

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Factores que influyen en el clima organizacional
de las empresas en San Benito, Petén**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Marvin Gustavo Artiga Pineda

Petén, febrero 2020

**Factores que influyen en el clima organizacional
de las empresas en San Benito, Petén**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Marvin Gustavo Artiga Pineda

Lic. Jaime Rodrigo Más Benítez (**Asesor**)

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

Petén, febrero 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Jaime Rodrigo Más Benítez

Coordinador de Sede

Carta de Originalidad



Guatemala, marzo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Factores que influyen en el Clima Organizacional de las Empresas en San Benito, Petén”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

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

Atentamente,



Marvin Gustavo Artiga Pineda

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No. 201402318

REF.: C.C.E.E.L. ADMON. -PD.005-2020
SEDE SANTA ELENA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE ENERO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Jaime Rodrigo Más Benítez
Revisor: Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Factores que influyen en el clima organizacional de las empresas en San Benito, Petén"

Presentado por: Marvin Gustavo Artiga Pineda

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

En el grado de: Licenciado



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

Licenciado en Administración de Empresas
Maestría en Innovación y Formación Universitaria
Colegiado: 13,181
jaimas.benitez@gmail.com
Teléfono: 4240-5441

Santa Elena, Flores, Petén, 22 de marzo del 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico con el tema **“Factores que influyen en el Clima Organizacional de las Empresas en San Benito, Petén”**, realizada por **Marvin Gustavo Artiga Pineda**, carné No. 201402318, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa (90) puntos de 100.

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



Lic. Jaime Rodrigo Más Benítez
Asesor

Guatemala, 20 de abril de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Factores que influyen en el clima organizacional de las empresas en San Benito, Petén”**, realizado por Marvin Gustavo Artiga Pineda, carné No. 201402318, 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

Dedicatoria

- A Dios:** Le doy infinitamente las gracias por haberme brindado la sabiduría, fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.
- A mi Madre:** Agradezco la confianza y apoyo que me brindó durante el transcurso de mi vida. Por haberme demostrado su amor y comprensión, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.
- A mis hermanos:** Que fueron mi motivación para ser mejor estudiante y persona, que el cumplimiento de esta meta, les sirva de ejemplo para luchar siempre por sus sueños.
- A Universidad Panamericana:** Por ser la casa de estudios que me preparó para afrontar los retos de una carrera profesional, colocaré su nombre en alto.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de la investigación	1
1.3.1 Objetivo General	1
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del Tipo de Investigación	2
1.4.1 Investigación Descriptiva	2
1.5 Sujetos de investigación	2
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 la investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procedimientos y análisis de Datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	17
Discusión y conclusiones	17
3.1 Extrapolación	17
3.2 Hallazgos y análisis general	18

3.3 Conclusiones	24
4. Referencias	26
4.1 Libros	26
4.2 Digitales	26
4.3 Revistas	26
5. Anexos	27

Lista de tablas, cuadros u otras ilustraciones

Gráfica Aceptación Ilustración 1	6
Gráfica Apoyo Ilustración 2	7
Gráfica Capacidad Ilustración 3	8
Gráfica Información Ilustración 4	9
Gráfica Clima Laboral Ilustración 5	10
Gráfica Capacitación Ilustración 6	11
Gráfica Organización del equipo Ilustración 7	12
Gráfica Condiciones Laborales Ilustración 8	13
Gráfica Motivación Ilustración 9	14
Gráfica Seguridad Laboral Ilustración 10	15
Gráfica Satisfacción Ilustración 11	16

Abstract

Las empresas han buscado constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las empresas comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores, constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. Puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño, gran parte de la responsabilidad de que el clima organizacional sea óptimo ha sido del gerente, pues éste debe buscar la manera de incentivar y motivar a su equipo de trabajo, con el fin de mejorar la productividad laboral que en consecuencia traerá mayores beneficios económicos y a su vez creará un ambiente agradable para los empleados.

Introducción

El clima organizacional es considerado por muchos administradores como el medio ambiente humano y físico en el que se lleva a cabo el trabajo día a día. Éste influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con la capacidad y habilidades del equipo de trabajo, con los comportamientos, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con clientes y compañeros, con las máquinas y equipos que utilizan. En este sentido se puede evaluar y mejorar, es la clave para avanzar en el rendimiento y los resultados. Por otro lado, es un factor que afecta al clima laboral debido a que es la percepción que tienen las personas de las condiciones de su entorno. Ésta puede ser individual y/o subjetiva, por lo tanto, puede ser variable.

Un equipo motivado y organizado hace una gran diferencia en cuanto a resultados tanto a nivel financiero como de gestión del recurso humano. El contar con un ambiente laboral estable donde todos los factores organizacionales están bajo control, hace sentir seguro al empleado, pues está consciente de que un clima óptimo no es fácil de encontrar en una empresa.

Tomando en cuenta que las variables que determinan el clima laboral en una organización son diversas (información – comunicación – motivación - participación) los instrumentos de gestión de recursos humanos quedan definidos para cada una de estas áreas.

Es importante conocer el punto de vista que tienen los empleados acerca del ambiente en el que se desempeñan ya que dicho punto de vista se ve afectado por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales y económicos.

El tema central se basa en el planteamiento del problema y su pregunta de investigación “¿Cómo influyen los factores del clima organizacional en el rendimiento laboral de los empleados de las empresas en San Benito, Petén?”, en el que se abordaran objetivos, tipo de investigación, sujetos de investigación, alcance, definición de la muestra, recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. Seguidamente se presentarán los resultados con la finalidad de ser estudiados mediante la extrapolación, hallazgos y análisis para dar las conclusiones a los objetivos inicialmente planteados.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema:

En los tiempos actuales, las organizaciones empresariales han estado obligadas a implementar estrategias laborales que les permita generar destrezas, habilidades y conocimientos, al momento de enfrentar los desafíos que se les presentan debido a los procesos de cambio al contar con objetivos.

Las estructuras, procesos y funciones son distintas en cada empresa; por lo que las soluciones de éstas deberán ser creadas a partir de las particularidades. Si el empleado es feliz en su lugar de trabajo, disfruta su trabajo, busca nuevos desafíos, el equipo está motivado, el jefe está satisfecho con los resultados, la empresa logra un rendimiento empresarial.

En consecuencia, al momento en que estas particularidades interactúan, se generan patrones de relaciones variadas e específicas, que producen lo que en la actualidad se define como clima organizacional.

1.2 Pregunta de investigación:

¿Cómo influyen los factores del clima organizacional en el rendimiento laboral de los empleados de las empresas en San Benito, Petén?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Establecer los factores del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la productividad del recurso humano.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar los factores del clima organizacional y establecer la situación real de las empresas.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad empresarial.
- Analizar las variables internas como externas que influyen en el comportamiento de los empleados en las empresas objeto de estudio.
- Determinar la importancia de que el personal se sienta satisfecho de su trabajo y los efectos que conlleva esto con la productividad laboral.
- Proponer estrategias para el logro de la satisfacción laboral en las empresas.

1.4 Definición del Tipo de Investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

El estudio se enmarcó en una investigación de campo, utilizando como base, lo requerido en los lineamientos generales en los procesos de egresos solicitados por la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Panamericana, con el fin bien sea de describirlos, interpretarlos y explicar sus causas y efectos, del porqué de la problemática a investigar.

A su vez, también, la investigación fue de carácter descriptiva, con un diseño experimental y transversal, bajo el enfoque cuantitativo, puesto que la información será extraída, de la propia realidad objeto de estudio.

1.5 Sujetos de investigación

En el departamento de Petén, en especial en sus áreas y zonas centrales la actividad de lavado y mantenimiento de vehículos es altamente demandado, ya que sus alrededores son secos y calurosos, lo que provoca deterioro en partes o suciedad del vehículo automotor. Debido al incremento vehicular en el centro del departamento de Petén, la actividad comercial de Car Wash, Aceiteras y Multiservicios va al alza, razón por la que se crean establecimientos que buscan satisfacer esta demanda de mercado. Entre sus pobladores ven en esta actividad comercial

una oportunidad de lucro que, si analizamos a conciencia, está bastante saturada. Sin embargo, existen varios establecimientos de este giro comercial que logran abarcar una gran cuota de mercado para estas actividades, por lo que se decidió tomar en cuenta dos empresas para llevar a cabo la investigación, las cuales se detallan a continuación:

1. Multiservicios y Lubricantes “El Hueche” – Administrador General: Juan Carlos Peláez Jiménez. Ubicado frente al Ministerio de Trabajo en Barrio El Porvenir, San Benito, Petén; su actividad comercial y de giro normal es la prestación de servicios de lavado y aspirado de todo tipo de vehículos terrestres, también el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos, lo que incluye tanto cambio de aceite como filtros entre otros diversos servicios que ofrecen. Para lo cual hacen uso de la mano de obra de catorce empleados (14), los cuales serán sujetos de investigación.
2. Aceitera, Car Wash y Multiservicios “Tatto” – Administrador General: Yaritza Marisol Peláez Acosta. Ubicado atrás del mercado municipal de San Benito, Petén; su actividad comercial y de giro normal es mayoritariamente la prestación de servicios de lavado de todo tipo de vehículos terrestres. Entre otros servicios que prestan también está el cambio de llantas y mecánica general. Para abarcar la demanda de servicios diarios con la que cuentan, utilizan mano de obra de nueve (9) empleados, que también serán parte de los sujetos de investigación.

Ambas empresas pertenecen a la señorita Yaritza Marisol Peláez Acosta, siendo Multiservicios y Lubricantes “El Hueche” el establecimiento comercial No. 1 y Aceitera, Car Wash y Multiservicios “Tatto” el establecimiento No. 2 según los Registros Tributarios Unificados (RTU) que pudieron tener a la vista y que responde a las obligaciones tributarias con el Número de Identificación Tributaria (NIT) No. 7931541-0.

La decisión de enfocar el estudio a estas empresas se debe a que ambos son negocios familiares y administrados por la propietaria y su padre. La investigación se centrará en saber cómo un clima organizacional creado y dirigido por una familia puede afectar en uno u otro negocio, sea para

crear una mayor rentabilidad, mayor eficiencia en los recursos empleados o mejor servicio al cliente.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El periodo en el que se llevó cabo la investigación fue durante el mes de octubre de 2018 a marzo de 2019 de acuerdo con el cronograma de elaboración del artículo científico, tiempo estimado que se tomó en consideración para investigar y recopilar toda la información requerida para la realización del estudio y obtención de los resultados deseados.

1.6.2 Geográfico

El área de investigación fue en barrio el “Porvenir” y barrio “Tres de Abril”, ambos barrios correspondientes al municipio de San Benito, departamento de Petén.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita:

El empleo de la muestra fue finito al integrar menos de 30,000 elementos en su fórmula, esto también debido a que los sujetos de investigación dan como total veintitrés (23) muestras (empleados).

1.8 Definir instrumentos de la investigación

Para la recolección de los datos de campo se utilizará los siguientes instrumentos:

Cuestionarios, donde el empleado podrá responder de forma honesta al tratarse de preguntas y respuestas que serán confidenciales y anónimas, pues no se trasladará el resultado final ni el resumen de éstas a la gerencia general de la empresa a investigar. También se aplicaron procedimientos especiales como dinámicas de preguntas verbales al momento en que el empleado se encontraba haciendo sus tareas asignadas.

1.9 Recolección de datos

En este punto se llevaron a cabo cuestionarios los cuales fueron resueltos a conciencia y de forma confidencial por parte de los empleados de ambos establecimientos, recopilando la información luego de tabular los resultados y llevar a cabo un resumen de las respuestas totales. Esto con la finalidad de elaborar gráficas para un análisis de relevancia y veracidad. También se implementaron entrevistas con el personal para conocer diferentes puntos de vista de cómo perciben los empleados al establecimiento y como es el clima organizacional desde el punto de vista operativo y gerencial.

1.10 Procedimientos y análisis de Datos.

Al momento en que la gerencia autorizó trasladar los cuestionarios a los empleados, se llevó a cabo una programación con el equipo a manera que el establecimiento no se viera afectado. Mientras tanto se observó el trabajo que se realizaba y se hacían entrevistas de carácter informal acerca de los horarios a los cuales estaban sometidos, el compañerismo que había entre ellos y la moral con la que el equipo contaba. Claramente los testimonios dados por los empleados diferían contra los que dieron los gerentes debido a que consideraban que eran del todo justos con sus empleados, mientras éstos consideraban que el trato recibido si bien no era malo, tampoco era como para estar del todo felices. Resueltos todos los cuestionarios se dio por finalizada la entrevista para luego tabular y redactar los resultados que se presentarán en el siguiente punto.

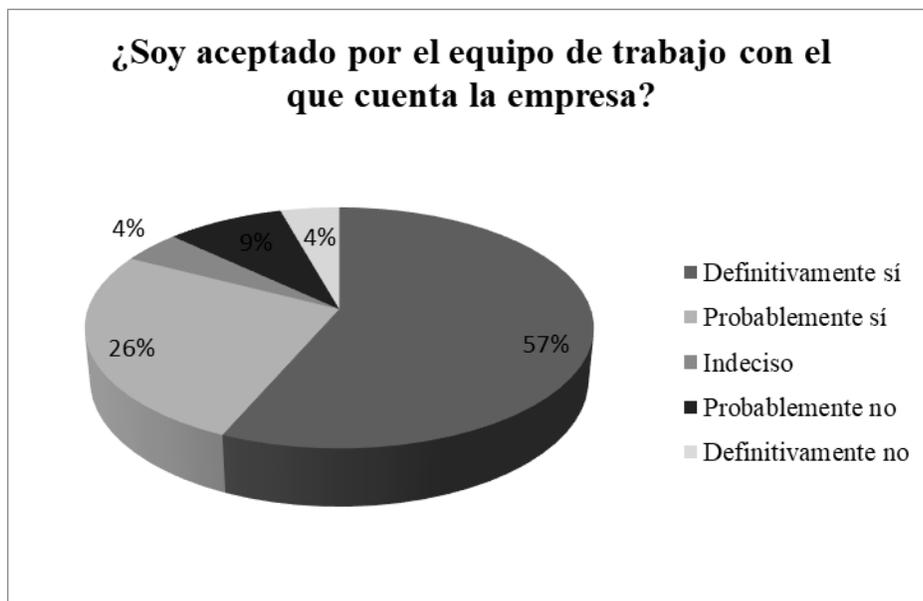
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan las gráficas y análisis de resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a ambos establecimientos comerciales, los que evidenciarán el impacto que tiene el clima organizacional en un equipo de trabajo.

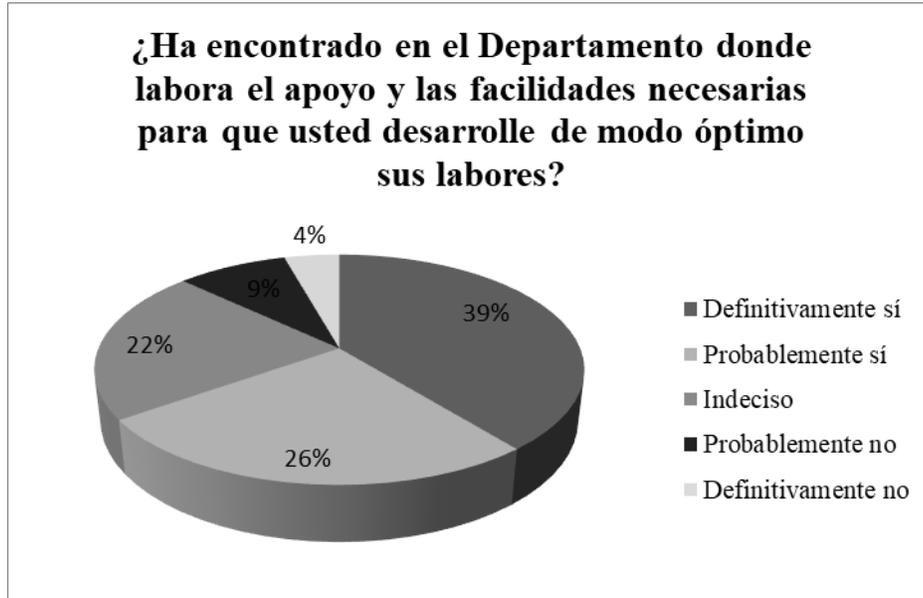
Gráfica Aceptación Ilustración 1



Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

Los datos que demuestra la gráfica es que la mayoría del equipo de trabajo se siente aceptado y cree formar parte de ese equipo, un buen síntoma para un establecimiento que basa sus tareas en esfuerzo físico, logrando que sus empleados se sientan parte de la organización. El tener la aceptación de los compañeros de trabajo y de sus superiores a cargo hace que el empleado se sienta en confianza y pueda desenvolverse de forma más natural y sencilla, aun cuando se encuentre bajo presión o tensión laboral.

Gráfica Apoyo Ilustración 2



Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

Muchas de las razones por las cuales un equipo de trabajo no encuentra su rendimiento máximo y eficaz, es debido a que no se le suministran las herramientas necesarias para que realice de forma adecuada sus labores. Es importante que el gerente o persona a cargo apoye al equipo con el material o suministros necesarios para que la operación no se vea mermada por factores ajenos al empleado. En esta pregunta se evidencia que el equipo de trabajo no está convencido que tengan el equipo o herramientas necesarias para llevar a cabo sus labores.

Si bien la gráfica demuestra que la mayoría de los empleados han encontrado las facilidades necesarias para desarrollar sus labores, existe un porcentaje que entre indecisos y convencidos creen que no se les brinda el apoyo necesario.

Gráfica Capacidad Ilustración 3

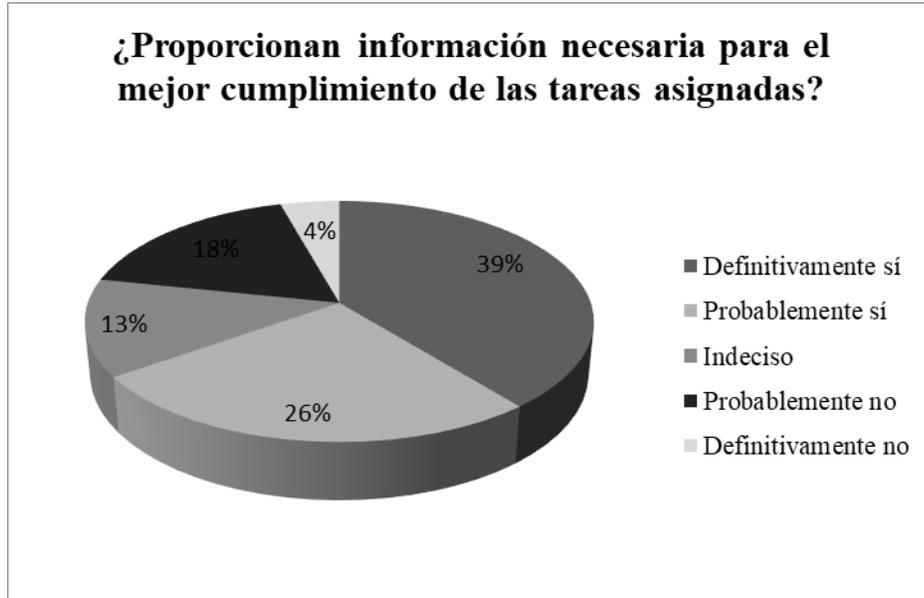


Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

La planificación previa para llevar a cabo una actividad en una organización o empresa es vital para tener bajo control todos los factores que pudieran afectar a la misma. Bajo este concepto es de suma importancia que el reclutamiento de los empleados sea acorde a lo que la gerencia busca al momento de hacer una contratación.

La gráfica demuestra de forma clara que pocos empleados creen que las tareas que les fueron asignadas son acorde a las aptitudes y habilidades con las que cuentan. Mientras se realizaban las entrevistas, se observó a dos jóvenes que se acercaron a la gerente a preguntar si tenía trabajo para ellos, a lo que respondió que de momento no tenía, pero que si contrataría el mes siguiente. Esto fue curioso porque al ser cuestionados si tenían algún tipo de estudio, estos respondieron que hasta sexto primaria. Si bien los conocimientos intelectuales no son de importancia para realizar trabajos operativos en este establecimiento, sí que lo son las relaciones personales y de atención al cliente. Por lo que recriminar que una tarea no es justa porque no se asignó en base a habilidades o aptitudes pareciera un poco ambiguo, visto desde un punto neutral.

Gráfica Información Ilustración 4



Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

Al momento en que un empleado tiene una duda respecto a la tarea que le fue asignada debería contar con opciones para poder solventar sus dudas, sin embargo, el temor a recibir una llamada de atención o por la simple timidez al encargado que le asignó la tarea, estos prefieren no hacerlo. Este motivo es la causa de que muchas veces la tarea que se le asigna a un empleado no es realizada con la eficacia que se esperaba, para mantener un buen clima organizacional se debería tener más información sobre las tareas a realizar, más aún cuando el establecimiento es una aceitera y car wash donde las tareas serán repetitivas del día a día. La creación de manuales y guías como el cambio de aceite de un automóvil es el ejemplo perfecto de lo que debería realizarse en este tipo de establecimientos.

Gráfica Clima Laboral Ilustración 5



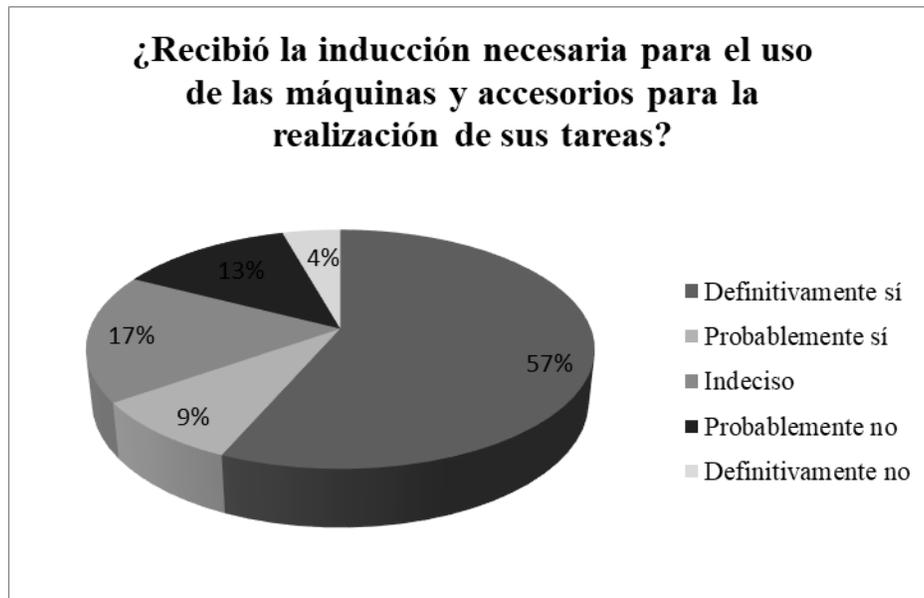
Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

En muchas ocasiones se habla de cómo se puede conseguir que un equipo de trabajo tenga una mayor productividad, estén mejor relacionados entre sí y, en general trabajen más y mejor como equipo y no como individuos separados.

Lo cierto es que no es algo fácil, y hay muchos factores que intervienen en ello. Sin embargo, hay un factor que sí es frecuente entre los diferentes equipos que realmente funcionan, y es el buen humor.

A nadie le gustaría ir a trabajar y encontrarse un ambiente laboral hostil donde todos tienen caras largas y ninguno dice buenos días al entrar, es algo incómodo además de poco motivador para un equipo que debe realizar tareas en la mayoría de las ocasiones expuestos a los factores de la naturaleza, los cuales desgastan más de lo que ya de por sí es un trabajo pesado. El crear un buen ambiente dentro de un establecimiento comercial como lo es una aceitera / car wash es importante pues el equipo se sentirá óptimo y entusiasmado lo que traerá resultados positivos, pues unos se ayudarán con los otros en plena sintonía sintiéndose más que empleados, como amigos y creyendo firmemente que pertenecen a algo que los une entre sí.

Gráfica Capacitación Ilustración 6



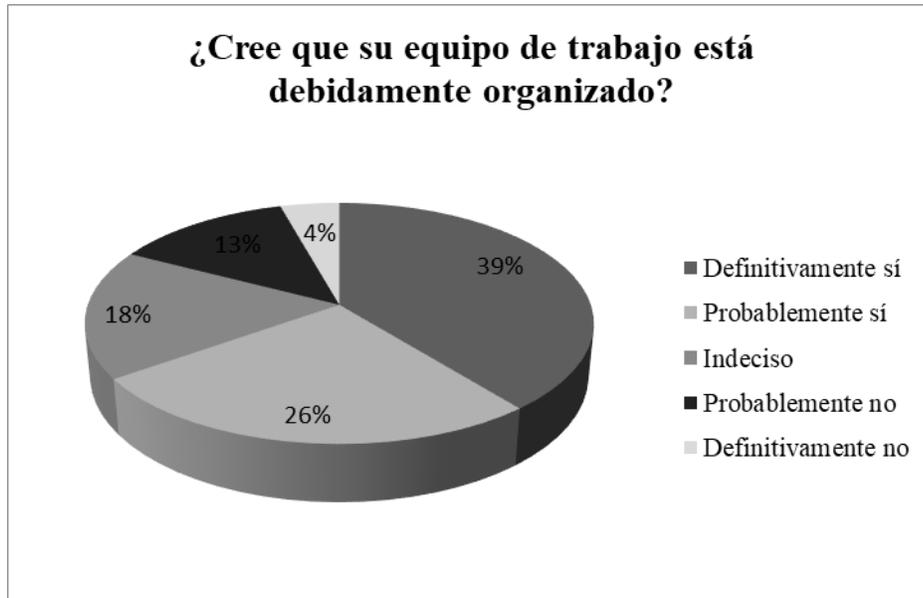
Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

Cuando se contrata un nuevo empleado, brindarle una inducción tanto de la empresa como del puesto de trabajo es fundamental para que obtenga éxito en el desempeño laboral.

Una inducción se debe dar antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas, o incluso meses si así lo determina la empresa, esto es de acuerdo con las necesidades de ésta. Durante este tiempo, la calidad de la inducción tendrá un efecto sobre la forma en que el empleado visualiza el negocio y la forma como se integrará a él.

En el caso de la pregunta aplicada se debe a que la inducción no es recibida sino hasta el momento en que se empieza a laborar. El empleado toma la maquinaria y equipos de trabajo y es guiado por “el viejo” (empleado más antiguo en la empresa), éste le guía y le orienta de la forma en que debe operar la maquinaria y operar los equipos. La inducción en este caso es la mera práctica a la hora de realizar las tareas asignadas.

Gráfica Organización del equipo Ilustración 7

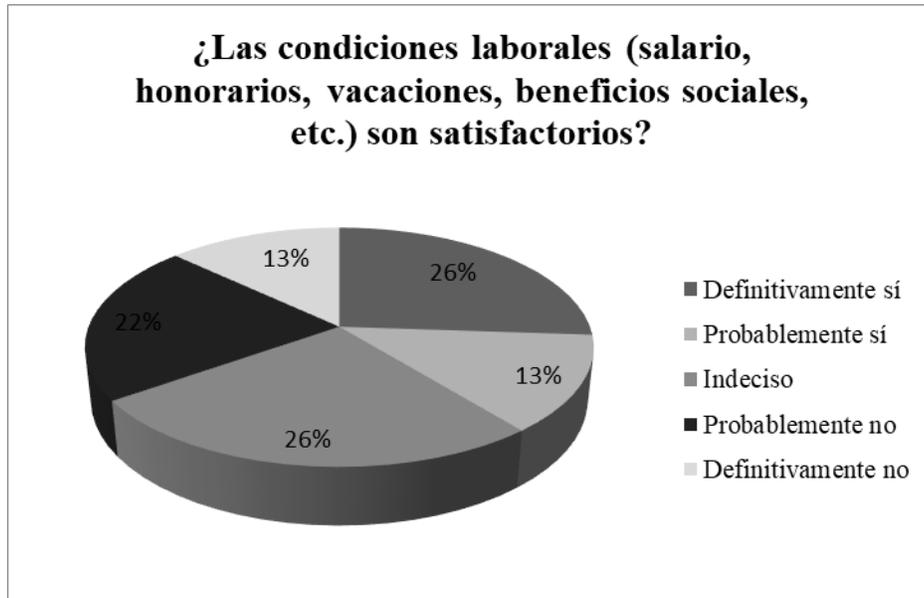


Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

La organización y debida estructuración de un equipo de trabajo es importante para distribuir de manera equitativa las tareas operativas y administrativas de una empresa. Se debe organizar a un equipo de trabajo en base a las funciones de cada integrante y según la capacidad de estos para elegir quien debe comandar a un Sub-Equipo de trabajo. Si la organización estructural no es la óptima, se estarán recargando más a algunos empleados que a otros lo que generaría disconformidad y enojo entre el equipo de trabajo. Un ambiente de tensión no es recomendable para ningún tipo de organización, pero mucho menos para un entorno donde el trabajo es de fuerza física en su mayoría.

Trabajando en equipo es cuando realmente se consiguen grandes triunfos. Por ello, es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado, para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos. Otro aspecto para tener en cuenta es lograr generar un buen ambiente y buenas relaciones entre los miembros, así se sentirán todo parte del grupo y querrán remar en la misma dirección.

Gráfica Condiciones Laborales Ilustración 8



Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

Está claro que entre la mayoría de los administradores no cabe duda de que el pasivo que toda organización debe cubrir por encima de cualquier otro es la planilla laboral. Pues la importancia del salario para el trabajador va mucho más allá de la necesidad de servir de sustento a las familias. La economía del país funciona con este ingreso y su variación afecta a distintos factores que se deben tomar en cuenta.

El salario percibido mensualmente por los trabajadores como contraprestación por su trabajo les permite cubrir sus necesidades de alimentación, vivienda, transporte, vestido y recreación, entre otras. Es un elemento importante para la vida de toda persona ya que permite su desarrollo personal y el de su familia, fin supremo de la sociedad.

La gráfica demuestra un porcentaje casi en mayoría, que el personal no está satisfecho con las condiciones laborales a las cuales están sometidos, debido a que según se pudo comprobar, trabajan días domingo a cambio de una remuneración económica a la baja, en comparación a lo que deberían de percibir según lo dictado por el código de trabajo.

Gráfica Motivación Ilustración 9



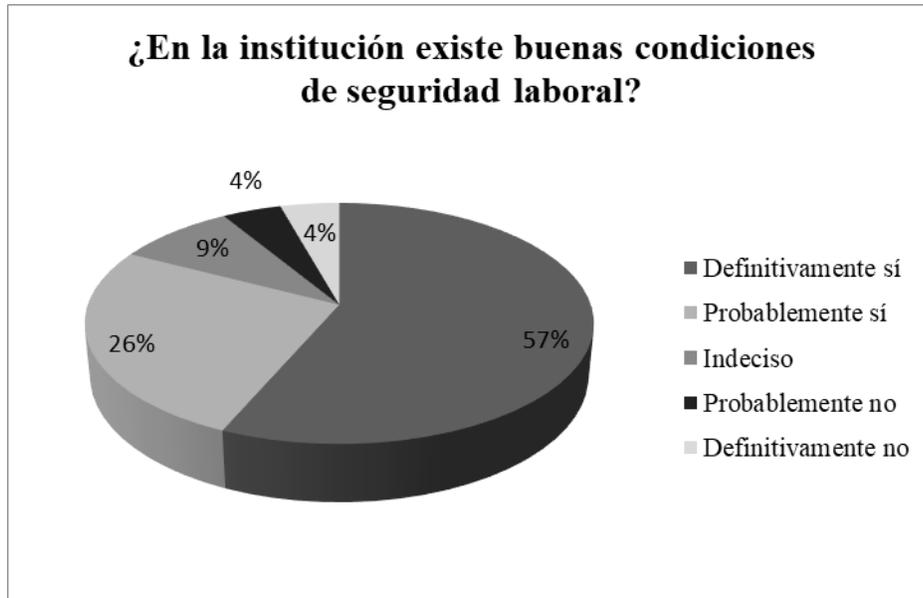
Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas. Necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectada y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Los datos que muestra la gráfica evidencian que tres cuartas partes del total de empleados no están seguros o no creen que la empresa motive al personal cuando están de cumpleaños o hay alguna actividad especial. Un plus anímico que no está siendo aprovechado por la gerencia y que puede jugar en contra de la moral del equipo a mediano plazo.

Gráfica Seguridad Laboral Ilustración 10



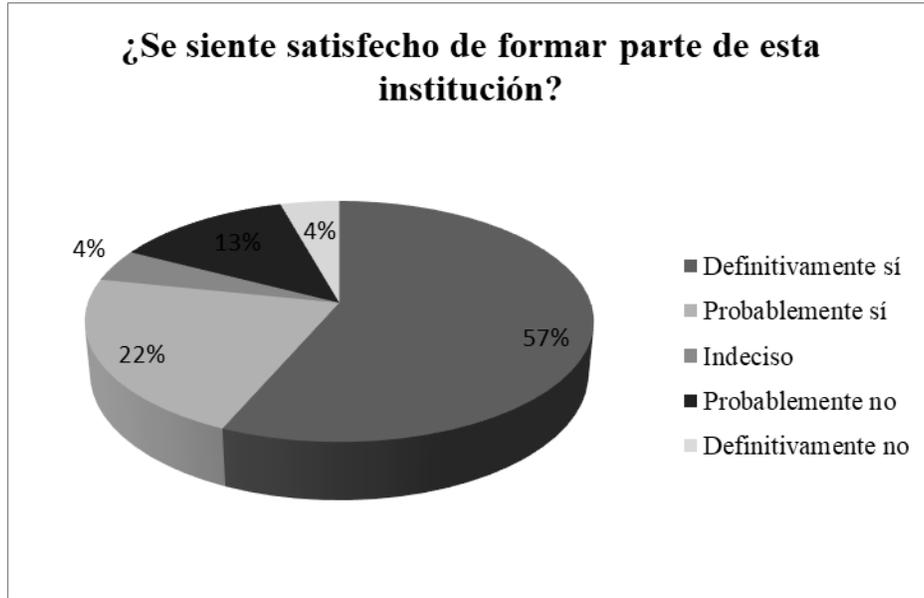
Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

La relación entre trabajo y salud es compleja y con dos caras: una positiva y otra negativa. Por un lado, a través del trabajo las personas logramos una serie de aspectos favorables e indispensables para asegurarnos la propia subsistencia y el aumento de la calidad de vida.

Sin embargo, en la otra cara de la moneda encontramos los riesgos que entraña el trabajo en forma de accidentes o como causa de daños en la salud de los trabajadores, tanto en el plano físico, como psíquico o emocional.

Al realizar trabajos con maquinaria para lavado y aspirado de vehículos pensaríamos que son tareas que no implican ningún tipo de riesgo para el operador, sin embargo, la presión con que la bomba lanza el agua si se expone la mano o alguna parte del cuerpo a una distancia no mayor a quince centímetros, esto le podría causar cortes o daños serios en la piel. La importancia de la implementación de guantes industriales para realizar esta actividad es de suma importancia, para garantizar la integridad física del operador, así como también debe portar un casco que le proteja de cualquier proyectil pues es un trabajo que realiza al aire libre.

Gráfica Satisfacción Ilustración 11



Fuente: Elaboración propia, marzo 2019

La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

En esta gráfica podemos ver que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a estas empresas, a pesar de los factores demostrados y vistos con anterioridad, se sienten cómodos con su desempeño y les motiva contar con un trabajo decente.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

De acuerdo con Uribe Prado (2014), el clima organizacional son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios. El término clima organizacional puede ser sustituido por clima laboral o ambiente organizacional. (pp. 96-100)

Para quienes fungen como líderes de una organización o empresa, es importante tener conocimiento de cuál es el clima organizacional que se vive entre sus subordinados y con todos aquellos agentes externos, como clientes o proveedores, con los cuales mantienen relaciones y acuerdos.

Cuando las relaciones laborales dentro de una empresa son óptimas entre los trabajadores, los gerentes y demás responsables, entonces el clima organizacional será altamente satisfactorio para obtener un trabajo de alta calidad, reconocido entre los usuarios y la competencia.

Cuando se inició la investigación, se pudo notar cierto nerviosismo entre los empleados debido a que creían que era una supervisión o algún control de calidad del servicio impuesto por la gerencia general. Al empezar las charlas para recopilar información, poco a poco fueron comprendiendo de qué se trataba el tema a investigar. Respecto a los gerentes de ambos negocios, conocían el concepto básico de “clima organizacional” y conscientes de ello, aceptaron que no contaban con el óptimo en el momento de realizarse la investigación. Luego de trasladar los cuestionarios a los empleados, estos respondieron de manera plena y sincera al tratarse de una prueba completamente confidencial, los resultados luego de ser tabulados y resumidos quizá no fueron del mayor agrado para la gerencia, sin embargo, se dieron cuenta de que cuentan con un equipo que se siente identificado con la organización y se sienten parte de ello, a pesar de los factores negativos que acusan, aún mantienen la eficacia y eficiencia que se les solicita. Esto

último es la clave de que ambos establecimientos cumplan con sus proyecciones de ventas estipulados al inicio de cada mes. El éxito que tienen como organización se debe a la entrega del personal y también a la aceptación al momento de contratar con la que cuentan estos establecimientos, pues la mayor parte de los empleados no poseen estudios escolares y les sería difícil encontrar un trabajo lejos de la actividad comercial donde se encuentra el establecimiento para el que laboran. Los gerentes lejos de recriminar a sus empleados el hecho de sentirse poco motivados, aceptaron que deben trabajar para mejorar el clima organizacional, pues esto contribuirá no solo a que la relación entre personal y jefe sea más amena y a fin, sino que también contribuirá a niveles financieros pues en un ambiente laboral óptimo, el personal se desenvolverá mejor, realizando sus tareas de forma más eficaz y eficiente, lo que se traduce en mayor trabajo de calidad, con los recursos bien aprovechados y utilizados.

3.2 Hallazgos y análisis general

3.2.1 Hallazgos

Se comprobó que un equipo de trabajo que realiza actividades puramente físicas como lo es en el giro comercial de aceiteras y car wash, pocas veces todos estarán de acuerdo sobre un tema, sin embargo todo el equipo de trabajo de ambos establecimientos creen que un buen clima laboral y un clima organizacional óptimo son el pilar fundamental para que una empresa logre sus objetivos e impulse sus ventas, ofreciendo no solo un servicio de calidad sino una atención y trato al cliente que se logrará diferenciar del resto de la competencia.

El giro comercial de aceiteras y car wash es bastante demandado en el departamento de Petén, debido a que es un clima caluroso y seco, esto se debe a que existe una competencia muy fuerte entre establecimientos que ofrecen estos servicios y demás. Al cuestionar a los empleados si se sentían satisfechos de pertenecer a estos establecimientos sus respuestas fueron mayoritariamente positivas, pues creen que pertenecen a establecimientos comerciales de prestigio, que, al momento de salir de allí, podrán optar a cualquier establecimiento del mismo giro comercial o parecido, con el fin de buscar una mejor oportunidad. El hecho que vean a una empresa como un

puente para encontrar una mejor oportunidad laboral nos habla de lo bien que se hacen las cosas en ese sitio.

Otro hallazgo importante es el factor comunicación. La información recopilada de los cuestionarios evidencia que existe poca comunicación entre el personal y las personas a cargo. La actividad de aceiteras y car wash es de las pocas en las cuales el gerente no realiza ninguna actividad puramente operativa, pues debe conservar su perfil de persona a cargo. Entre este tipo de establecimientos comerciales existe el pensamiento erróneo de que, si el gerente apoya a “lavar” un vehículo, o realizar un cambio de aceite, sus subordinados le pierdan el respeto. Según pudimos comprobar en charlas con el personal, ellos se sienten motivados cuando los gerentes en ocasiones toman una “toallita” y empiezan a pulir un vidrio de un vehículo, según los diferentes testimonios los empleados tienen clara cuál es la función del gerente, sin embargo, se sienten agradecidos cuando éste apoya en tareas operativas por muy pequeña que sea la consigna para cumplir.

Un factor determinante para el rendimiento del personal en este tipo de establecimientos comerciales es el salario y prestaciones devengadas. Un punto que, según los cuestionarios, gran parte del personal se encuentra en disconformidad respecto a lo que perciben en base a lo que trabajan y rinden. Pudimos constatar en base a planillas laborales que cuentan con el seguro social y perciben el salario mínimo, también cuentan con prestaciones de ley. Comprobamos en otros establecimientos del mismo giro comercial y pudimos constatar que la mayoría de las personas allí empleadas no perciben el salario mínimo establecido. Por lo que la disconformidad del personal se da debido a que realmente realizan trabajos puramente físicos que conllevan un desgaste mayor conforme avanza la semana, sin embargo, estos dos establecimientos están en una media de empresas que pagan lo establecido en ley, a diferencia de muchos comercios que rigen y llevan a cabo actividades lucrativas en Petén.

Por último, cabe resaltar que si bien la comunicación y la motivación no son el plus del equipo de trabajo que fue la fuente de análisis de la investigación, todo el personal incluyendo a los gerentes mantiene una relación cordial y educada al dirigirse a alguien más. El respeto entre subordinados y gerente es para destacar. Un factor que ayuda en gran manera a no tener roces entre

compañeros o discusiones entre jefe y empleado, lo cual facilita de gran manera la resolución de problemas.

3.2.2 Análisis General

McGregor (2006) asegura que, durante mucho tiempo ha existido la falsa creencia de que el trabajador era una herramienta más que debía cumplir sus funciones para lograr la meta de la empresa. No se tenía en cuenta que al igual que la maquinaria necesita unos cuidados y un mantenimiento adecuado, los empleados que son personas, ante todo, también. Las empresas creían que el dinero y el salario eran suficientes para ello, pero el tiempo ha demostrado que hace falta mucho más para mantener y mejorar la productividad en una empresa y uno de los pilares es un clima laboral adecuado. (pp. 33-35)

Un buen clima laboral no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y, por supuesto, no sólo depende de la cantidad de dinero recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que paguen y lo mucho que crezca su cuenta corriente, un clima laboral negativo, con un ambiente insoportable, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizará las ganas de trabajar y el entusiasmo será nulo. Esto es negativo a su vez para la producción de la empresa, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor.

El clima organizacional en el cual se centra este tema afecta para bien o para mal el entorno emocional de los empleados, esto depende en gran manera a la gestión que realizan los gerentes o personas a cargo. Un empleado sin ninguna otra motivación más allá de percibir un salario es una bomba de tiempo que genera divisionismo y tensión que al final terminará en el despido o renuncia de este. El fomentar un buen clima laboral es vital como se dijo con anterioridad, pues mejora la motivación y aumenta las probabilidades de éxito.

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el

trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios, aunque solo cuatro de los veintitrés empleados devengan un salario superior al mínimo establecido.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el empleado comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso.

Entre los principales riesgos que genera la ausencia de controles que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes, es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina.

Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas del giro comercial de aceiteras y car wash, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor. Bajo esta idea es importante que tanto empleados como gerentes logren comprender la importancia que tiene el respeto y la cordialidad en un ambiente laboral, pues una conducta adecuada de ambas partes facilitará toda actividad y ayudará a resolver diferencias cuando las hubiere. En el caso de los establecimientos que fueron objeto de estudio se pudo constatar que, si bien no existe una gran relación entre jefes y empleados, ambos mantienen el respeto el uno hacia el otro. Se debe tomar en cuenta que la relación que muestra un empleado con su jefe también afecta la visión y opinión que tengan los clientes directamente hacia la imagen de la empresa, pues estos plasman para bien o para mal una conducta que definirá el comportamiento del personal que quizá no sea la que se busca o que

desea implementar la empresa como tal. Un solo empleado no representa la imagen ni debe ser el modelo del negocio al cual representa, sin embargo, la opinión del cliente al retirarse del negocio y ver una conducta áspera y de revoluciones altas, solo hará que no quiera volver a ese establecimiento pues nadie busca más tensión o roce al que se vive día a día por sí mismo. Por eso es importante que exista respeto y cordialidad entre jefes y personal, para el bien de la empresa y con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

Guatemala tiene la tasa de desempleo más baja de Latinoamérica, algo que no es precisamente una buena señal para el país. Aunque debería ser la máxima aspiración de cualquier nación, tener una baja tasa de desempleo no significa que se tenga una buena economía. En algunos casos, es signo de la existencia de un alto porcentaje de trabajo informal. Según un estudio realizado por el sitio de internet Index Mundi en el 2017, en Guatemala se estima que el 70.2% de las personas trabajan en el sector informal. La actividad comercial de aceiteras y car wash, se clasifican precisamente por emplear a trabajadores de forma informal, pues existe una rotación muy alta la cual no tiene interés de disminuir, debido a que el personal también busca de forma frecuente cambiar de establecimiento comercial, buscando un mejor salario.

El resultado de la investigación demuestra que estos establecimientos se diferencian del resto de negocios de similar giro comercial debido a que ofrecen a su personal el salario mínimo establecido y los emplean bajo contratos laborales aprobados por el ministerio de trabajo, cubriendo también los seguros sociales claves para la cobertura del empleado, así como su cónyuge e hijos menores. Es muy difícil que establecimientos que se dedican al mismo giro comercial ofrezcan las prestaciones de ley y cobertura social que si ofrecen los comercios que fueron objeto de estudio, esto solo aumenta el porcentaje de trabajo informal, sin embargo contribuye a la economía del departamento de Petén, pues aún sin devengar el salario mínimo establecido, las personas empleadas por estos establecimientos comerciales, al menos pueden suplir las necesidades básicas de su hogar y compensar momentos de ocio con sus familiares o amigos.

En la entrevista realizada a los gerentes de ambos establecimientos, se realizaron preguntas acerca de las estrategias que utilizan para impulsar las ventas de sus establecimientos a lo que respondieron que contaban con páginas de la red social “Facebook” y que pedían apoyo a los empleados en que siguieran la página e invitaran a sus amigos a seguirla. Se logró el acceso a dicha página y se constató que, si bien tienen la información básica, no aprovechan de forma eficiente la herramienta pues no la alimentan de contenido ni tampoco ofrecen los servicios que prestan. Se dedicó un tiempo a orientar a los gerentes a cómo debían impulsar estrategias de marketing digital básico, a lo que respondieron que tenían en cuenta las sugerencias que se les trasladó y que incluso ya tenían en marcha promociones para la página, en la cual ofrecerían varias, en las que esperaban que el público local los conociera. Una aceitera y car wash por formar parte del comercio informal en la mayoría de estos en Petén y Guatemala, no cuentan con un departamento administrativo ni tampoco tienen a un jefe inmediato a cargo. Sin embargo los establecimientos objeto de estudio buscan la forma de sobresalir por encima de la competencia, acoplándose a lo que solicita en la actualidad el mercado y comprenden que los demandantes de servicio frecuentan cada vez más las redes sociales en busca de alguna promoción que les satisfaga el deseo de saciar una necesidad que muchas veces no es cubierta por la falta de recursos o un presupuesto que ya tienen asignado que solo pensarían en ajustarlo en caso de encontrarse con una promoción atractiva y que esté alineado con la necesidad básica urgente que podría ser el cambio de aceite de su automóvil. El adaptarse a las necesidades de los clientes es la clave perfecta para poder tener una ventaja sobre la competencia, al menos a nivel publicitario.

En palabras de uno de los gerentes, el impulsar las ventas se traduce en mayor actividad operativa por lo que deberían contratar más personal y motivar a los empleados actuales, incentivándolos económicamente y atendiendo a sus necesidades respecto a dudas o requerimientos de abastecimiento de los inventarios de consumo utilizados para la realización de las actividades que llevan a cabo.

3.3 Conclusiones

El clima laboral de la empresa depende de varios factores importantes que suceden en la propia empresa, siendo estos internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será las que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la misma.

1. Los factores que afectan el clima laboral de los establecimientos objeto de estudio en San Benito, Petén son las condiciones laborales, las relaciones entre trabajadores y jefes, la comunicación, el apoyo, la motivación. Los establecimientos que tienen como fin ofrecer servicios de lavado y mantenimiento de vehículos por lo general son comercios informales donde el clima organizacional en pocas ocasiones es bueno y cuando lo es, se debe más a la amistad entre los empleados a la gestión administrativa del recurso humano que la persona a cargo pudiera aplicar.
2. Los datos obtenidos de los cuestionarios indican que un 79% de los empleados están satisfechos de formar parte del equipo de trabajo al que pertenecen, una medida alta si tomamos en cuenta que son establecimientos donde el empleado tiene poca o casi nula motivación y ejercen sus labores no por entrega y dedicación sino por temor a perder la única fuente de ingresos con la que cuentan. Al contar con un porcentaje de aceptación a criterio propio, más que aceptable, los empleados ejercen sus tareas de forma más eficiente y eficaz, apoyando a la gerencia en el camino a lograr las metas y objetivos establecidos.
3. Muchas veces el factor económico es donde se encuentra la mayor motivación del personal a cargo, sin embargo, no lo es todo. Hay factores que influyen de forma interna como el buen clima laboral, el respeto entre compañeros y jefes, la aceptación del grupo hacia un empleado.

Los factores externos que pueden afectar a un empleado es que no se le proteja de riesgos que pueden provenir desde fuera de la empresa, como por ejemplo el que no cuenten con las herramientas de protección laboral para salvaguardar su integridad física. También

influyen factores como pueden ser clientes que abusan de la confianza que existe en ocasiones con los encargados para abusar de los empleados solicitando un trato preferencial cuando éste solo lo recibe por ser “amigo” del gerente y no un cliente preferencial como tal.

4. La productividad laboral en los establecimientos que ofrecen servicios de lavado y mantenimiento de vehículos es vital, pues a mayor aprovechamiento del tiempo, es mayor la cantidad de vehículos que pueden lavar y darles mantenimientos. Una productividad laboral ineficiente haría que muchos clientes buscaran otros establecimientos con el fin de cubrir la demanda que no fue atendida debido a la falta de organización y poca respuesta operativa por parte del establecimiento.
5. Crear estrategias para lograr satisfacción laboral en su equipo de trabajo es importante como por ejemplo fomentar el equilibrio entre vida y trabajo, ofrece al empleado la posibilidad de gestionar sus horarios de trabajo para disponer de tiempo para realizar actividades personales cuando una emergencia lo requiera. También es importante dar reconocimientos, pues cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad de este. Reconocer los logros que realizan y mostrar que se valora el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores.

4. Referencias

4.1 Libros:

1. McGregor, D. (2006) *El lado humano de las empresas*. Madrid: Editorial Mcgraw-Hill. 33-35
2. Uribe Prado, J.F. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. México: Editorial El Manual Moderno. 96-100

4.2 Digitales:

1. La importancia del buen humor en un equipo de trabajo. (2016, 24 de noviembre). En definiciones de Shopify.com. Recuperado de: <https://es.shopify.com/blog/la-importancia-del-buen-humor-en-un-equipo-de-trabajo>
2. Clima laboral. (2002, 20 de Julio). En conceptos y significados de Gestipolis.com. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/clima-laboral/>
3. Tasa de desempleo. (2017, 9 de Julio). En economía de Indexmundi.com. Recuperado de: https://www.indexmundi.com/es/guatemala/tasa_de_desempleo.html

4.3 Revistas:

1. Goncalvez, A.P., (2000) Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). 1-10
2. Ochoa R. & Toro, A. (2004) Clima Organizacional: promotor de la creatividad en la empresa. *Creando*. 2-6

5. Anexos

Anexo 1



Encuesta

Boleta No.

Estimado(a) colaborador (a): Agradecemos su valioso tiempo para completar un breve cuestionario acerca del grado de satisfacción y motivación que recibe como colaborador de la empresa. La información proporcionada aquí descrita se maneja en forma confidencial, agradecemos tu participación.

Puesto: _____

Departamento dentro de la empresa: _____

1. ¿Soy aceptado por el equipo de trabajo con el que cuenta la empresa?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

2. ¿Ha encontrado en el Departamento donde labora el apoyo y las facilidades necesarias para que usted desarrolle de modo óptimo sus labores?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

3. ¿Las tareas que se le asignan, corresponden a las aptitudes y habilidades con las que cuenta?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

4. ¿Proporcionan información necesaria para el mejor cumplimiento de las tareas asignadas?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

5. ¿Cree que un buen clima laboral es beneficioso para tener un mayor rendimiento laboral?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

6. ¿Recibió la inducción necesaria para el uso de las máquinas y accesorios para la realización de sus tareas?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

7. ¿Cree que su equipo de trabajo está debidamente organizado?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

8. ¿Las condiciones laborales (salario, honorarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorios?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

9. ¿La institución motiva a los empleados celebrando cumpleaños u ocasiones especiales?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

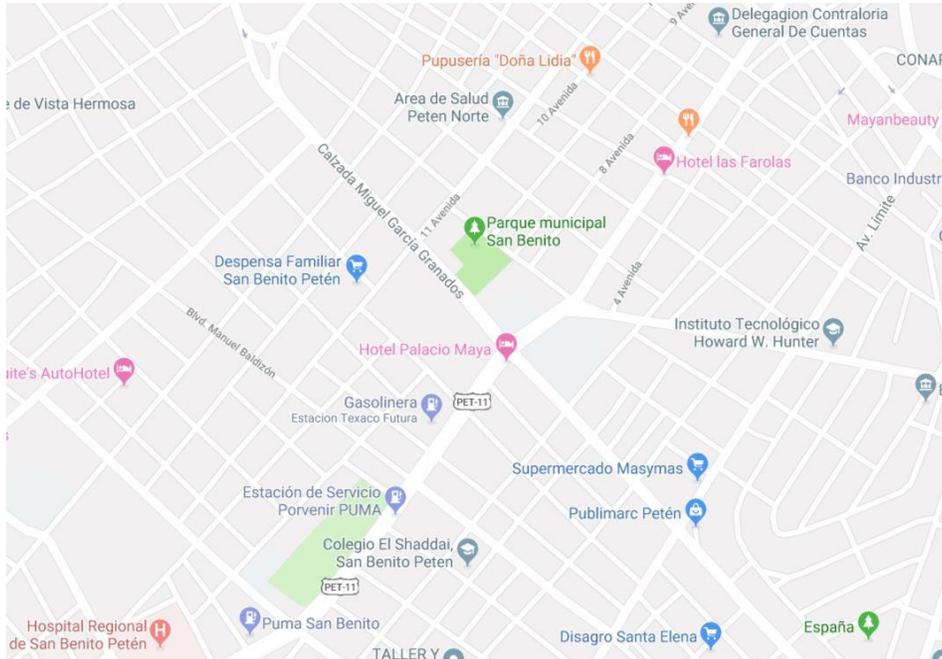
10. ¿En la institución existe buenas condiciones de seguridad laboral?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

11. ¿Se siente satisfecho de formar parte de esta institución?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

Anexo 2



Fuente: Google Maps, ubicación área central San Benito, Petén, abril 2019.

Anexo 3

Resumen General							
No.	Pregunta	Respuestas					Total de Respuestas
		Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	
1	¿Soy aceptado por el equipo de trabajo que cuenta la empresa?	13	6	1	2	1	23
2	¿Ha encontrado en el Departamento donde labora el apoyo y las facilidades necesarias para que usted desarrolle de modo óptimo sus labores?	9	6	5	2	1	23
3	¿Las tareas que se le asignan, corresponden a las aptitudes y habilidades con las que cuenta?	4	7	4	6	2	23
4	¿Proporcionan información necesaria para el mejor cumplimiento de las tareas asignadas?	9	6	3	4	1	23
5	¿Cree que un buen clima laboral es beneficioso para tener un mayor rendimiento laboral?	20	3	0	0	0	23
6	¿Recibió la inducción necesaria para el uso de las máquinas y accesorios para la realización de sus tareas?	13	2	4	3	1	23
7	¿Cree que su equipo de trabajo está debidamente organizado?	9	6	4	3	1	23
8	¿Las condiciones laborales (salario, honorarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorios?	6	3	6	5	3	23
9	¿La institución motiva a los empleados celebrando cumpleaños u ocasiones especiales?	4	3	7	2	7	23
10	¿En la institución existe buenas condiciones de seguridad laboral?	13	6	2	1	1	23
11	¿Se siente satisfecho de formar parte de esta	13	5	1	3	1	23
NOTA: Sujetos de prueba totales entre los dos establecimientos comerciales es de veintitres (23)							

Fuente: Elaboración propia abril 2019