de las decisiones que he tomado, por brindarme su cariño en todo momento.
- A MI NOVIO:** Por sus palabras de motivación, su amor y ayuda para alcanzar mi desarrollo profesional
- A MIS AMIGAS:** Por el apoyo que manifestaron hacia mí en todo el proceso de vida estudiantil.
- A LOS PROFESORES** Por transmitirme sus conocimientos en mi formación académica.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por contribuir con la culminación de mi formación y profesionalización en Universidad Panamericana.

Contenido

	Página
Abstract	ii
Introducción	iii
1. Metodología	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	3
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1. Empleo muestra finita o infinita	4
1.8. Definir instrumentos de investigación	5
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6

2. Resultados

2.1. Presentación de resultados	7
---------------------------------	---

3. Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación	27
3.2. Hallazgos y análisis general	30
3.3. Conclusiones	31

4. Referencias

4.1. Bibliográficas	32
4.2. Digitales	32
4.3. Legislación	33
4.4. Revistas	33

Anexos

Gráfica No. 1	7
Gráfica No. 2	8
Gráfica No. 3	9
Gráfica No. 4	10
Gráfica No. 5	11
Gráfica No. 6	12
Gráfica No. 7	13
Gráfica No. 8	14
Gráfica No. 9	15
Gráfica No. 10	16

Gráfica No. 11	17
Gráfica No. 12	18
Gráfica No. 13	19
Gráfica No. 14	20
Gráfica No. 15	21
Gráfica No. 16	22
Gráfica No. 17	23
Gráfica No. 18	24
Gráfica No. 19	25
Gráfica No. 20	26

Abstract

La problemática de la investigación llevada a cabo se ha realizado con el fin de indicar de qué manera influye el diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, de las empresas formales del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, fue de tipo descriptiva, la muestra del estudio fue de 148 colaboradores del personal de agencias bancarias, restaurantes, hoteles y gasolineras, con edades entre los 18 a 46 años, de género masculino y femenino. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario. Como resultado se menciona que un buen clima laboral contribuye a un mayor rendimiento en los colaboradores. La investigación permitió concluir que con la realización del diagnóstico se han conocido factores que inciden en el colaborador y áreas de la empresa que necesitan modificaciones.

Introducción

En un mundo de cambios constantes es necesario que la organización desarrolle estrategias que permitan crear un ambiente de confianza en el trabajo para que el colaborador tenga una relación a largo plazo con la empresa. El objetivo general de la investigación es describir la influencia del diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores de las empresas formales del municipio de Fray Bartolomé de las Casas; la percepción de los colaboradores se ve reflejada con la medición, en virtud de lo anterior se expresa que un buen clima laboral facilita un mejor estado de ánimo para que el colaborador realice sus actividades diarias con entusiasmo y mejore su productividad.

La investigación se conforma de la siguiente manera, en el capítulo uno se encuentra la parte metodológica que involucra los siguientes elementos: el planteamiento del problema que da inicio a la investigación, la pregunta de investigación, los objetivos de investigación, los planteamientos de alcance, muestrales, de recolección y procesamiento de datos, en el capítulo dos se realiza la parte de resultados integrada por la presentación de resultados que constituye la parte central del trabajo de investigación. Finalmente, en el capítulo tres en la parte de discusión de resultados se plasma la extrapolación en la que se realiza un análisis crítico y se redacta la primera conclusión dando respuesta a la pregunta de investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1.Planteamiento del problema

El clima organizacional se define como el conjunto de aspectos que intervienen en la calidad de vida laboral que influyen en el desempeño del recurso humano de una organización. El Instituto Great Place to Work Institute Centroamérica & Caribe (Las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y Caribe) se encarga de realizar rankings en varios países acerca de las mejores empresas para trabajar, en Guatemala la empresa Seguros Universales ocupó el primer lugar según el estudio más reciente realizado en el año 2017, la empresa está conformada por 325 trabajadores de los cuales más del cincuenta por ciento son mujeres, con esta medición se premia el esfuerzo para desarrollar el talento humano y la conformación de equipos de alto desempeño.

El municipio de Fray Bartolomé de las Casas. Alta Verapaz, Guatemala cuenta con el 38% de población económicamente activa según el último censo realizado en el año 2002; existen empresas en su mayoría del sector primario y algunas del sector de servicios dichas empresas carecen de un estudio que refleje la situación real que viven los colaboradores, los propietarios se enfocan en maximizar sus ganancias sin embargo descuidan la importancia de conocer la percepción de los colaboradores en cuanto a la satisfacción laboral, las garantías mínimas de los trabajadores, motivación y buen liderazgo, en consecuencia a esta situación es necesario examinar las áreas de conflicto que intervienen en el ambiente laboral para implementar estrategias que permitan un cambio significativo en la productividad de los colaboradores. Ante los efectos que tiene el clima organizacional en los clientes internos es importante realizar un diagnóstico para analizar la situación real, identificar los elementos que intervienen en el ambiente de trabajo, describir los puntos débiles y con esto mejorar el rendimiento de trabajo en los colaboradores.

1.2.Pregunta de investigación

¿De qué manera influye el diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, de las empresas formales, en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Describir la influencia del diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores de las empresas formales en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que inciden en la productividad de los colaboradores de las empresas formales en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala.
- Plantear la situación actual de las empresas formales en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala.
- Mencionar las principales áreas de conflicto que surgen en las empresas formales en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se encarga de analizar las características, actitudes, situaciones de un grupo o población determinada, su finalidad es describir de manera técnica el desarrollo de los fenómenos estudiados; algunos métodos de recolección de datos son la observación, estudios de casos, encuestas.

Esta investigación descriptiva se realiza por un graduando de licenciatura para la presentación del artículo científico permitiendo el análisis crítico y comparación con los resultados obtenidos con otros estudios de esta forma se amplían los conocimientos en el tema a tratar.

1.5. Sujeto de investigación

Los sujetos de estudio son las personas que participarán en el proceso de la investigación, quienes van a responder al cuestionario. En esta investigación serán colaboradores de diferentes puestos de trabajo de las empresas formales, en agencias bancarias al personal que desempeña el puesto de receptor pagador, auxiliar de servicio al cliente, subjefe de agencia y jefe de agencia, en restaurantes al cocinero y mesero, en hoteles al administrador, recepcionista, personal de limpieza, en gasolineras a bodeguero, vendedor, encargado de crédito, secretaria, bodeguero, administrador y encargado de compras de empresas que operan en el área urbana del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, del departamento de Alta Verapaz.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

La duración del estudio es alrededor de cuatro meses para ejecutar cada una de las fases comprendidas entre el 27 de octubre del 2018 al 13 de abril de 2019 según el cronograma establecido para esta investigación.

1.6.2. Geográfico

El estudio de la investigación se realizará en los barrios El Centro, La Asunción, El Cementerio, Magisterio, Morazán, la Pedrera que pertenecen a la microrregión área urbana del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz. Está localizado al norte del departamento de Alta Verapaz. Tiene una superficie de 1,229.06 km².

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

El resultado de la población es menor de 30,000 personas, por tal razón se utilizará la fórmula finita.

Elementos empleados:

N= universo estimado

n= muestra buscada

p= probabilidad de éxito-

q= probabilidad de fracaso

e= error muestral

Fórmula finita:

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

Nivel de confianza= 95%

N= 9,071

n= muestra buscada

z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.08

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 9,071}{0.5^2 * (9,071-1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 9,071}{0.0064 (9,070) + 0.9604}$$

$$n = \frac{8,711.7884}{59.0084}$$

$$n = 147.636$$

$$n = 148$$

1.8. Definir instrumentos de investigación

Un instrumento de investigación es un recurso que permite al investigador la recolección de información sobre una muestra determinada.

La encuesta es la técnica de investigación que se va emplear para recabar los datos de la investigación utilizando como instrumento el cuestionario que es un listado con diecisiete preguntas escritas con modalidad abierta que se presentan a los sujetos de la investigación para que

sean resueltas así conocer su opinión sobre el tema. Este instrumento se aplicará a 148 colaboradores de empresas formales del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, del departamento de Alta Verapaz según es el número de la muestra determinada.

1.9.Recolección de datos

En esta sección se describe el procedimiento a realizar para reunir la información a través de la ejecución de la encuesta a los sujetos de investigación y permite que los objetivos de la investigación se logren.

Para obtener los datos del instrumento de investigación se solicitó autorización al encargado de cada empresa que se visitó y se estableció previa cita acordando la fecha para encuestar a los colaboradores de la organización quienes participaron voluntariamente, explicando que la realización de la actividad es esencial para la contribución de la elaboración del artículo científico de la estudiante.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos consiste en recabar información de la muestra de la investigación, se ordenan los datos a través de la definición de criterios, utilizando técnicas de procesamiento de datos estadísticos como la tabulación utilizando el programa Excel e interpretación objetiva sobre la información obtenida en la recolección de datos.

El procesamiento de información se realizó mediante la codificación de cada respuesta que consiste en asignarle un número para ingresar los datos de forma resumida para después analizarlos, el análisis de datos permite la obtención de un conocimiento más amplio sobre la información recibida que se utilizarán para posteriormente realizar la presentación y discusión de resultados del presente artículo.

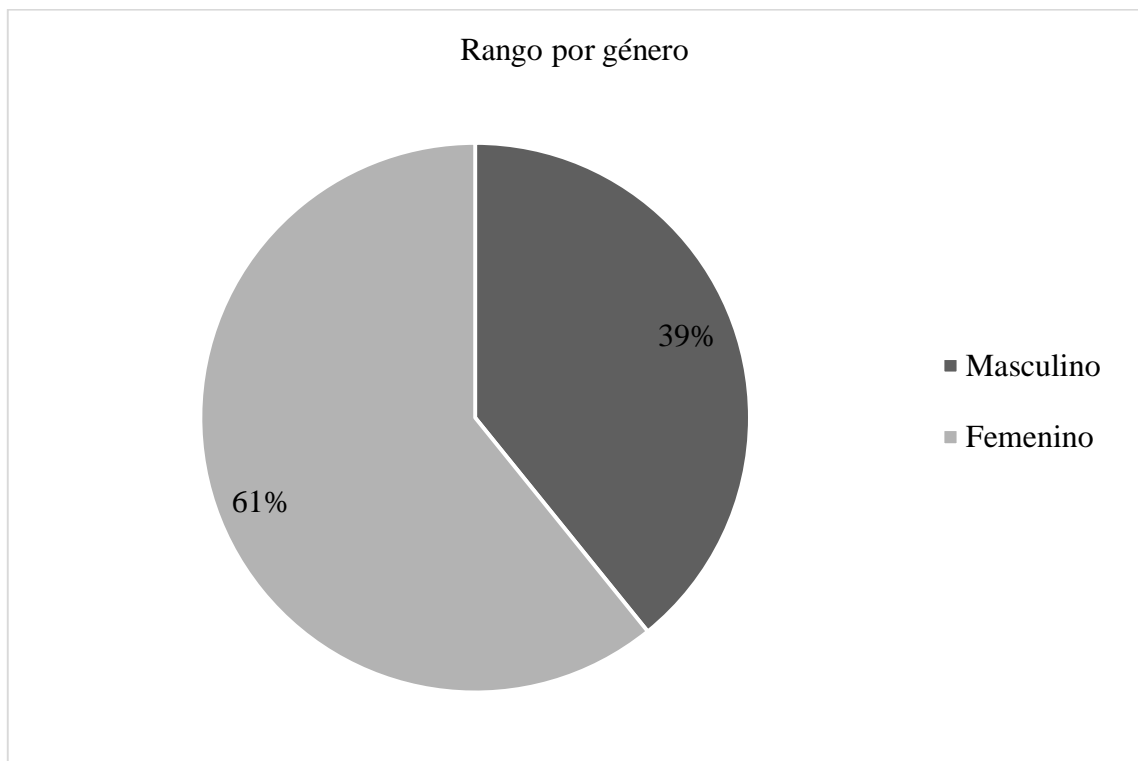
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Resultados de la investigación

Gráfica No.1

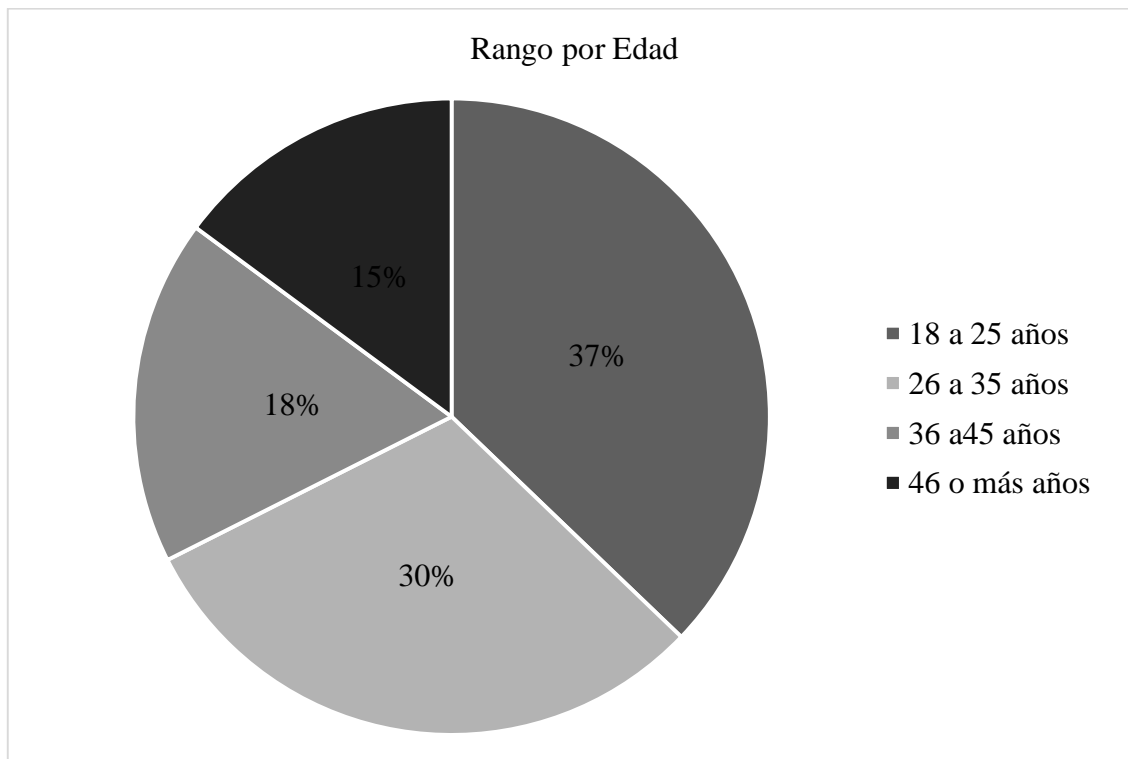


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los datos obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de las personas abordadas, nos indica que el 61% corresponde a una población femenina y el 39% a una población masculina. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 90 mujeres y 58 hombres fueron objeto de la encuesta.

Gráfica No.2

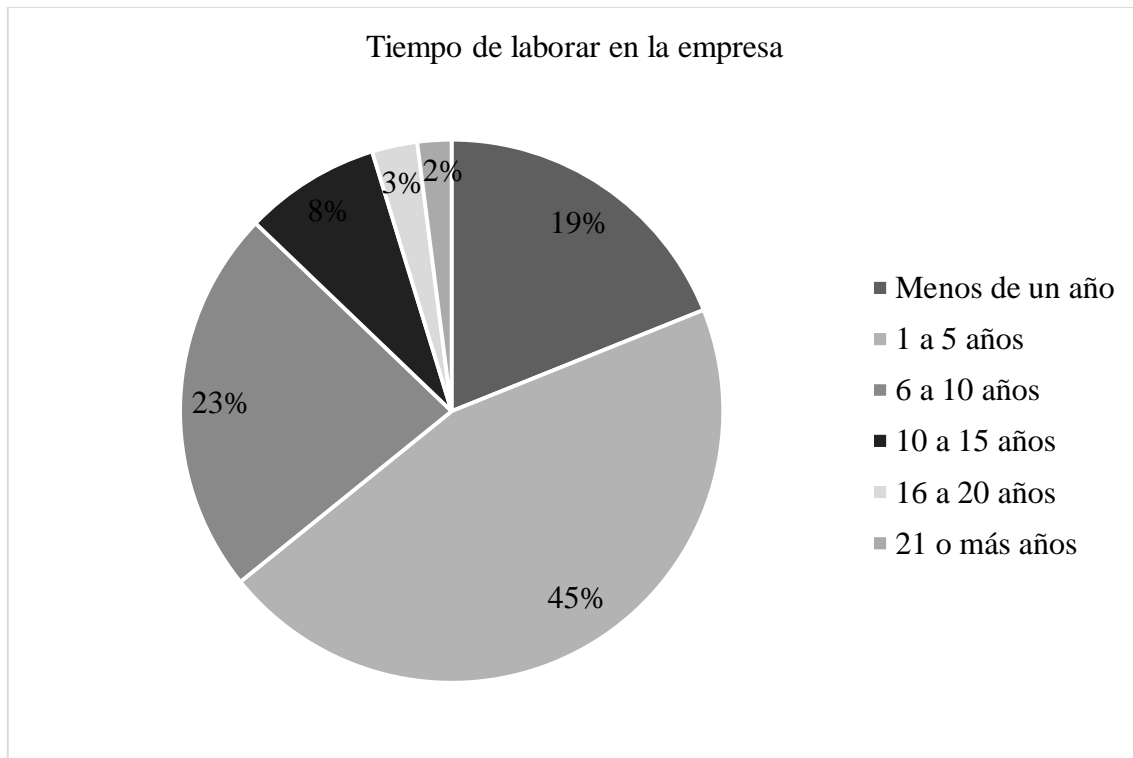


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

Los resultados obtenidos sobre los 148 colaboradores encuestados, que constituyen el 100% de personas abordadas, nos revela que la edad que predomina es de 18 a 25 años que representa el 37%, seguidamente el rango de edad de 26 a 35 años que refieren el 30%, los colaboradores que tienen la edad de 36 a 45 años que respondieron el cuestionario representan el 18% y en el rango de 46 o más años el 15% de los encuestados. Este porcentaje trasladado a datos concretos significa: que la edad de 55 colaboradores oscila entre 18 a 25 años, seguidamente 45 personas cuentan con la edad de 26 a 35 años, 26 personas encuestadas tienen la edad de 36 a 45 años y 22 colaboradores están en el rango de 46 o más años.

Gráfica No.3

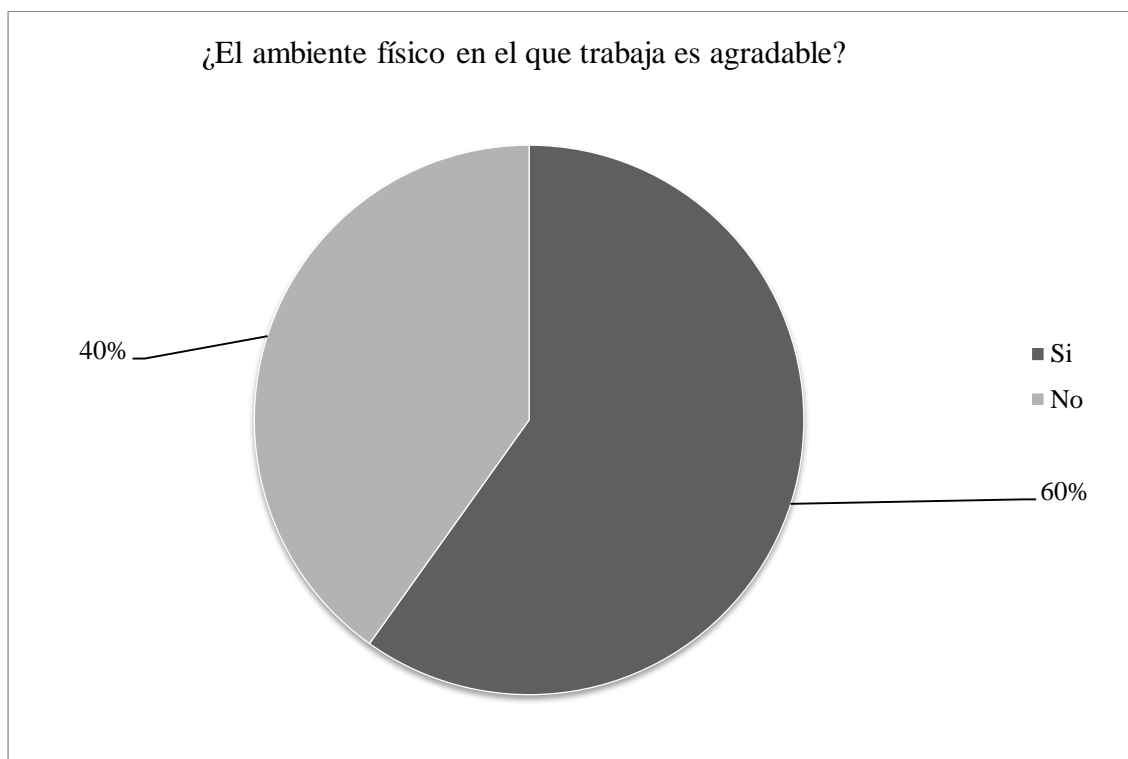


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que conforma el 100% de personas abordadas, nos indica que los colaboradores que tienen menos de un año trabajando para la organización representan el 19% de los encuestados, en el rango de 1 a 5 años pertenece el 45%, seguidamente en el rango de 6 a 10 años de laborar en la empresa representan el 23%, de 10 a 15 años pertenece el 8% de los encuestados, de 16 a 20 años nos indica el 3% y en la categoría de 21 años o más 3 personas representan el 2%. Este porcentaje se traduce en datos concretos: 28 colaboradores tienen menos de un año trabajando para la empresa, 67 personas se encuentran en el rango de 1 a 5 años laborando para la organización, el rubro de 6 a 10 años se conforma por 34 trabajadores, 12 personas tienen de 10 a 15 años trabajando para la empresa, 4 personas tienen de 16 a 20 años laborando en la organización y 3 personas se encuentran en la categoría de 21 años en adelante fueron objeto de la encuesta.

Gráfica No.4

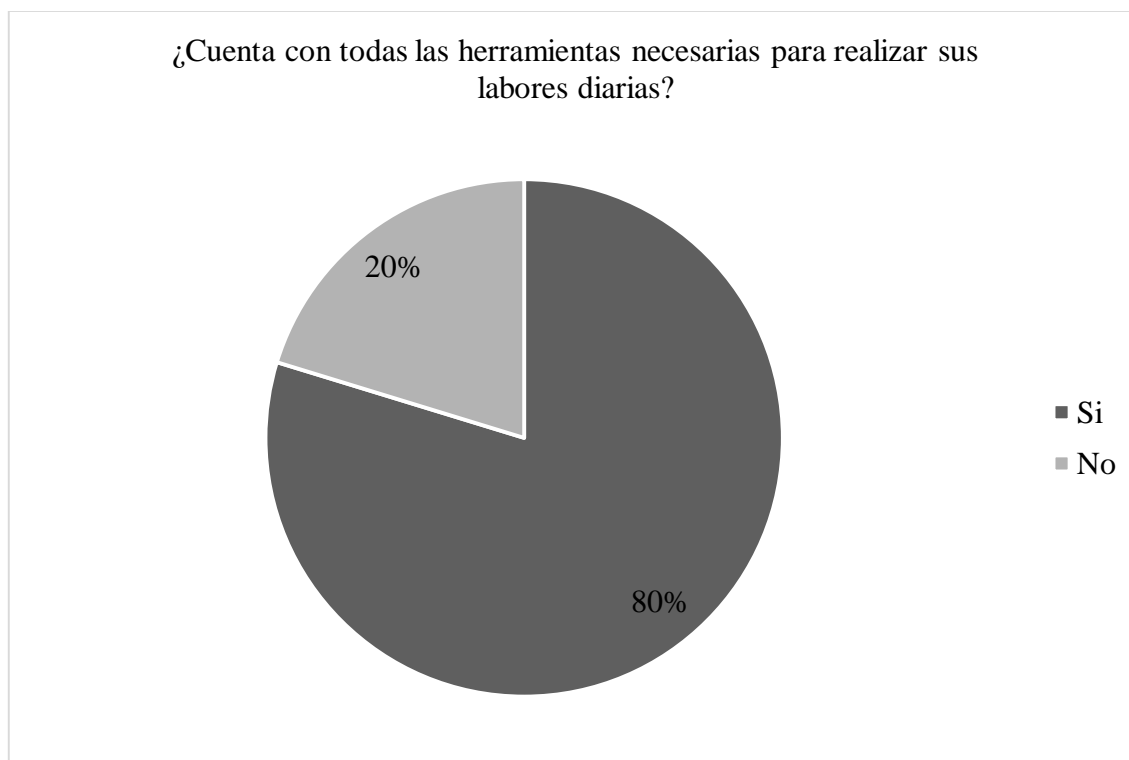


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que integra el 100% de las personas que respondieron al cuestionario, nos indica que el 60% cuenta con un ambiente físico agradable en su área de trabajo mientras que el 40% respondieron que el ambiente físico en el que trabaja no lo es. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 88 personas respondieron si y 59 colaboradores respondieron no.

Gráfica No.5

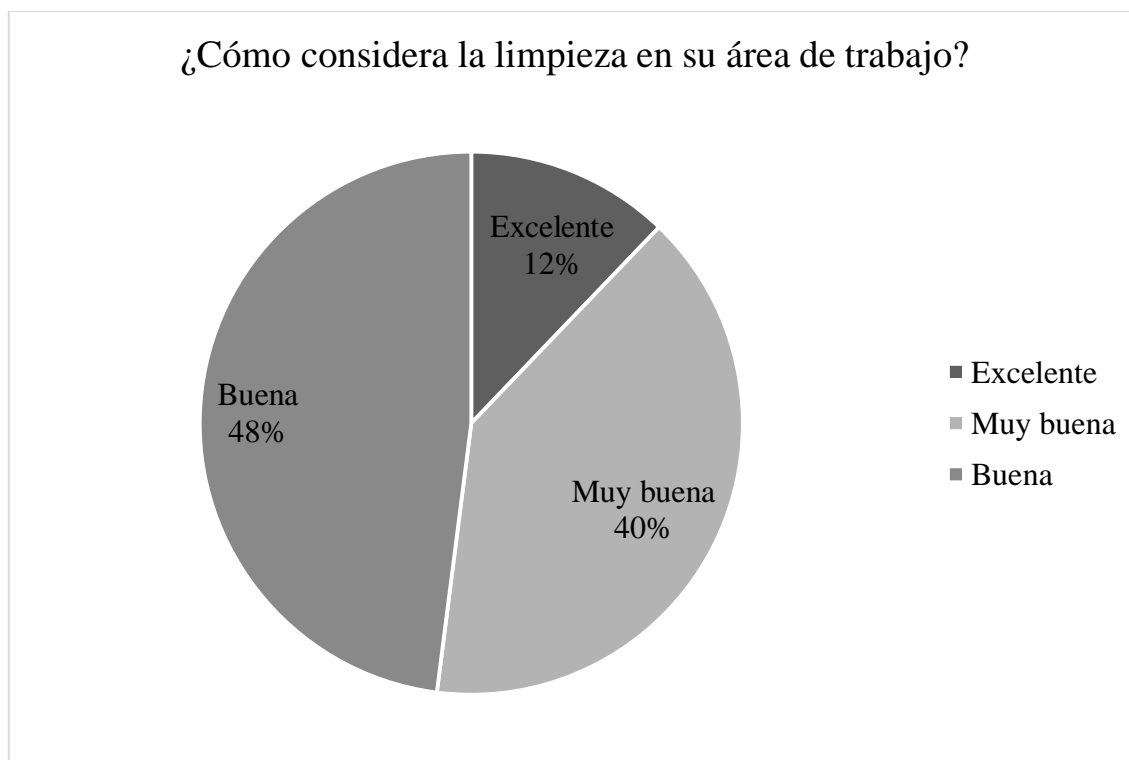


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de las personas abordadas, nos muestra que el 80% de colaboradores indicaron que sí cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias y el 20% respondió que les hace falta instrumentos de trabajo. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 118 colaboradores respondieron si y 30 personas respondieron no.

Gráfica No.6

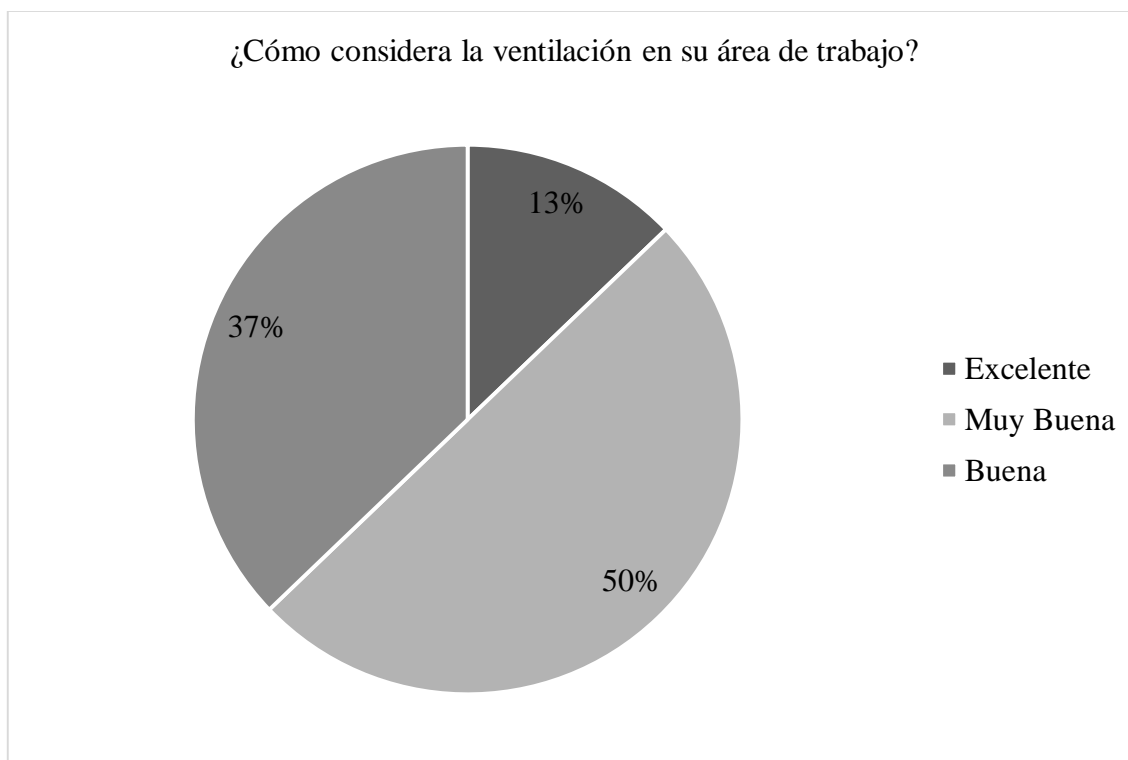


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

Según la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que conforma en 10% de las personas abordadas, nos muestra que el 48% manifiesta que la limpieza en su área de trabajo es buena, seguidamente el 40% respondió que la limpieza de su espacio de trabajo es muy buena y el 12% indican que es excelente. Este porcentaje traducido a datos concretos: 71 personas respondieron que su espacio de trabajo es buena, 59 personas manifiestan que su área de trabajo es muy buena y 18 personas indican que su área de labor es excelente

Gráfica No.7

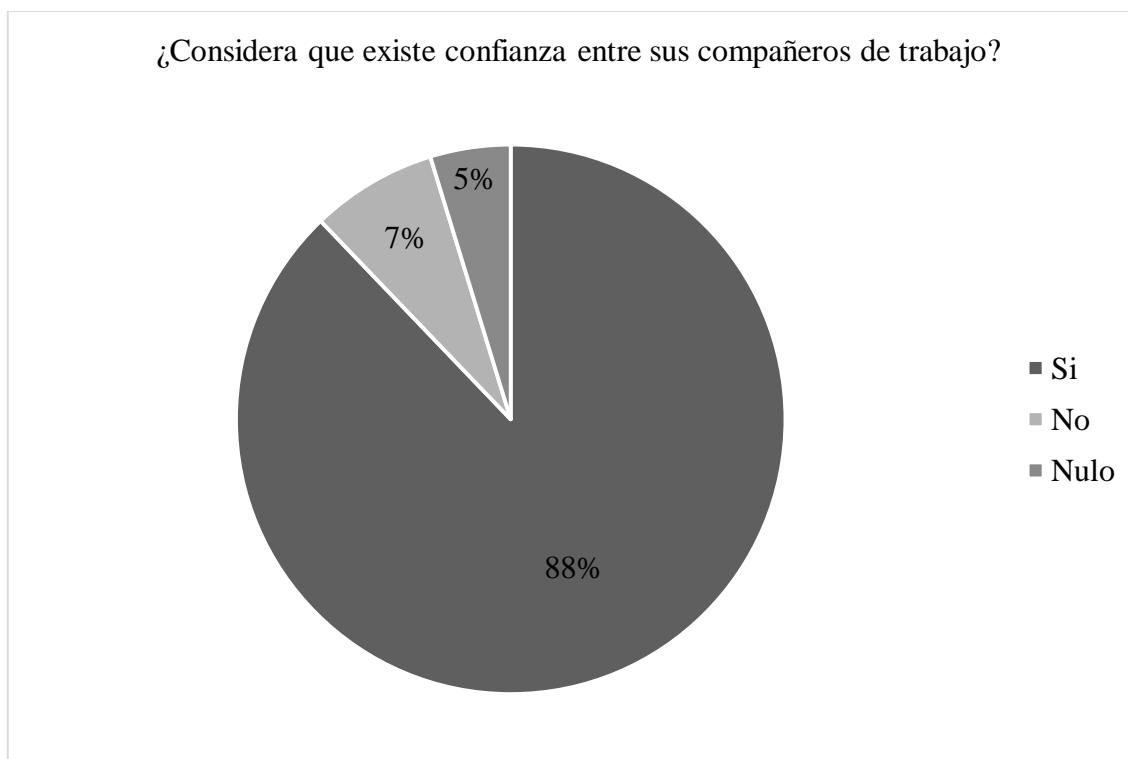


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de las personas abordadas, nos muestra que el 50% de personas manifestaron que la ventilación de trabajo es muy buena, el 37% respondieron que la ventilación de su área laboral es buena y el 13% indicaron que es excelente. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 74 personas respondieron que su área de trabajo es muy buena, seguidamente 55 colaboradores respondieron que la ventilación de su área laboral es buena y 19 personas indicaron que es excelente.

Gráfica No.8

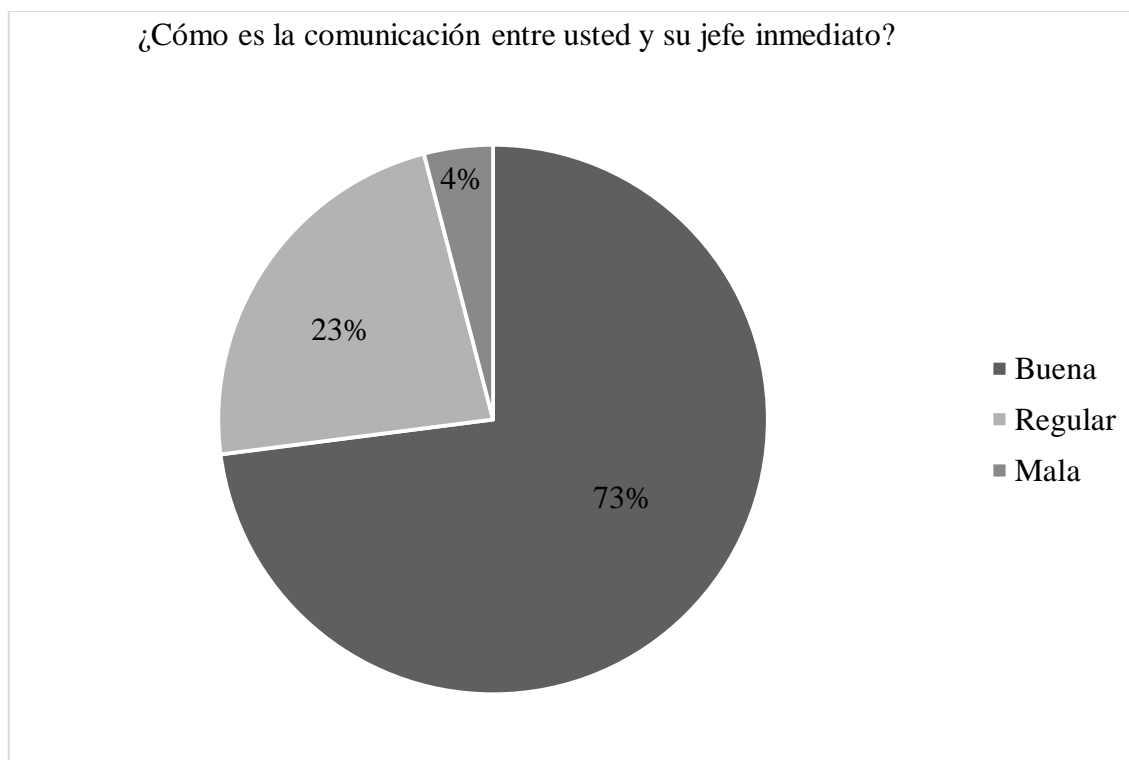


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de las personas abordadas, nos indica que el 88% respondió que sí tienen confianza entre sus compañeros, el 7% de encuestados indicaron que no se tienen confianza y el 5% de colaboradores no indicaron ninguna respuesta. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 130 colaboradores que respondieron si, 11 personas indicaron no y 7 personas no indicaron ninguna respuesta.

Gráfica No.9

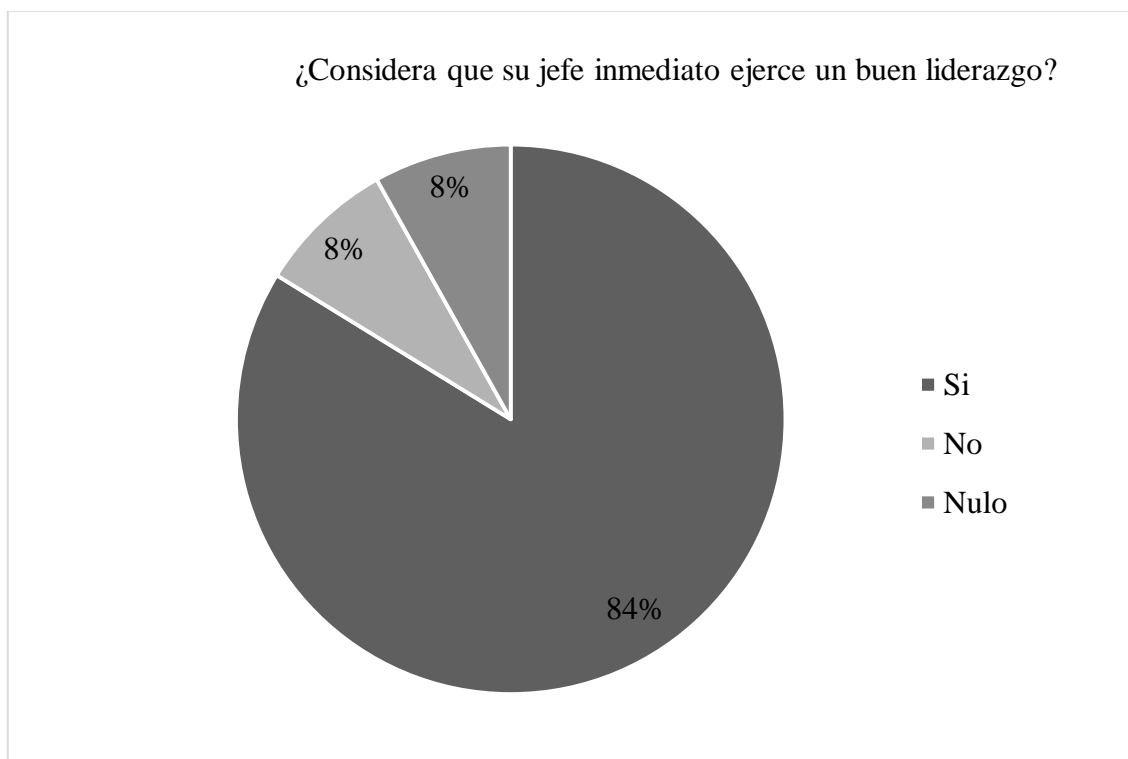


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

Según los resultados del cuestionario aplicado sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, nos indica que el 73% tienen una buena comunicación con su jefe inmediato, mientras que el 23% de colaboradores respondió que es regular y el 4% indicó que es mala. Este porcentaje traducido en datos concretos significa: 108 personas que respondieron que tienen buena comunicación con su jefe inmediato, 34 personas respondieron que es regular y 6 trabajadores que es mala.

Gráfica No.10

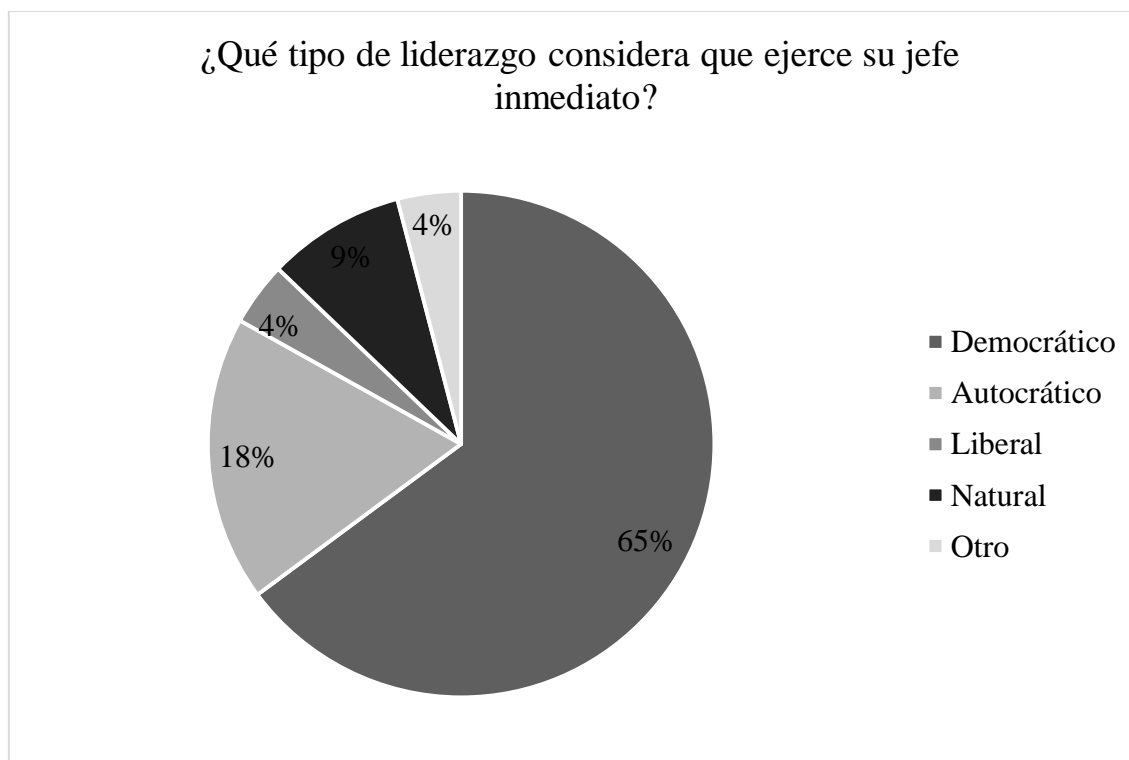


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

Según la información obtenida del cuestionario aplicado sobre las 148 personas encuestadas, que conforma el 100% de las personas abordadas, nos muestra que el 84% respondieron que su jefe inmediato si ejerce un buen liderazgo, seguidamente un 8% contestó no y el otro 8% no respondió a esta interrogante. Este porcentaje traducido a datos concretos: 124 colaboradores respondieron si, 12 personas contestaron no y otras 12 personas no respondieron a la pregunta.

Gráfica No.11

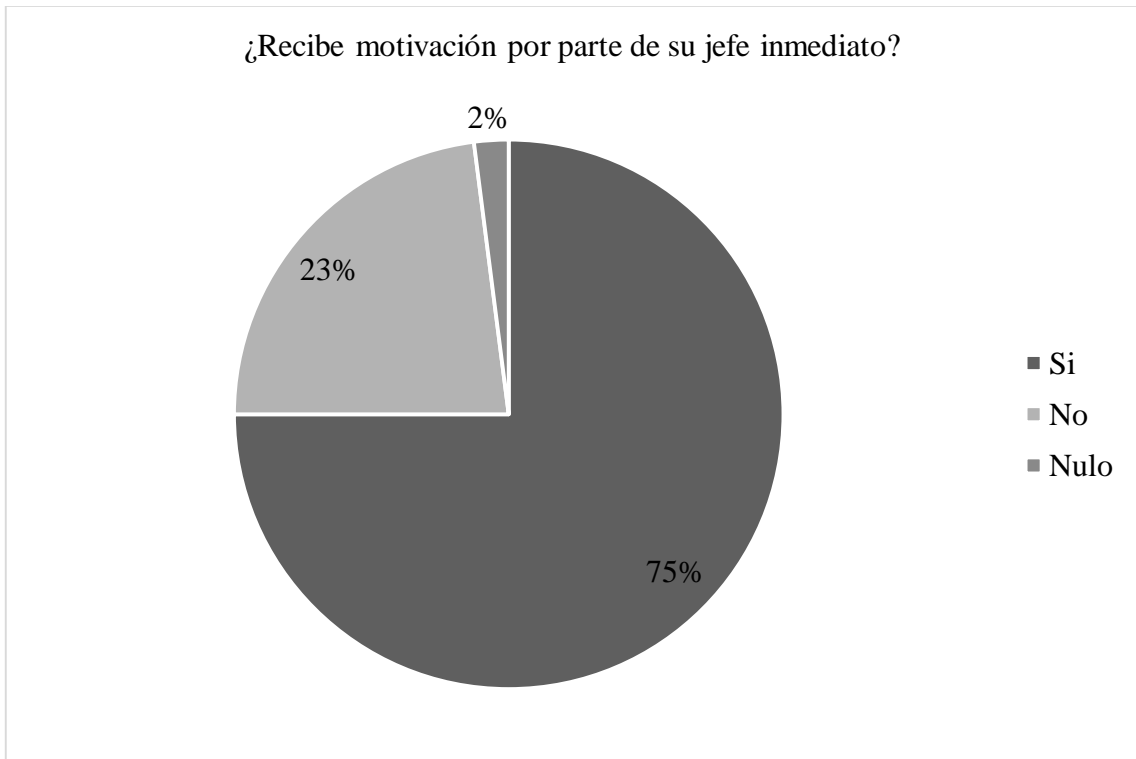


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 148 persona encuestadas, que constituye el 100% de personas que respondieron al cuestionario, nos indican que el 65% de colaboradores respondió liderazgo democrático, el 18% liderazgo autocrático, el 4% liderazgo liberal, el 9% liderazgo natural y el otro 4% manifestó que su jefe ejerce otro tipo de liderazgo. Este porcentaje traducido a datos concretos: 96 personas encuestadas considera que su jefe inmediato ejerce el liderazgo democrático, 27 colaboradores respondieron liderazgo autocrático, 6 personas respondieron liderazgo liberal, mientras que 13 personas contestaron liderazgo natural y 6 personas indicaron que su jefe inmediato ejerce otro tipo de liderazgo.

Gráfica No.12

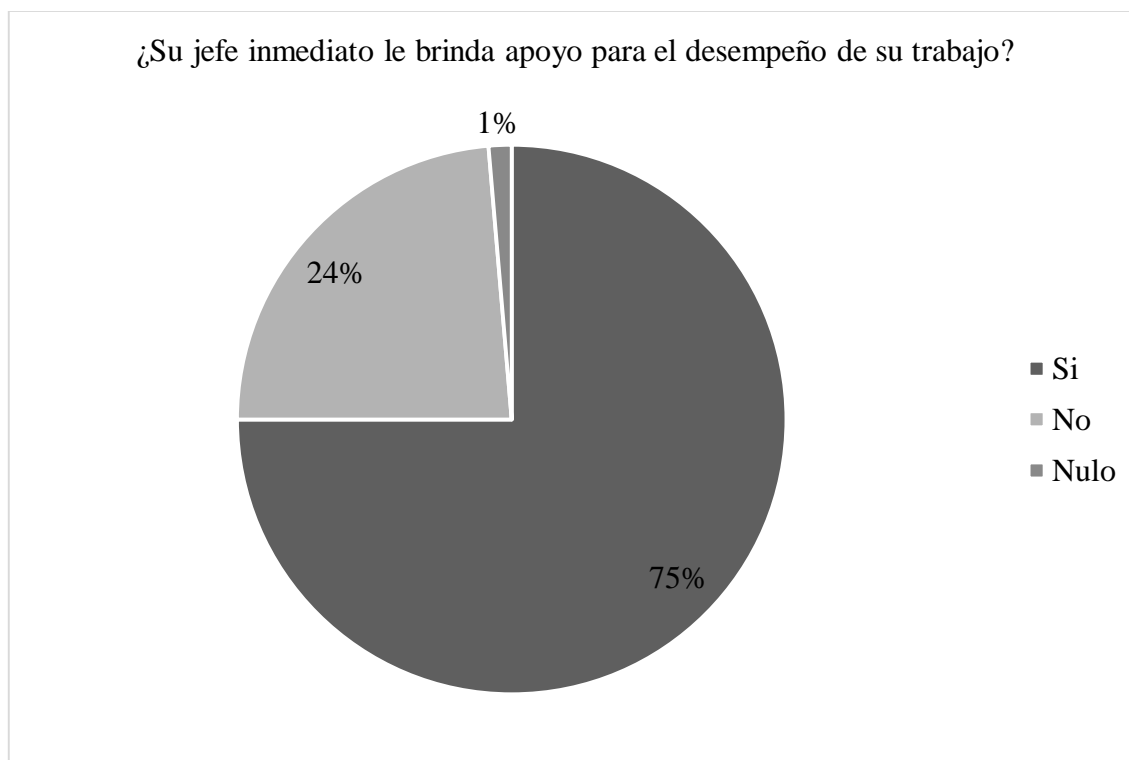


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta realizada a las 148 persona encuestadas 111 representando el 75% respondieron que, si reciben motivación por su jefe inmediato, 34 personas representando el 23% contestaron no y 3 colaboradores que representan el 2% no respondieron.

Gráfica No.13

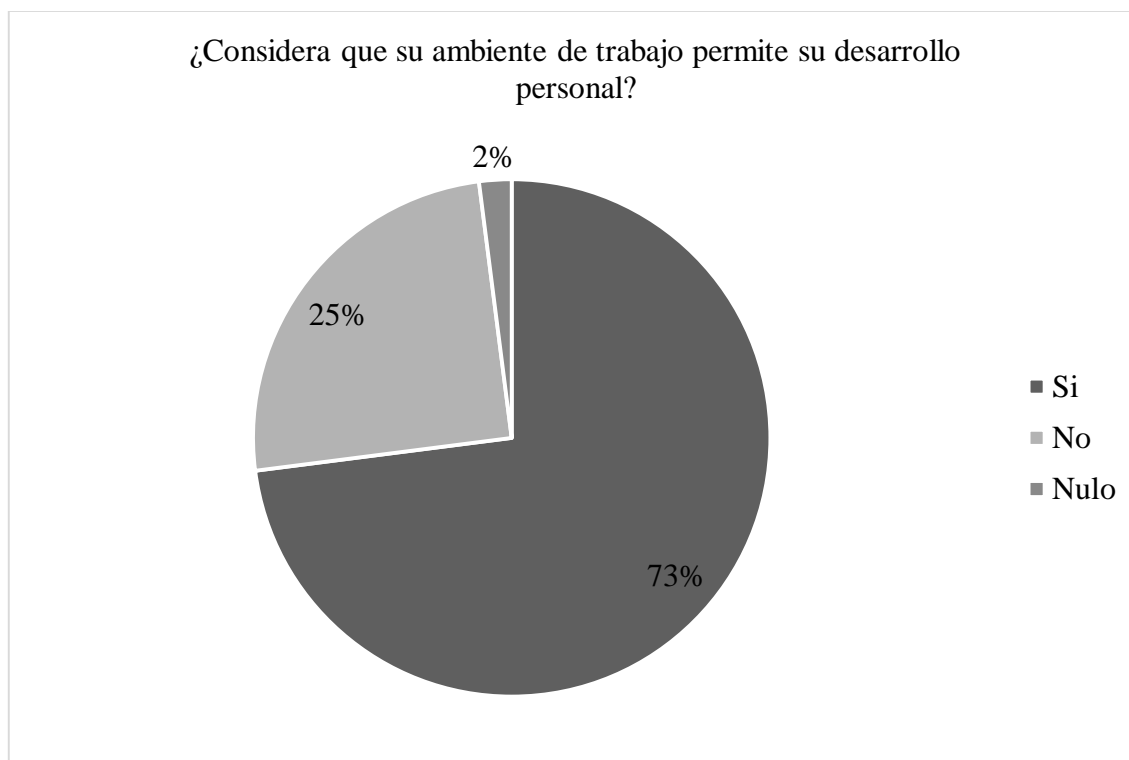


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los datos obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 75% respondió que su jefe inmediato si les brinda apoyo para el desempeño de sus actividades, el 24% contestó la opción no y el 1% no contestó la interrogante. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 111 colaboradores respondieron sí, 35 personas indicaron la opción no y 2 personas no respondieron la pregunta.

Gráfica No.14

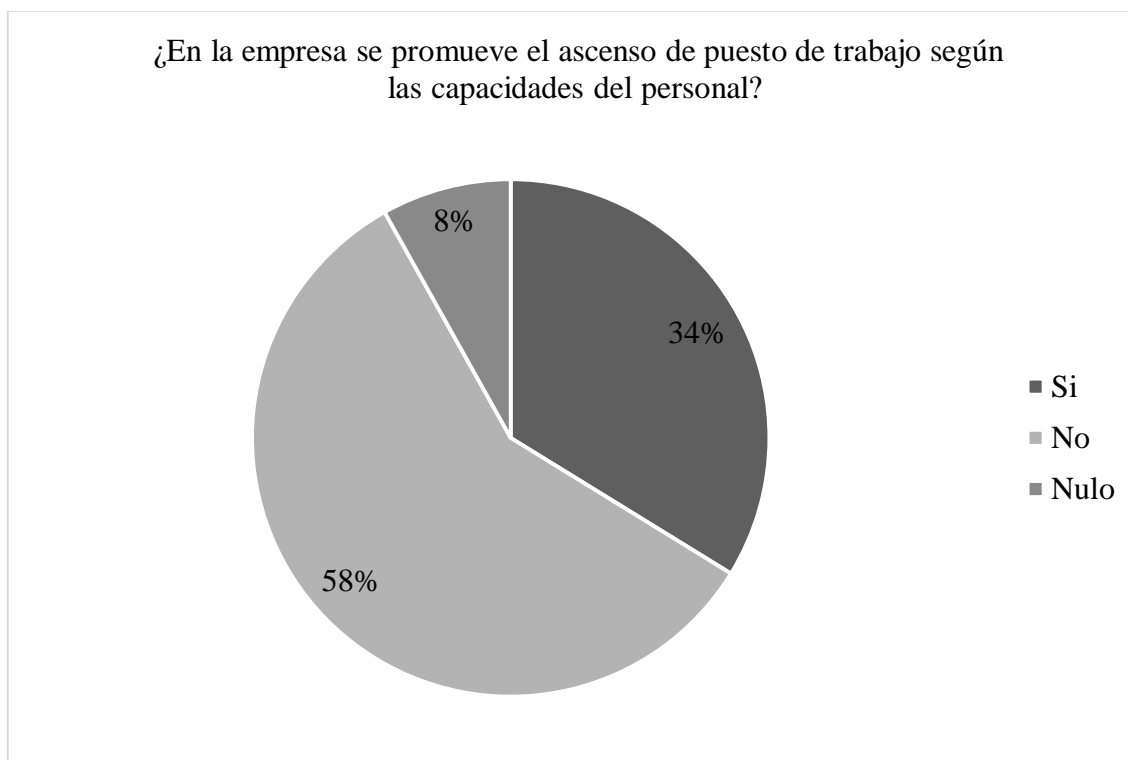


Fuente: elaboración propia diciembre 2018..

Interpretación:

De los resultados obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 73% de colaboradores encuestados respondió que el ambiente de trabajo si permite su desarrollo personal, mientras que el 25% respondió la opción no y el 2% no dieron ninguna respuesta. Este porcentaje traducido a datos concretos: 108 personas respondieron si, 37 colaboradores contestaron la opción no y 3 trabajadores no respondieron la interrogante.

Gráfica No.15

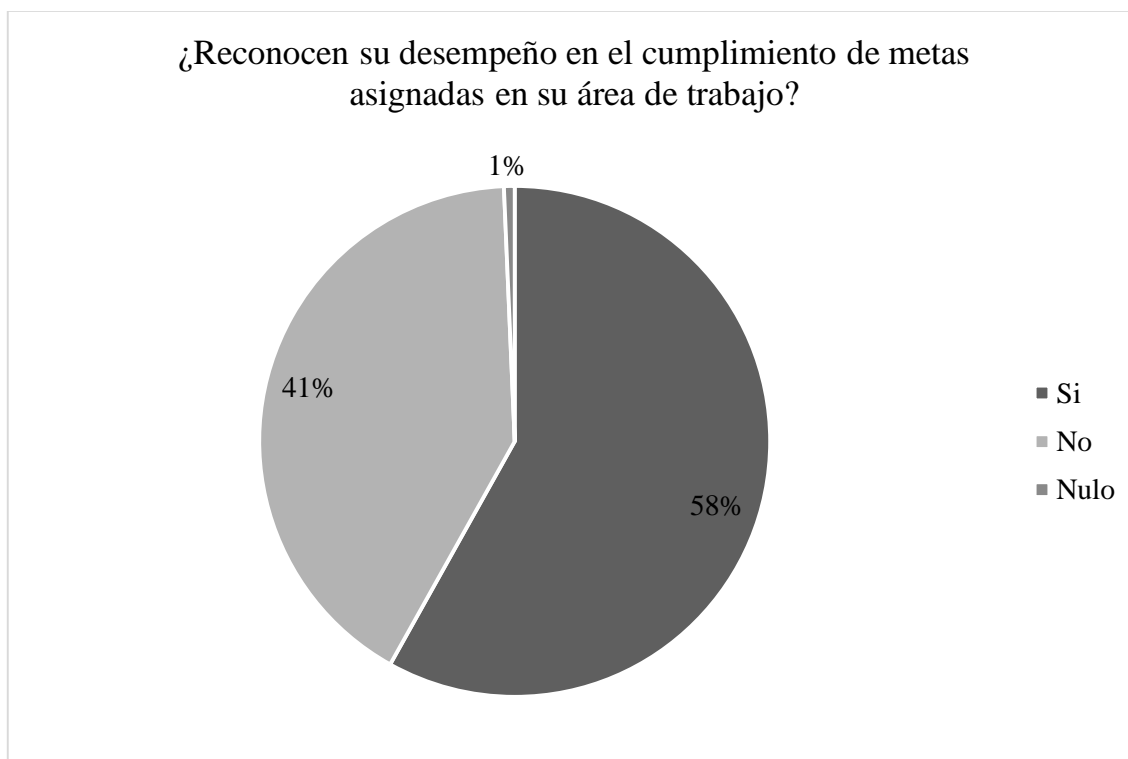


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los resultados obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 58% de colaboradores que respondieron el cuestionario indican que en la empresa donde laboran no se promueve el ascenso de puesto de trabajo según las capacidades del personal, mientras que el 34% respondieron la opción si y el 8% no dieron ninguna respuesta. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 86 personas respondieron la opción si, 50 colaboradores indicaron la opción no y 12 personas no dieron ninguna respuesta.

Gráfica No.16

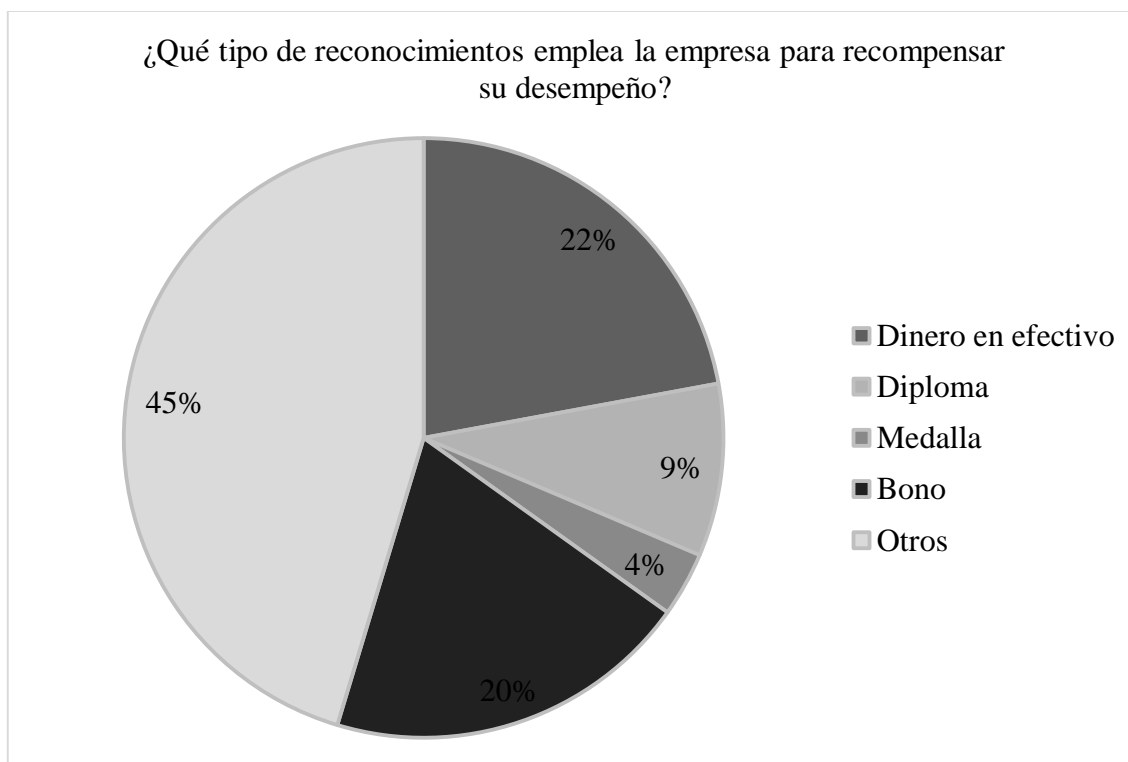


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los resultados obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 58% respondieron que en la empresa sí reconocen su desempeño en el cumplimiento de metas asignadas, seguidamente el 41% respondieron la opción no y el 1% no respondió a la interrogante. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 86 personas respondieron la opción si, 61 personas contestaron la opción no y 1 persona no respondió a la pregunta.

Gráfica No.17

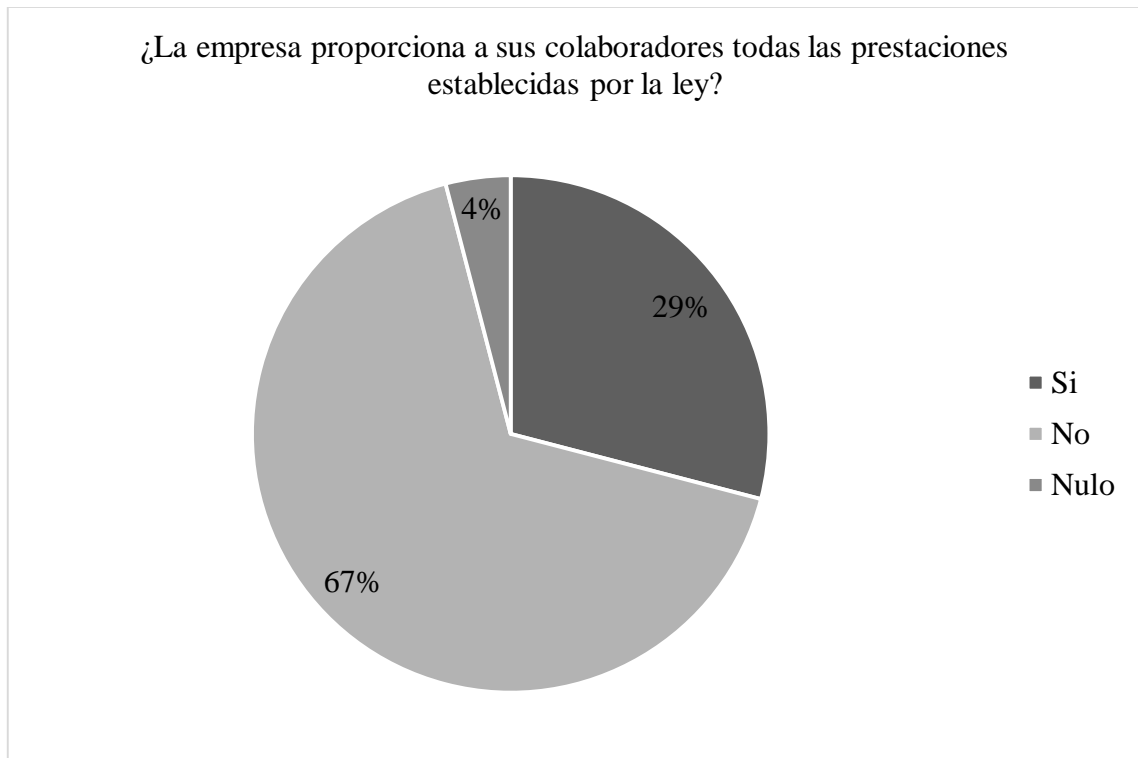


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De la información obtenida sobre las 86 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas que respondieron que la empresa sí reconoce su desempeño en el cumplimiento de metas asignadas, el 22% indica que la empresa reconoce su desempeño con dinero en efectivo, el 9% es con diploma, el 4% con medalla, el 20% se realiza con un bono, y el 45% muestra que es otro tipo de reconocimiento. Este porcentaje se traduce a datos concretos: 19 colaboradores respondieron que la empresa los premia con dinero en efectivo, 8 personas indicaron que es con diploma, 3 personas indican que es con medalla, 17 colaboradores muestran que es con un bono y 92 personas indican que la empresa les brinda otro tipo de recompensa.

Gráfica No.18

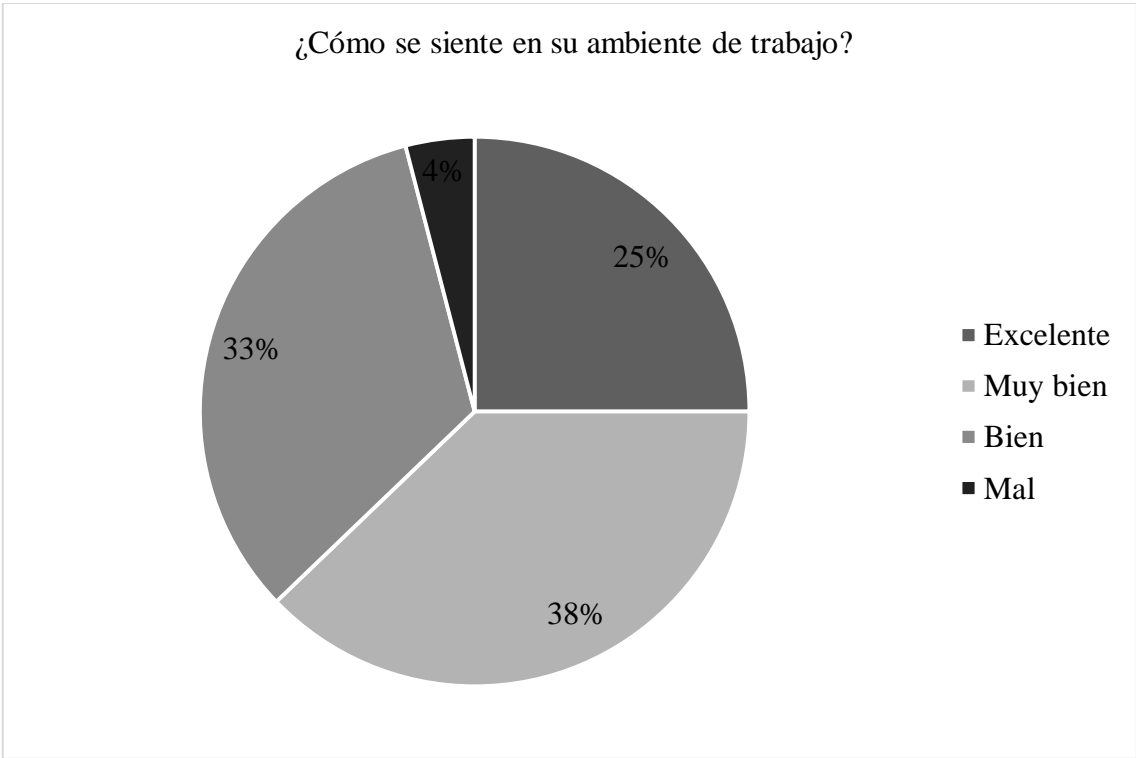


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los resultados obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 67% indica que la empresa donde labora no le proporciona todas las prestaciones establecidas por ley, mientras que el 29% respondió que sí cuenta con esos beneficios y el 4% de los encuestados no respondió a la interrogante. Este porcentaje traducido a datos concretos: 43 colaboradores respondieron la opción si, 99 personas contestaron la opción no y 6 personas no dieron alguna respuesta.

Gráfica No.19

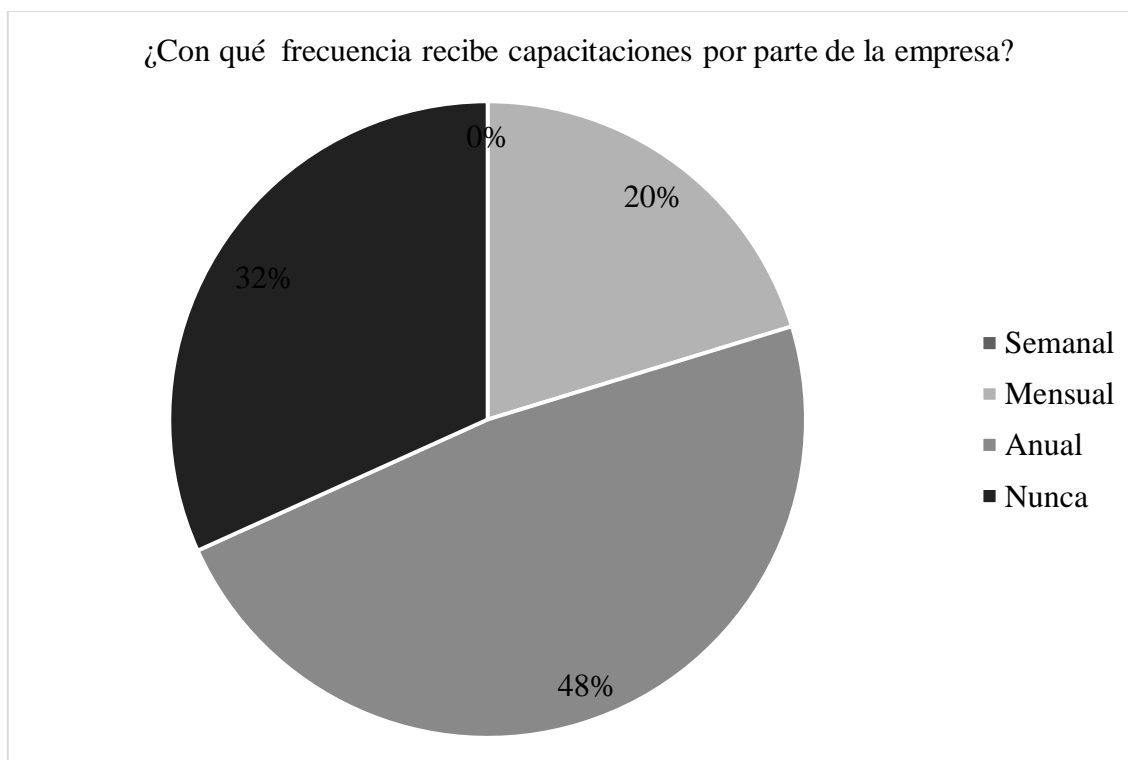


Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los datos obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, el 25% de las personas respondió que se sienten de manera excelente en su ambiente de trabajo, el 38% de encuestados contestó la opción muy bien, mientras el 33% de personas respondió que se siente bien y el 4% indicó que se siente mal en el ambiente donde labora. Este porcentaje se traduce en datos concretos: 37 personas indicaron la opción excelente, 56 personas contestaron la opción muy bien, 49 colaboradores respondieron la opción bien y 6 personas indicaron que se sienten mal.

Gráfica No.20



Fuente: elaboración propia diciembre 2018.

Interpretación:

De los datos obtenidos sobre las 148 personas encuestadas, que constituye el 100% de personas abordadas, la opción semanal no se obtuvo ninguna respuesta, el 20% de los encuestados indicó que reciben capacitaciones de forma mensual por parte de la empresa, el 48% contestó que les imparten capacitaciones de manera anual y el 32% respondió que nunca reciben capacitaciones. Este porcentaje se traduce en datos concretos: ninguna persona respondió la opción semanal, 30 colaboradores indicaron la opción de forma mensual, 71 personas contestaron la opción anual y 47 trabajadores respondieron que nunca se les imparte capacitaciones.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

La información adquirida en el proceso de una investigación permite enriquecer los conocimientos y los resultados marcan el curso de los acontecimientos para posteriormente proporcionar una conclusión. En consecuencia, según los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta se establece lo siguiente: la gráfica No. 01 indica la participación laboral habitualmente activa del segmento encuestado para esta investigación en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, se inclina en la población femenina dentro del mercado de trabajo del municipio.

Tal como menciona (Hidalgo, 2018) :

El avance laboral de la mujer es no solamente un **avance** del conjunto de la **sociedad**, sino también de las **empresas** para las que trabajan. Supone una palanca para el cambio organizativo y una constatación de que las empresas superan con éxito las pruebas que se le van presentando por el camino. Son el futuro, pero el futuro empieza hoy mismo.

Al respecto la actuación que tiene el género femenino en los equipos de trabajo genera mejores resultados para la empresa, para su desarrollo personal y profesional. Continuando se hace necesario resaltar el rango de edad de las personas, como demuestra la gráfica No.2 el mayor porcentaje pertenece a una población joven dentro del municipio Ortega señala que “los millennials llegan con habilidades, capacidades y actitudes muy adecuadas para hacer frente a unos desafíos que en ocasiones se hacen cuesta arriba a quienes están por encima de ellos en la pirámide demográfica”, (Ortega, 2014) de acuerdo con la afirmación anterior es importante resaltar la participación de los jóvenes, para proporcionar a la empresa nuevas formas de pensar que permiten el crecimiento y progreso de la organización.

De acuerdo a los resultados de la gráfica No.3 el mayor porcentaje del personal encuestado se encuentra en el rango de 1 a 5 años.

(Riera & Soler, 2017) señalan sobre la generación Y:

Si la organización no consigue adaptarse a este nuevo perfil de empleados difícilmente podrá atraer y retener el talento de quienes, como ya hemos comentado, dejan de sentirse atraídos por incentivos únicamente monetarios y/o de imagen y solidez de la empresa y comienzan a buscar nuevas cualidades en las empresas donde quieren desarrollar su potencial.

Esta situación hace referencia a que los empleados buscan mejorar la calidad de vida profesional con nuevas oportunidades de trabajo, es fundamental para una empresa la satisfacción laboral para que el recurso humano desarrolle al máximo su potencial con esto el colaborador mejora su productividad, comprende su contribución con los fines de la organización y permite que pueda vincularse con la empresa a largo plazo.

El estudio de trabajo y el conocimiento del entorno laboral permiten la eficiencia en el progreso de una tarea, Juan Castillo señala como un principio “el diseño de trabajo y de sus condiciones debe garantizar la conservación de la salud de un individuo”, (Martinez, 2010) en consecuencia es importante establecer las condiciones de trabajo con el objeto de brindarle un entorno óptimo para su bienestar, en la gráfica No. 4, 5, 6, y 7 indican la percepción de los colaboradores con respecto a su entorno laboral quienes el mayor porcentaje de encuestados expresan tener un buen ambiente. Según los resultados obtenidos en las gráficas No. 8, 9, 10 y 11 el mayor porcentaje refleja buenos resultados en los temas de liderazgo, con lo anterior para crear buenas relaciones es esencial tener vínculos basados en la confianza entre jefe y subordinados para realizar las actividades de trabajo, el gerente debe ser quien influya y acompañe a sus colaboradores al alcance del logro de sus metas.

(Russell, Cómo ser un gerente proactivo, 2011) menciona:

El gerente que acierta, capta las diferencias esenciales de la personalidad de cada uno de sus inmediatos colaboradores, y habiéndose enterados de sus lados fuertes y de sus lados débiles, los maneja como individuos, obteniendo así de cada uno el mejor desempeño, lo cual favorece el desarrollo organizacional. (p.87)

En relación a la información derivada en los temas de motivación tratados en las gráficas No. 12, 13, 14, 16 y 17 el mayor porcentaje señala resultados positivos.

Al respecto (Russell, Cómo ser un gerente proactivo, 2011) dice:

La motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, ésta se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo, con el cual ellos pueden desarrollar actitudes positivas, las cuales les ayudarán a mejorar su desempeño en el trabajo. (p.136)

De acuerdo a lo anterior la motivación es un factor indispensable que influye en el rendimiento de los colaboradores, cuando la organización premia el esfuerzo de sus colaboradores estos se sienten entusiasmados para realizar sus funciones esto significa que la gerencia mediante la motivación realiza acciones para cubrir una necesidad que aún no ha sido cubierta. El trabajo es el medio que utiliza un individuo para obtener ingresos y suplir sus gastos, la gráfica No.18 hace referencia a que el mayor porcentaje indica la falta de garantías mínimas que los trabajadores deben gozar y que regula la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 102 “Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades” (Asamblea Nacional Constituyente, 1985) es importante mencionar que estas empresas incumplen la aplicación de las leyes laborales y los trabajos son poco remunerados.

De acuerdo a la información obtenida en la gráfica No.15 muestra que el mayor porcentaje de colaboradores indica que en la empresa donde laboran no existe la promoción laboral, este factor no permite mejorar las condiciones económicas para el empleado al estar estancado en un puesto de trabajo. En una empresa es esencial realizar una medición para evaluar el rendimiento de la

persona antes de un ascenso, en ese sentido Michael G. Aamodt señala “la satisfacción general puede verse afectada por nuestra satisfacción con facetas individuales del trabajo. Por ejemplo, poco salario u oportunidades de crecimiento limitadas pueden disminuir la satisfacción laboral general”. (Aamodt, 2010)

La medición del clima laboral indica la percepción de los colaboradores sobre los diferentes factores dentro de la organización, como resultado de la gráfica No. 19 el mayor porcentaje indica sentirse muy bien esto significa que puede aportar más a la organización tal y como describe en el artículo de la revista generalidades del clima organizacional de los siguientes autores.

(Iglesias Armenteros & Sánchez García, 2015) afirman:

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. (p.3)

En relación a la información obtenida en la gráfica No.20 el mayor porcentaje indica que de forma anual reciben capacitaciones de parte de la empresa, al respecto Marco Velásquez menciona “Uno de los problemas principales que reduce el índice de productividad en las empresas es la falta de capacitación del personal” (Velásquez, 2016) con lo anterior en un mundo de cambios constantes y de avances tecnológicos es importante que la empresa invierta en capacitar al personal para que sea más eficiente y esté actualizado de los cambios en los procesos .

3.2 Hallazgos y análisis general

La investigación de campo realizada permitió conocer la manera de pensar de los sujetos de investigación, facilitó la obtención de datos necesarios para conocer de qué manera influye el diagnóstico del clima organizacional como instrumento de mejora en la productividad de los

colaboradores de las empresas formales y constatar la importancia de su aplicación en las empresas del municipio.

3.3 Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida en el proceso de investigación se hace mención que el entorno físico, el liderazgo, la motivación, la satisfacción laboral y el clima organizacional son factores que inciden en la productividad de los colaboradores de las empresas formales del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz; mediante la aplicación de esta herramienta se analizan las áreas que necesitan mejorar.

Se considera que la situación actual de los colaboradores de las empresas formales del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz cuenta con un buen ambiente estructural, personal y social.

Se hace mención la falta de promoción laboral que es un conflicto cognoscitivo dentro de una empresa, esta situación no permite una mejor oportunidad económica para el colaborador, influye en su productividad, un efecto que puede producir en él es optar a la búsqueda de un nuevo empleo y perder una relación a largo plazo con la empresa, a razón de esto es necesario diagnosticar estas áreas para encontrar una solución.

Finalmente la realización del diagnóstico del clima organizacional permite una radiografía general de las áreas de la empresa; obtener conocimiento acerca de cómo se sienten los colaboradores es importante para favorecer sus condiciones e influye de manera positiva en las personas con buena productividad laboral y mejores resultados empresariales.

Referencias

4.1 Bibliográficas

- 4.1.1 Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (sexta ed.). México: CENGAGE LEARNING. Recuperado el 23 de febrero de 2019
- 4.1.2 Martínez, J. A. (2010). *Ergonomía Fundamento para el desarrollo de soluciones ergonómicas* (primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 18 de febrero de 2019
- 4.1.3 Ortega, I. (2014). *Millennials inventa tu empleo*. España: unir editorial. Recuperado el 17 de febrero de 2019
- 4.1.4 Riera, J., & Soler, T. (2017). *Impulso: Las 5 palancas para activar el intraemprendimiento*. Madrid: Lid Editorial. Recuperado el 18 de febrero de 2019
- 4.1.5 Rusell, P. (2011). *Cómo ser un gerente proactivo* (primera ed.). Guatemala: Talleres gráficos L.E.E.R. Recuperado el 18 de febrero de 2019
- 4.1.6 Rusell, P. (2011). *Cómo ser un gerente proactivo* (primera ed.). Guatemala: Talleres gráficos L.E.E.R. Recuperado el 18 de febrero de 2019

4.2 Digitales

- 4.2.1 Hidalgo, S. (8 de marzo de 2018). *Sage advice*. Recuperado el 17 de 02 de 2019, de El papel de las mujeres en la actividad empresarial, un pilar de presente y de futuro: <https://www.sage.com/es-es/blog/papel-de-las-mujeres-en-actividad-empresarial-pilar-de-presente-y-futuro/>
- 4.2.2 Méndez, A. (noviembre de 2015). *euroresidentes*. Recuperado el 18 de febrero de 2019, de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- 4.2.3 Velásquez, M. (15 de agosto de 2016). *Entrepreneur*. Recuperado el 23 de febrero de 2019, de <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

4.3 Legislación

- 4.3.1 Asamblea Nacional Constituyente, D. d. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de febrero de 2019

4.4 Revistas

- 4.4.1 Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 3. Recuperado el 18 de febrero de 2019

Anexos

	Página
Gráfica No. 1	7
Gráfica No. 2	8
Gráfica No. 3	9
Gráfica No. 4	10
Gráfica No. 5	11
Gráfica No. 6	12
Gráfica No. 7	13
Gráfica No. 8	14
Gráfica No. 9	15
Gráfica No. 10	16
Gráfica No. 11	17
Gráfica No. 12	18
Gráfica No. 13	19
Gráfica No. 14	20
Gráfica No. 15	21
Gráfica No. 16	22
Gráfica No. 17	23
Gráfica No. 18	24
Gráfica No. 19	25
Gráfica No. 20	26

ANEXO 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA



Sede Fray Bartolomé de las Casas

Licenciatura en Administración de Empresas

El presente cuestionario pretende recabar información para el desarrollo del Artículo Científico de la estudiante Leidy Ana Deisy Macz Valey de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas sobre el diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores de las empresas formales en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una X la casilla de acuerdo a su situación.

Datos generales

Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
Edad:	18 a 25 años	<input type="checkbox"/>	46 o más años	<input type="checkbox"/>
	26 a 35 años	<input type="checkbox"/>		
	36 a 45 años	<input type="checkbox"/>		
Tiempo de laborar en la empresa	Menos de un años	<input type="checkbox"/>	10 a 15 años	<input type="checkbox"/>
	1 a 5 años	<input type="checkbox"/>	16 a 20 años	<input type="checkbox"/>
	6 a 10 años	<input type="checkbox"/>	21 o más años	<input type="checkbox"/>

1. ¿El ambiente físico en el que trabaja es agradable?

Sí

No

Explique:

2. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias?

Si No

Si la respuesta fue no, ¿Qué herramientas necesita?

3. ¿Cómo considera la limpieza en su área de trabajo?

Excelente Muy buena Buena

Porque:

4. ¿Cómo considera la ventilación en su área de trabajo?

Excelente Muy buena Buena

Porque:

5. ¿Considera que existe confianza en su área de trabajo?

Si No

Porque:

6. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefe inmediato?

Buena Mala Regular

Porque:

7. ¿Considera que su jefe inmediato ejerce un buen liderazgo?

SI NO

Porque:

8. ¿Considera que existe confianza en su área de trabajo?

Democrático Liberal

Autocrático Natural

Otro:

9. ¿Considera que su ambiente de trabajo permite su desarrollo personal?

Si No

Porque:

10. ¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para el desempeño de su trabajo?

Si No

Porque:

11. ¿Recibe motivación por parte de su jefe inmediato?

Si No

Explique:

12. ¿En la empresa promueve el ascenso de puesto de trabajo según las capacidades del personal?

Si No

Porque:

13. ¿Reconocen su desempeño en el cumplimiento de metas asignadas en su área de trabajo?

Si No

Explique:

14. ¿Qué tipo de reconocimientos emplea la empresa para recompensar su desempeño?

Dinero en efectivo Diploma Medalla Bono

Otros:

15. ¿La empresa proporciona a sus colaboradores todas las prestaciones establecidas por la ley?

Si No

16. ¿Cómo se siente en su ambiente de trabajo?

Excelente Muy buena Bien Mal

Explique:

17. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la empresa?

Semanal Mensual Anual Nunca



ANEXO 2

Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz

05 de noviembre de 2018

A quien corresponda
Área de Estadística
Hospital de Fray B. de las Casas, A.V.

Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores administrativas y que el divino Creador derrame múltiples bendiciones en su hogar y en sus actividades diarias.

La presente es para dar a conocer que, por parte del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las Casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo sobre el tema “Diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica”, por el cual en uno de sus procesos nos solicitan un dato estadístico real sobre los pobladores del municipio.

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted me pueda proporcionar el dato sobre el número de pobladores actuales del **área urbana** del municipio de Fray, información que será utilizada en aspectos puramente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de los mismos.

Sin nada más que decir, me suscribo de usted, y de antemano le agradezco por la atención prestada a la presente esperando una respuesta positiva a la misma.

Atentamente:

f. _____
Leidy Ana Deisy Macz Valey

Carné no. 201404477
Cel: 33546491

ANEXO 3

Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz

03 de enero de 2019

A quien corresponda
Gerente de agencia
Empresa "XXXXXXXXXX"
Fray Bartolomé de las Casas, A.V.
Respetable señor

Reciba un cordial saludo y los mejores deseos porque el desempeño de sus labores sea de éxito.

La presente es para dar a conocer que, por parte del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo sobre el tema "Diagnóstico del clima organizacional, como instrumento de mejora de la productividad de los colaboradores, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica".

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted me permita aplicar un cuestionario al personal de la empresa que se utilizará como herramienta para obtener la información que será utilizada en aspectos puramente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de los mismos.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración para llevar a cabo dicho trabajo
Atentamente,



f. _____

Leidy Ana Deisy Macz Valey

Carné no. 201404477

Cel: 33546491