



Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión del Talento Humano

Cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala
(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Gustavo Adolfo Flores Estrada

Guatemala, octubre 2020

Cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Gustavo Adolfo Flores Estrada

MBA Lcda. Alba Estela García Gómez (**Asesora**)

Mgr. Dinora Morales de López (**Revisora**)

Guatemala, octubre 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. Rolando Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Heber Abimael Chinchilla Guzmán

Coordinador

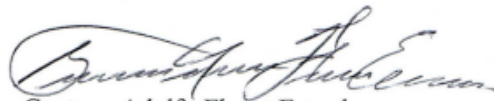
Guatemala, agosto del 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo científico titulado **“Cultura Organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la Ciudad de Guatemala”** 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,



Gustavo Adolfo Flores Estrada

Maestría de Gestión del Talento Humano



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: C.C.E.E.M.GTH.UV A01-PS.006.2020.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2020.**

DICTAMEN

Tutor: MBA Lcda. Alba Estela García Gómez

Revisor: Mgtr. Dinora Morales de López

Artículo Científico titulado: "Cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala".

Presentada por: Gustavo Adolfo Flores Estrada

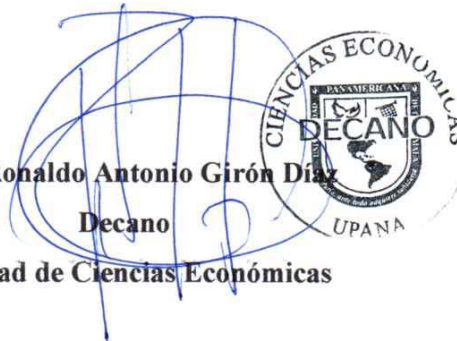
Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Maestría en Gestión de Talento Humano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



 **1779**

 upana.edu.gt

 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 27 de Julio de 2020


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación con el trabajo de Artículo Científico titulado: **"Cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la Ciudad de Guatemala"**, realizado por **Gustavo Adolfo Flores Estrada**, carné 000064813, estudiante de la **Maestría en Gestión del Talento Humano**, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos del estilo establecido en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



MBA. Licda. Alba Estela García-Gómez

Colegiado 12,232

Guatemala, 14 de agosto de 2020

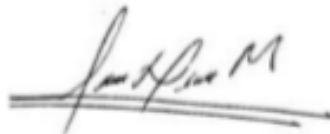
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación con el Artículo Científico titulado: “**Cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala**” realizado por: **Gustavo Adolfo Flores Estrada**, ID 000064813, estudiante de la **Maestría en Gestión del Talento Humano**, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Dinora Morales de López
Magister en Educación Virtual
Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa
Colegiado 18270

Dedicatoria

A Dios Todo Poderoso

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

A Pamela Murillo

Esposa, amiga, colega y acompañante de este viaje de vida, por apoyarme incondicionalmente siempre. Sin ella no hubiera logrado esta meta gracias. Te quiero.

A mis hijos

Razón de ser y motor que me impulsan a continuar esforzándome, hijos míos gracias por ser mi gran orgullo e inspiración en la vida, los quiero.

A mi familia

Por celebrar mis logros, apoyarme y estar allí continuamente.

A mi hermana

Marisol por tu ejemplo a seguir, y el apoyo incondicional que me has dado, te quiero.

A mis amigos

Quienes me apoyaron y motivaron en algún momento de mi vida, en esta formación profesional y brindaron ánimos para lograr mi meta

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	4
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Definición del tipo de investigación	5
1.4.1 Investigación descriptiva	5
1.5 Sujeto de investigación	6
1.6 Alcance de la investigación	7
1.6.1 Temporal	7
1.6.2 Geográfico	8
1.7 Definición de la muestra	8
1.7.1 Empleo muestra finita	8
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	9
1.9 Recolección de datos	10
1.10 Procesamiento y análisis de datos	10
Capítulo 2	
Resultados	11
2.1 Presentación de resultados	11
Capítulo 3	
Discusión y conclusiones	34
3.1 Extrapolación	34
3.2 Hallazgos y análisis general	36
3.3 Conclusiones	38
Referencias	39
Anexos	40

Abstract

En esta investigación se abordó el tema de cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la Ciudad de Guatemala. El objetivo del estudio presentado fue realizar una investigación de campo con instrumentos de investigación, se aplicaron encuestas y una entrevista donde se buscó establecer la influencia de la cultura organizacional.

Se analizó el tipo de cultura organizacional con el que se cuenta en la empresa, los elementos que inciden en el desempeño de los colaboradores y su disposición para crear cambios dentro del clima laboral. También, el impacto e influencia de la motivación, satisfacción y productividad en una cultura organizacional de alto desempeño, se identificó la buena disposición de los colaboradores para crear cambios dentro del clima laboral. Se determinó que la cultura organizacional beneficia a los integrantes de la empresa y da una imagen corporativa positiva hacia los clientes.

Introducción

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. Cada organización posee una cultura propia, involucra creencias, valores, filosofías, actitudes, conductas, normas, reglas, lenguaje y procedimientos, todos éstos hacen que cada organización sea única y se diferencie de una con otra, esto hace que sus colaboradores se sientan parte de ella, al aplicar cada uno de estos aspectos contribuye a que los consumidores de servicios o productos la perciban por el trato y el servicio que se les brinda.

Para efectos de la investigación se desarrolla un estudio, se delimita un área geográfica, el mismo es aplicado en la ciudad de Mixco, Guatemala. En el primer Capítulo se plantea un objetivo principal para el desarrollo del estudio, así como objetivos específicos. La aplicación de la encuesta y entrevista se utiliza para recaudar datos para su interpretación, estas herramientas permiten conocer las opiniones de los sujetos de investigación.

En el segundo Capítulo las encuestas son graficadas con interpretación de los datos vaciados del instrumento, se obtiene información real de cómo es percibida la cultura organizacional por parte de los colaboradores.

En la última fase, el tercer Capítulo, se realiza un análisis del estudio de campo y una comparación con las bases teóricas para sustentar el tema contrastado con la realidad. Se presentan los principales hallazgos de la investigación, en donde se encuentra la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento y funcionamiento de la empresa.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En la época actual la dinámica del mercado empresarial requiere que las empresas sean competitivas y así obtener ventajas sobre la competencia, para lograrlo es indispensable considerar que se requieren una serie de elementos como los siguientes: estructura empresarial definida, una excelente planificación estratégica, contar con un equipo de colaboradores de alto desempeño y construir una cultura organizacional que proyecte elementos diferenciadores claves en el servicio que se presta, así como, manejar la gestión empresarial con altos estándares de calidad, estos elementos son clave para garantizar el éxito empresarial.

Toda organización está constituida por una serie de elementos que contribuyen al orden interno y la proyección externa, la cultura organizacional juega un papel muy importante para establecer un ambiente de confianza, permanencia y fidelidad en los empleados que son la base para que una organización sea productiva y eficaz; una organización con valores y normas claras promueve conductas positivas que se traducen en una mayor productividad dentro de la empresa y en una adecuada proyección de la organización fuera de ella.

Chiavenato (2009) afirma:

La cultura organizacional no es algo palpable, puede observarse debido a acciones, su impacto se evidencia en las consecuencias de las acciones realizadas. En este sentido, es parecida a un iceberg, en la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los

puestos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir pero que tienen un alto impacto en el funcionamiento de la empresa y los resultados que se tienen en los objetivos, así como en el servicio que se brinda a los clientes. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (p. 123)

Por lo anterior, la cultura organizacional es el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una empresa, lo cual indica que una cultura es algo que se puede apreciar a simple vista. No es una opción, sino un conjunto de acciones imprescindibles para la existencia de toda empresa y un elemento determinante para el éxito o fracaso de esta.

Asimismo, Robbins (2010) señala:

Que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. (p. 551)

Por consiguiente, el buen funcionamiento y rendimiento laboral está relacionado con la cultura organizacional. Por su parte, Ritter (2008) menciona: “la cultura organizacional y su complejidad es uno de los aspectos fundamentales para entender el éxito o fracaso de muchas organizaciones y una herramienta crítica para potenciar la competitividad de las empresas.” (p. 41)

Por otra parte, la evolución de los vehículos desde el siglo pasado ha generado la necesidad en los conductores de adaptarse y adquirir conocimientos y habilidades para conducir; desde su simple encendido hasta la variedad de opciones de confort y equipamiento que ofrece la última tecnología. Nace la necesidad de promover la movilidad mediante una serie de principios básicos que faciliten la adaptación de los conductores a las condiciones del tránsito normal y cotidiano del medio donde circula, lo cual implica que la conducción segura exija estándares de calidad a la hora de realizar

las evaluaciones de conducir, dichas pruebas pueden adquirirse mediante una adecuada cultura organizacional de la relación entre esta y sus empleados y dar un servicio que permitirá certificar a conductores idóneos en la vía pública.

Los centros de evaluación de licencias de conducir de la ciudad de Guatemala son creados como el plan estratégico de descentralización, para realizar exámenes teóricos y prácticos de manejo de todo tipo de vehículos y motocicletas. Cuenta con todos los requisitos solicitados para su funcionamiento por parte del Departamento de Transito de la Policía Nacional Civil.

En la actualidad el servicio que se presta en los centros de evaluación de licencias se ve afectado debido a que la cultura organizacional, presenta debilidades en la calidad y efectividad del servicio que se presta, se evidencia que no se cuenta con una planificación estratégica definida, la misión, visión, valores, metas y objetivos organizacionales no son claros, esto es una fuerte limitante porque afecta el funcionamiento de la empresa, origina la falta de integración del personal y trabajar por objetivos específicos.

La empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos, esto causa que los colaboradores no tengan claridad de las atribuciones asignadas, los procesos a seguir y la forma de afrontar los desafíos de cada puesto de trabajo, no se brinda inducción general ni específica adecuada al puesto, este factor tan importante afecta desde el inicio de la relación laboral, debido a que no se alcanza el nivel de identificación y el compromiso entre la empresa y sus colaboradores.

El desconocimiento, desinterés y desmotivación en los colaboradores en determinadas áreas de trabajo, existe falta de comunicación efectiva, claridad en los niveles de responsabilidad de cada miembro del equipo, la diversidad de criterios y posturas ocasionan diferencias contraproducentes para un óptimo desempeño laboral.

La falta de inteligencia emocional es notoria, debido a que la individualidad de cada colaborador no es visualizada como riqueza, sino como falta de compatibilidad en valores y actitudes. Los elementos descritos tienen un impacto directo en el clima laboral y la cultura organizacional, así

como en el desempeño interno y externo de la empresa. Los elementos que integran la cultura organizacional son fundamentales para el óptimo desempeño organizacional, por consiguiente, es de gran relevancia realizar esta investigación y aportar elementos que contribuyan de forma positiva a los centros de evaluación de licencias de conducir de la ciudad de Guatemala a mejorar la cultura y contribuir al desarrollo interno y así propiciar impacto positivo en el servicio que se presta a la población guatemalteca. Se considera relevante desarrollar una buena cultura organizacional, por lo anterior dada la importancia que tiene este tema en las organizaciones se plantea en esta investigación la siguiente interrogante:

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo influye la cultura organizacional en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el tipo de cultura organizacional que se tiene en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala
- Determinar los elementos de la cultura y cuales inciden en el desempeño de los colaboradores que laboran en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala
- Establecer si el personal que labora en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala, está comprometido y dispuesto a construir una cultura organizacional eficiente y de alto desempeño
- Conocer el impacto e influencia de una cultura organizacional de alto desempeño en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala.

1.4 Definición del tipo de investigación

La investigación es una actividad orientada a la descripción, comprensión, explicación y transformación de la realidad social.

Sampieri (2014) afirma:

Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. (p. 70)

Los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

1.4.1 Investigación descriptiva

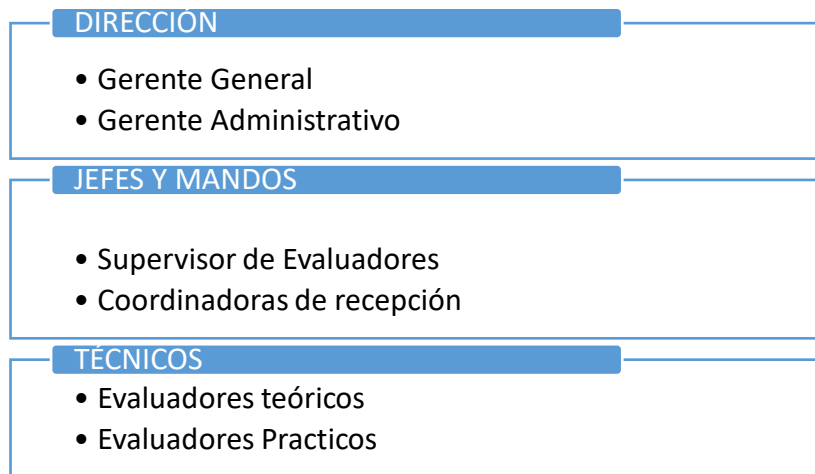
En este estudio se realiza una investigación descriptiva, Sampieri (2014) comenta: “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p. 92). El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

1.5 Sujeto de investigación

La presente investigación se lleva a cabo en el centro de evaluación de licencias de conducir de Mixco, kilómetro 20.5 Carretera Interamericana de la ciudad de Guatemala, por medio de un solo investigador para recolectar los datos necesarios para alcanzar el objetivo de esta investigación, se estudian a 61 colaboradores que forman el 100 % de la institución, integrada de la siguiente manera.

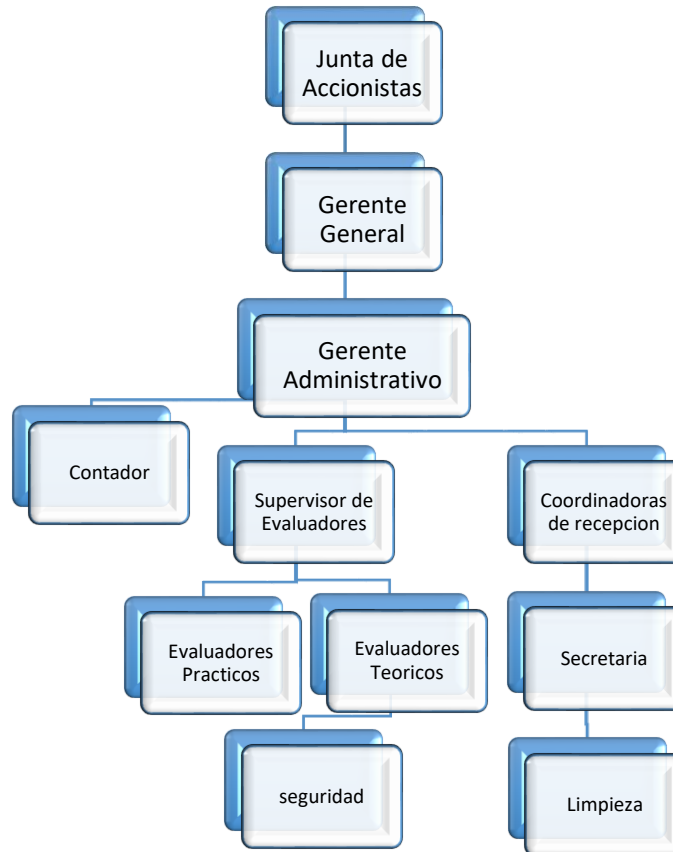
Esquema No. 1 Familia de puestos



Fuente: elaboración propia, 2020

Organigrama No. 1

Centro de evaluación de licencias de conducir



Fuente: elaboración propia, 2020

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se desarrolla en un período comprendido entre los meses de junio y agosto del año 2020.

1.6.2 Geográfico

Se realizó en el municipio de Mixco de la ciudad de Guatemala, con el propósito principal de conocer la cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir de la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita

Este tipo de muestreo no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra, se trata de seleccionar a los sujetos que cumplan determinados criterios, para formar una muestra representativa. Es decir, los elementos de la muestra son seleccionados por procedimientos al azar con probabilidades conocidas de selección. El tamaño del universo en estudio es menor de 30,000 elementos, corresponde una fórmula finita. Para la correcta determinación del tamaño de muestra o número de encuestados se utiliza la siguiente fórmula y así lograr obtener un porcentaje representativo de 35 colaboradores.

$$n = \frac{P * q}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P * q}{N}}$$

Dónde:

P = Probabilidad de aceptación

Q = Probabilidad de rechazo

e = Error

Z = Distribución Normal de Probabilidad

N = Universo

Se trabaja una probabilidad de aceptación del 95% equivalente a un 5% de probabilidad de rechazo, una probabilidad de error del 2%, de acuerdo con la tabla de distribución normal se tiene un valor de Z igual a 0.82894 y el tamaño del universo se fija en función de los colaboradores, los cuales son 61 y bajo las características especificadas en la investigación.

Esquema No. 2

Fórmula finita

$$n = \frac{0.95 * 0.05}{\frac{0.02^2}{0.82894^2} (+) \frac{0.95 * 0.05}{61}}$$
$$n = \frac{0.0475}{0.0005821217 + 0.0007786885}$$
$$n = 34.9 = 35 \text{ encuestas}$$

Fuente: elaboración propia 2020

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Instrumento I

La entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas su fin es recolectar determinada información u opiniones. “Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro.” (Hernández Sampieri, 2014, p. 233)

Instrumento II

La encuesta es el método que se utiliza y será un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo. “En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos” (Hernández Sampieri, 2014, p.217). La encuesta se aplica a una muestra de personas de manera homogénea, la encuesta contiene preguntas cerradas, para obtener información básica relacionada al tema de investigación.

1.9 Recolección de datos

Se empleó una guía de entrevista para abordar a la gerencia del centro de evaluación de licencias de conducir que constó de 10 preguntas abiertas (ver anexo 1), con el propósito de obtener información real que aporte a la investigación.

El instrumento que se utiliza para la recolección de datos es el cuestionario con preguntas de respuestas cerradas y abiertas, es un instrumento o formulario en forma digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el colaborador llena por sí mismo. Constó de dieciocho preguntas dicotómicas. Se redactaron de manera sencilla, para que no exista ningún tipo de ambigüedad y fue respondido de manera sincera y clara, se realizó esa cantidad de interrogantes para no afectar el tiempo de los colaboradores del centro de evaluación de licencias de conducir de Mixco, Guatemala. Así se evaluó, interpreto y presentaron los resultados obtenidos.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Luego de establecer el instrumento de recopilación de datos y la muestra establecida, se procedió a realizar la investigación de campo, la cual fue en el centro de evaluación de Mixco de la ciudad de Guatemala, se procedió al análisis sobre el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre, la cultura organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir de la ciudad de Guatemala.

Etapas 1

Diseño del instrumento

Muestreo

Recopilación de datos

Representación de resultados

Presentación de resultados

Etapas 2

Conclusiones y recomendaciones

Capítulo 2

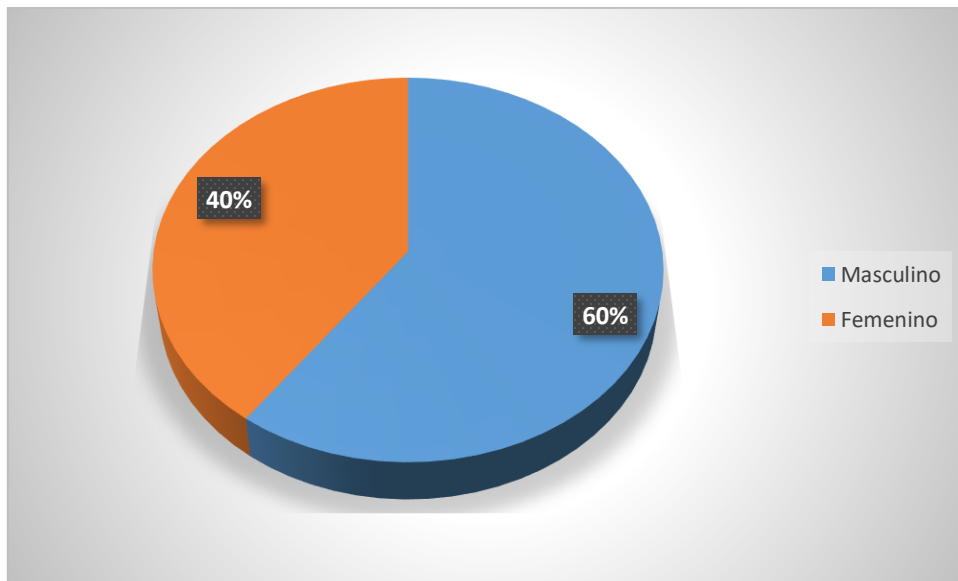
Resultados

2.1 Presentación de resultados

El cuestionario fue enviado por Google Drive a los usuarios seleccionados. Fueron enviados 35 cuestionarios y el 100 % fueron recibidos y contestados. Los resultados obtenidos están compilados en las gráficas de este documento.

Sexo

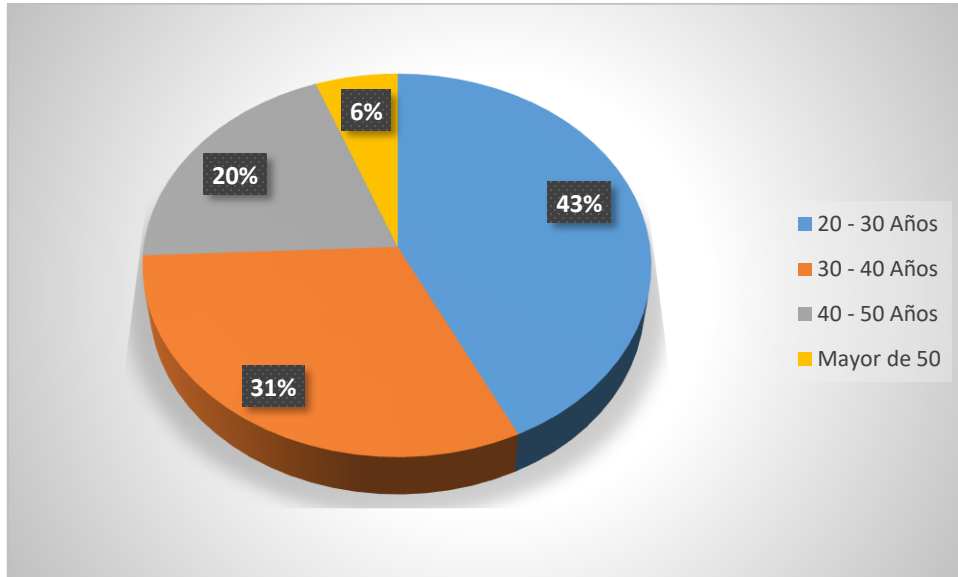
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia, 2020

El 60% de los sujetos de investigación es de sexo masculino y el 40% es de sexo femenino. Es notorio que predominan los caballeros dentro de la empresa, por la naturaleza del trabajo se requiere la contratación de caballeros.

Edad
Gráfica No. 2

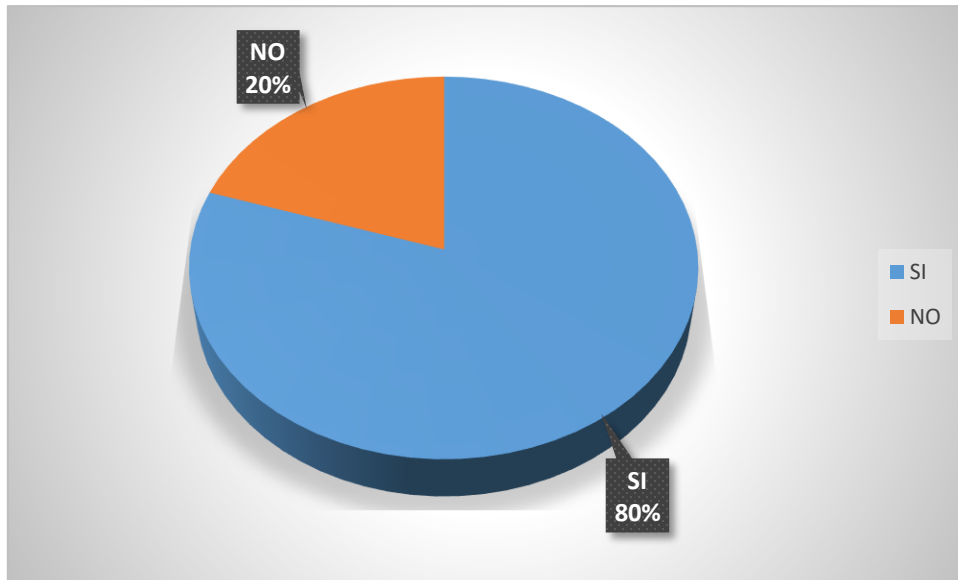


Fuente: elaboración propia, 2020

El 43 % de los sujetos de investigación se encuentra entre un rango de edad de 20 a 30 años, el 31% de 30 a 40 años, el 20% de 40 a 50 años y un 6% de 50 años en adelante. Se tomó en cuenta la edad de los encuestados por la importancia de establecer en qué rango edad se encuentran los colaboradores del centro de evaluación de licencias de conducir. es evidente que el 43% del personal que labora en la organización son personas jóvenes y esto ayuda a crear una cultura dinámica, llena de energía, estar en capacitaciones constantes y motivados a crecer dentro de la empresa.

¿Considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar?

Gráfica No. 3

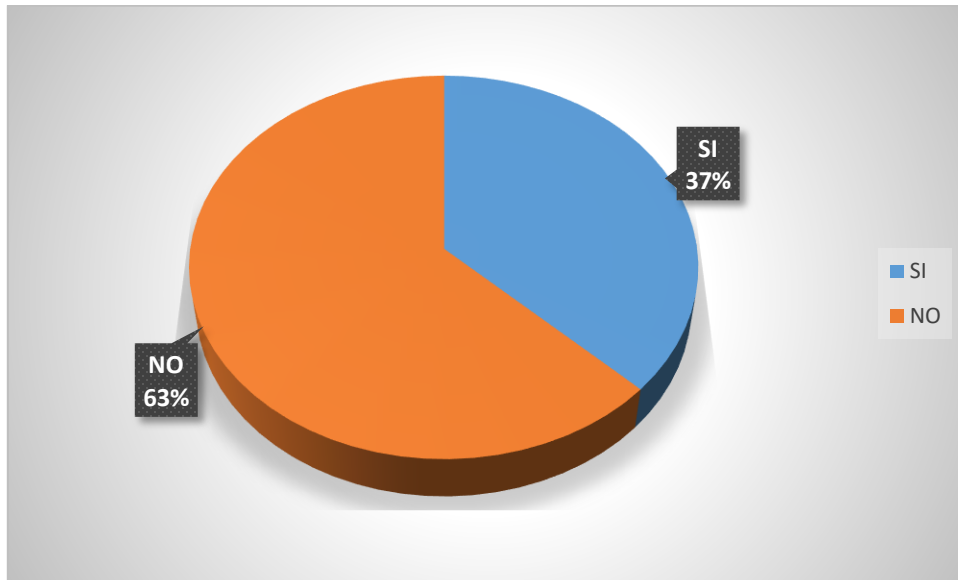


Fuente: elaboración propia, 2020

El 80% del personal considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar y el 20% considera que no. Es notable ver que hay una mínima cantidad de trabajadores no considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar estos pueden generar malas actitudes debido a la falta de satisfacción que poseen, puede ser que este 20% contamine la cultura a través de negativismo, mala comunicación, desleales y no apegarse a las normas y valores de la empresa, por consiguiente, es importante trabajar para cerrar esa brecha.

¿Conoce la misión, visión, valores, metas, estrategias y objetivos de la empresa?

Gráfica No. 4

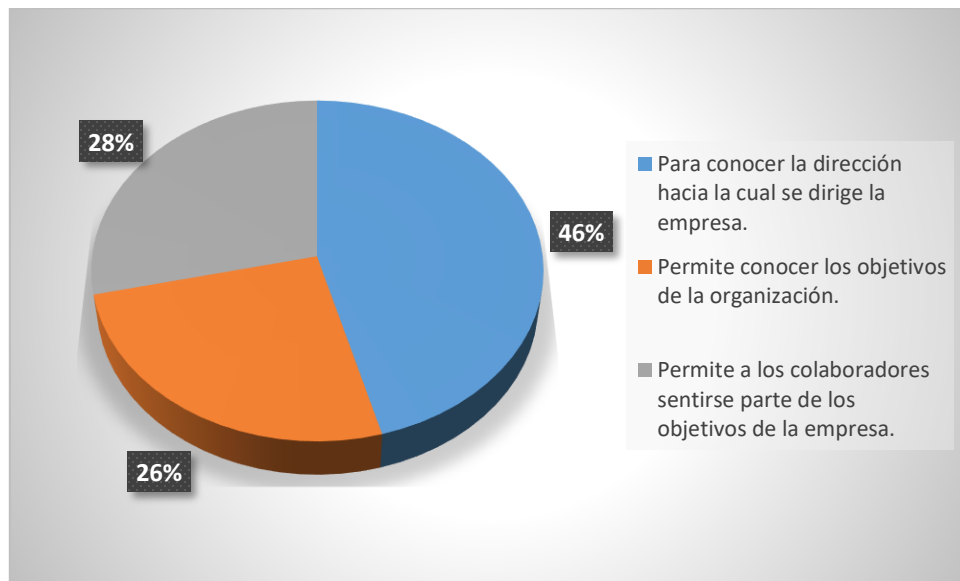


Fuente: elaboración propia, 2020

Para obtener una buena cultura organizacional es fundamental que todos los empleados conozcan la misión, visión, valores, metas, estrategias y objetivos de la empresa, guían el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que debe conducirse, se puede observar que el 63% las desconoce y un 37% si las conoce. Esto evidencia que es indispensable realizar un cambio desde el ingreso de los colaboradores, brindar una inducción general que les permita conocer, apropiarse y comprometerse con la labor que se realiza en la organización.

¿porque considera importante conocer la misión y visión de la empresa a la que labora?

Gráfica No. 5

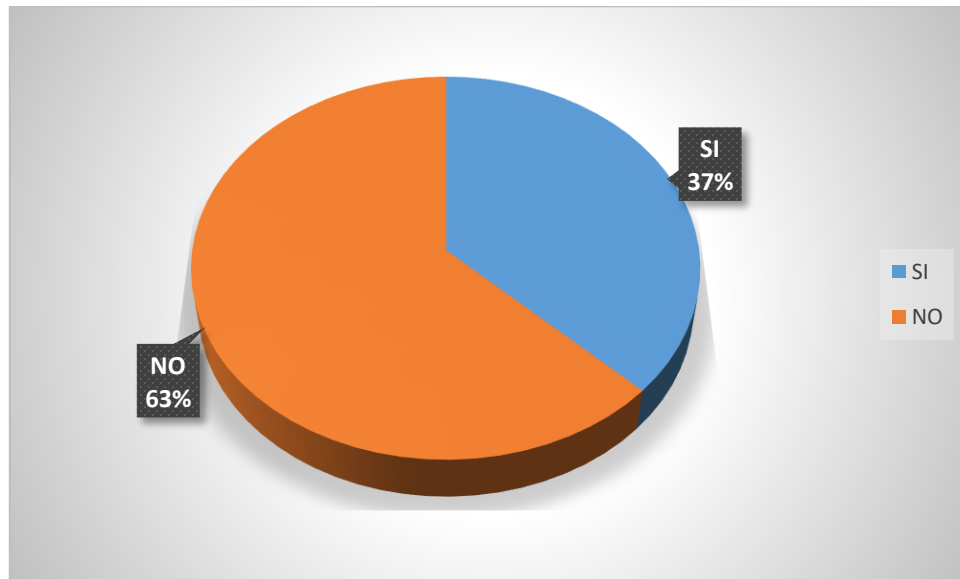


Fuente: elaboración propia, 2020

Un 46% considera que es importante conocer la misión y visión de la empresa, es de suma importancia, para conocer la dirección hacia la cual se dirige la empresa, un 28% considera que es importante porque permite conocer los objetivos de la organización y un 26% opina que permite a los colaboradores sentirse parte de los objetivos de la empresa. Esta información evidencia la importancia que tiene el dar a conocer a todos los miembros de la empresa estos elementos tan importantes.

¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?

Gráfica No. 6

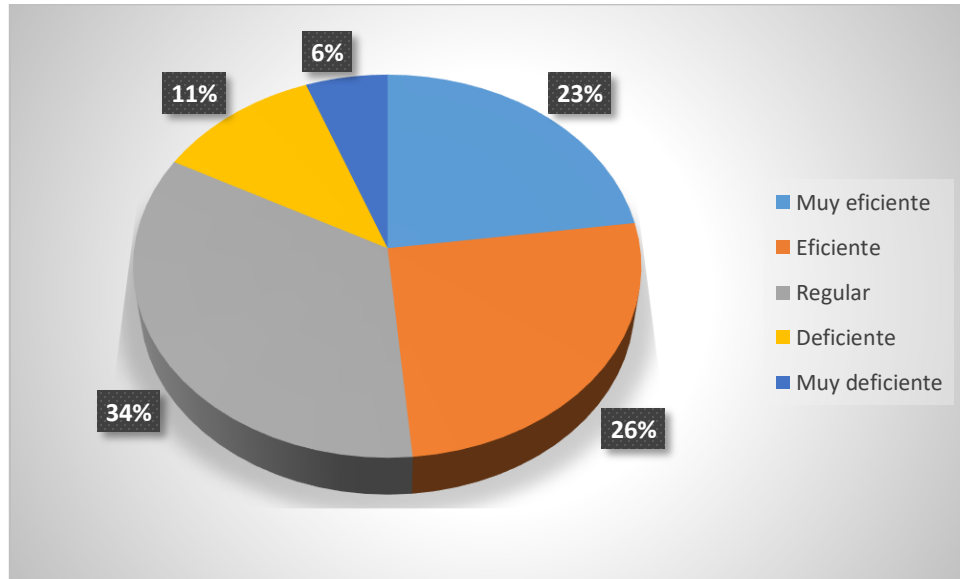


Fuente: elaboración propia, 2020

Es importante que cada integrante de la organización tenga claro las funciones que realiza en el puesto que ocupa y conocer cómo su trabajo contribuye a llegar a los objetivos organizacionales, en las encuestas el 63% de los sujetos de investigación cree que su trabajo no es compatible con los objetivos de la empresa, el 37% de los sujetos de investigación considera lo contrario. Se evidencia una brecha en la que hay que trabajar para superarla y mejorar la cultura organizacional, así como la percepción que tienen de su trabajo y los objetivos organizacionales.

¿Cómo califica usted la cultura organizacional actual de la empresa?

Gráfica No. 7

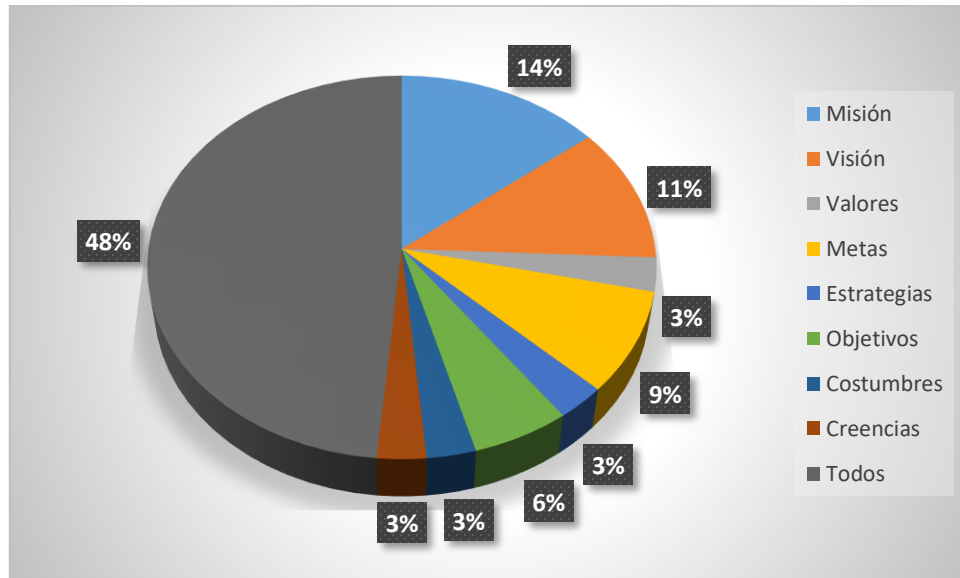


Fuente: elaboración propia, 2020

Cabe resaltar que la mayoría de los empleados considera que la cultura organizacional actual es regular, un 34% de los encuestados así lo considera mientras tanto un 26% la califica como eficiente, un 23% eficiente, un 11% deficiente y un 6% muy deficiente. Es de gran importancia contar con una cultura organizacional muy eficiente es el valor fundamental que aprecian los empleados.

¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que es el que más afecta a la cultura organizacional?

Gráfica No. 8

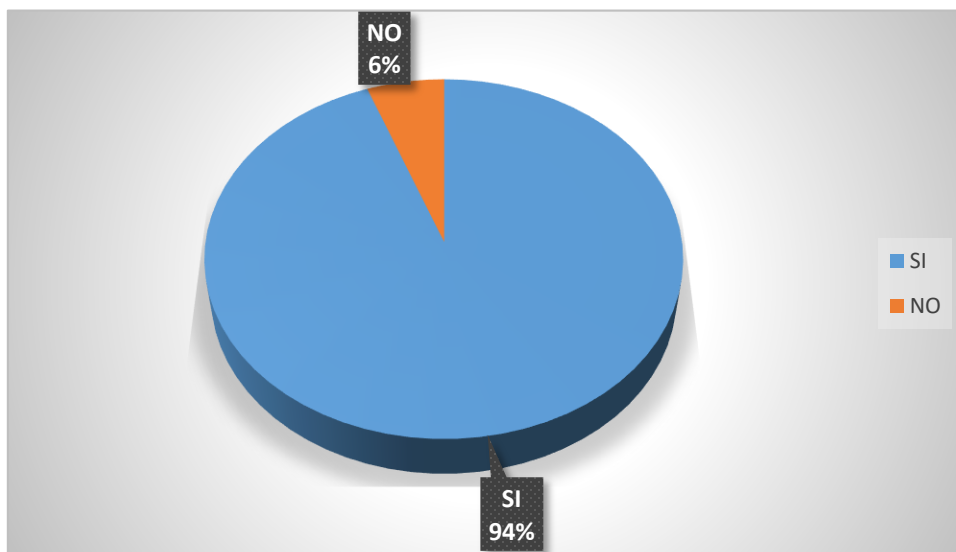


Fuente: elaboración propia, 2020

El 48% de los sujetos de investigación considera que todos estos elementos que son la misión, visión, valores, metas, estrategias, objetivos, costumbres y creencias afectan a la cultura organizacional. Se observa que la mayoría los trabajadores tienen claro que todos los elementos mencionados de la cultura organizacional afectan el ambiente laboral.

¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Gráfica No. 9

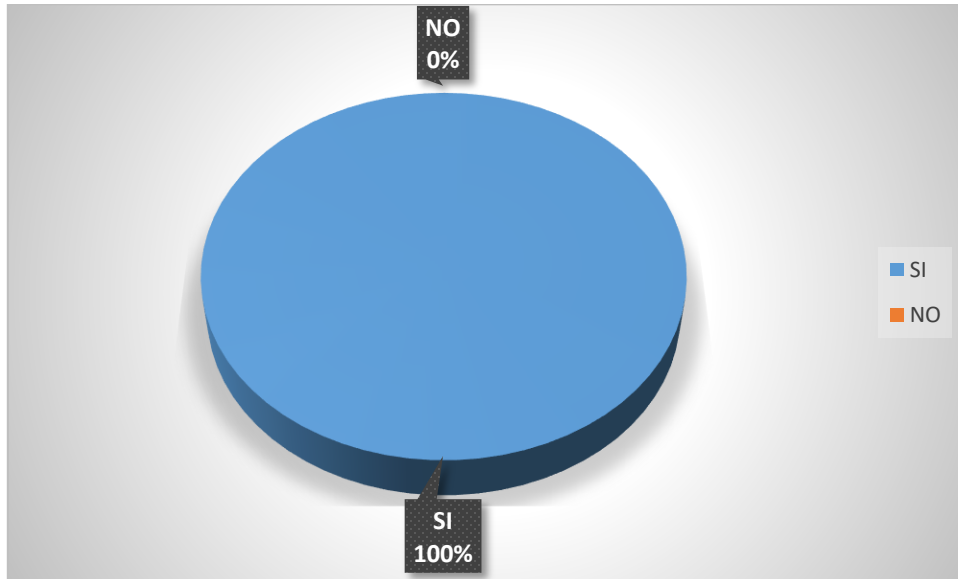


Fuente: elaboración propia, 2020

El 94% de los colaboradores de los centros de evaluación de licencias de conducir reciben retroalimentación de las labores que realizan, mientras tanto un 6% no reciben. Se demuestra el interés y la preocupación de los supervisores, la retroalimentación les da confianza a los colaboradores para reforzar las tareas que realizan y les ayuda a conocer lo que necesitan mejorar.

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Gráfica No. 10

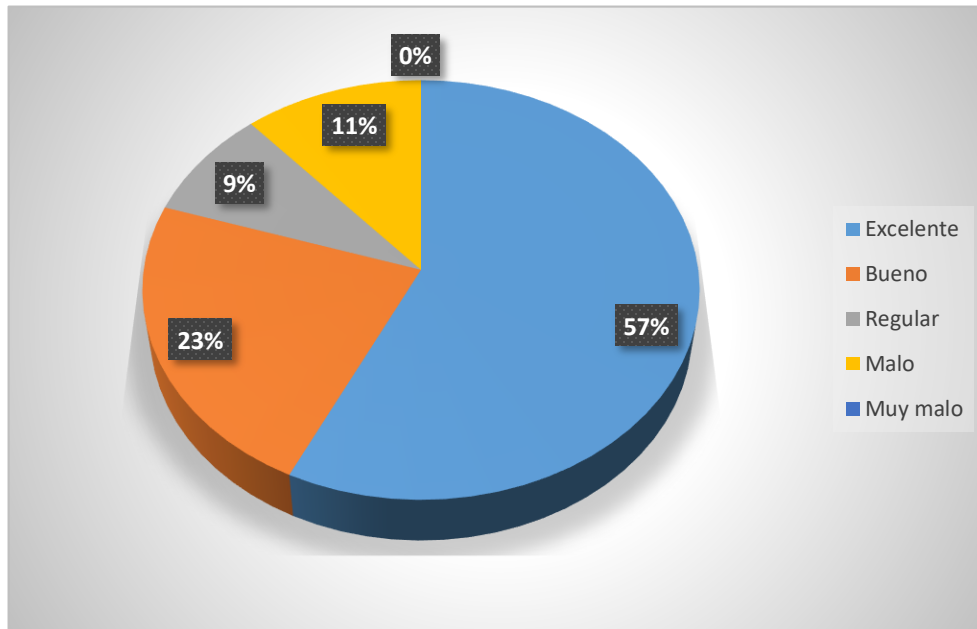


Fuente: elaboración propia, 2020

El 100% de los trabajadores respondieron afirmativo a esta interrogante, lo que indica la estrecha relación entre jefes y colaboradores, esto crea un excelente impacto al clima laboral. Una buena comunicación es fuente de motivación, desde la perspectiva de recursos humanos, la óptima relación con el jefe inmediato evidencia excelente resultados en el desempeño laboral.

¿Cómo califica el ambiente de trabajo?

Gráfica No. 11

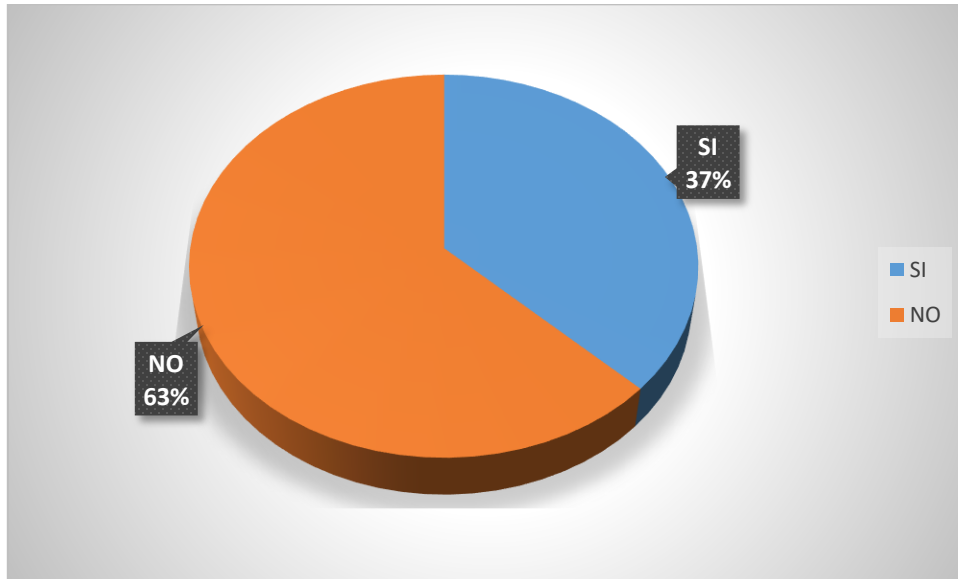


Fuente: elaboración propia, 2020

El 57% de los trabajadores califica el ambiente de trabajo como excelente, un 23% como bueno, un 11% como malo y un 9% como regular. Cabe resaltar, la percepción de los colaboradores acerca del ambiente laboral dentro de los centros de licencias de conducir, los resultados varían entre las diferentes opciones de respuesta. El clima organizacional afecta la productividad, la motivación y el comportamiento de los colaboradores. Es importante, evidenciar que existe una brecha por consiguiente es de analizar y trabajar en los puntos que sea necesario para mejorar la percepción que se tiene de parte de los colaboradores.

¿Se siente motivado o estimulado en su trabajo?

Gráfica No. 12

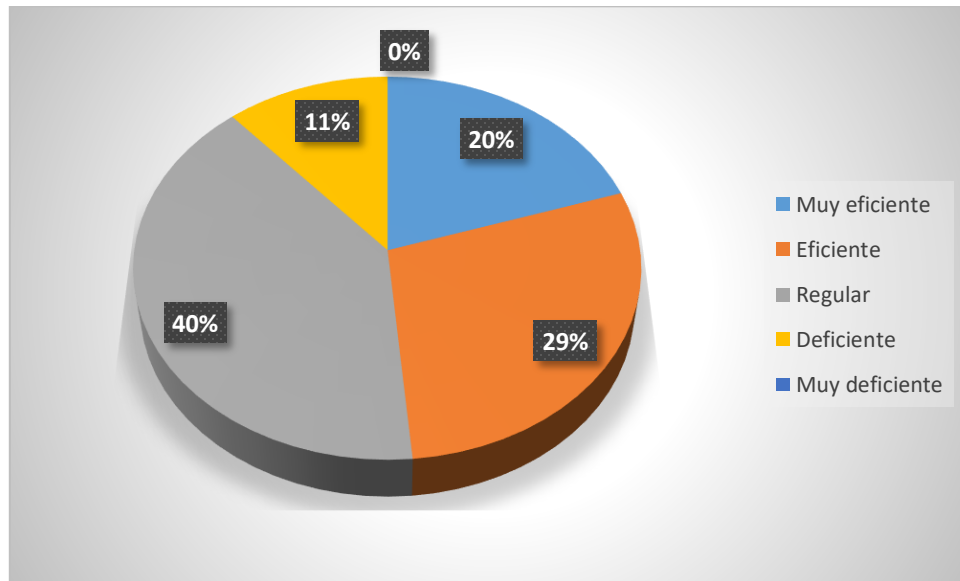


Fuente: elaboración propia, 2020

El 63% de los trabajadores de los centros de evaluación de licencias de conducir no se encuentran motivados o estimulados en su trabajo y un 37% expresa si estarlo. Esto indica que no se han obtenido resultados esperados con las técnicas de motivación utilizadas hasta el momento. Este factor es relevante para el logro de objetivos de la organización, ambiente, servicio que se brinda, el hecho que sea el 63% que no se siente motivado es alarmante, porque los resultados pueden ser perjudiciales para la organización, por consiguiente, merece importancia inmediata.

¿Qué calificación le asigna a su rendimiento dentro de la empresa?

Gráfica No. 13

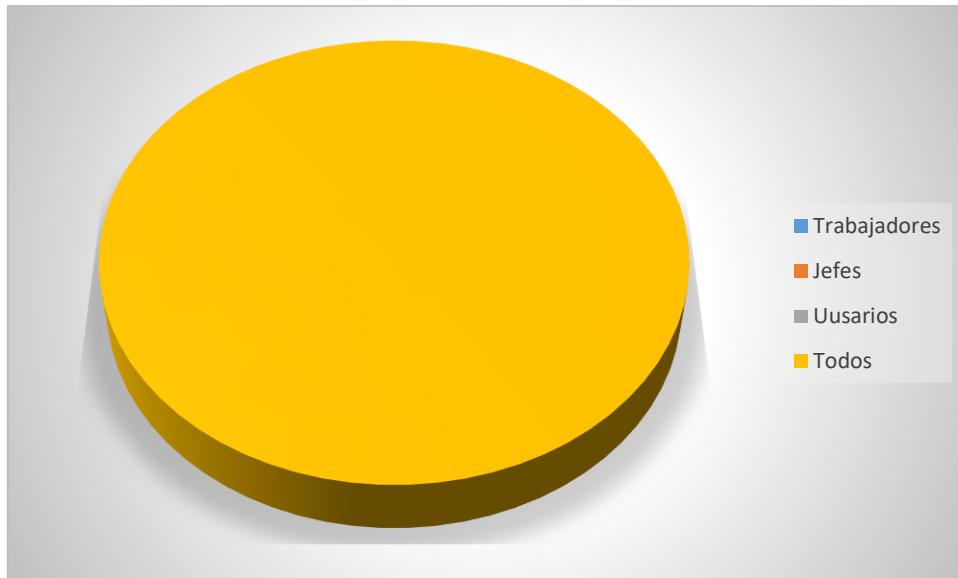


Fuente: elaboración propia, 2020

Cabe resaltar que la mayoría de los empleados considera que su rendimiento dentro de la empresa no es el esperado, el 40% se autocalificó como regular y un 29% considera que su desempeño en las actividades es muy eficiente, existe un 20% que indica que es muy eficiente y un 11% esta consiente que es deficiente. Es importante determinar, qué es lo que afecta el desempeño, así como el nivel de compromiso de los trabajadores con la organización. Aplicar un sistema de evaluación del desempeño, trabajar enfocados a metas y objetivos, brindar feedback a los colaboradores y establecer una dinámica de mejora continua en el trabajo.

¿A quién o quienes considera usted que se benefician con una buena cultura organizacional en la empresa?

Gráfica No. 14

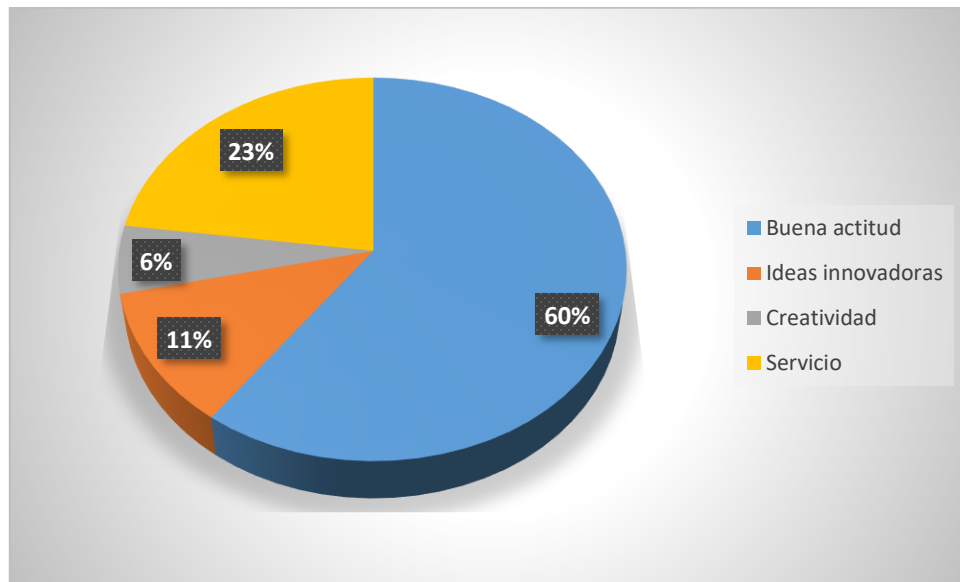


Fuente: elaboración propia, 2020

La totalidad de los colaboradores que participaron como sujetos de investigación, coinciden que con una buena cultura organizacional en la empresa beneficia tanto al trabajador como al jefe y a los usuarios de la organización, este elemento evidencia que es de suma importancia trabajar en construir una excelente cultura laboral.

¿Cuál es su aporte dentro de la organización para que la cultura organizacional de la empresa sea excelente?

Gráfica No. 15

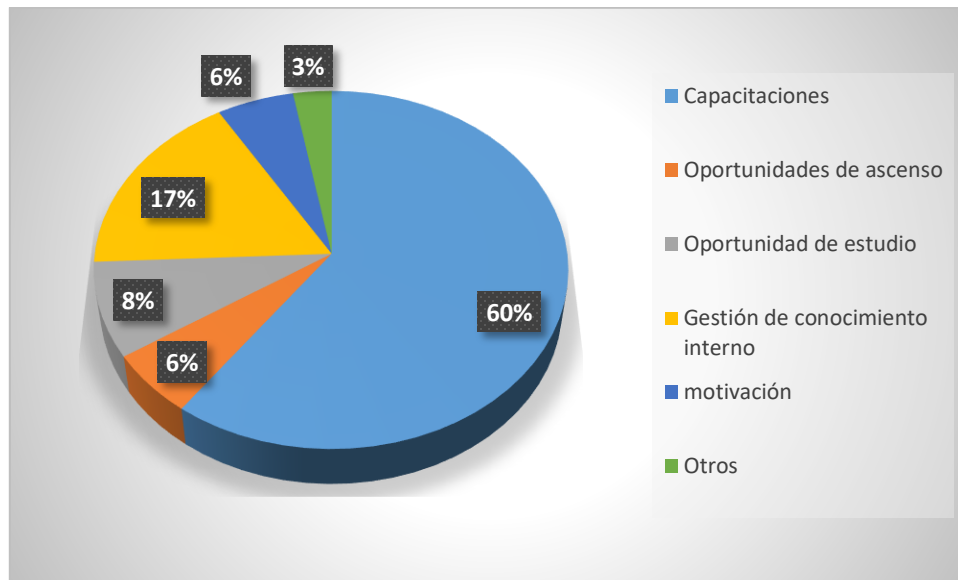


Fuente: elaboración propia, 2020

El 60 % de los colaboradores dicen que su aporte dentro de la organización para que la cultura organizacional de la empresa sea excelente es tener una buena actitud. Y un 23% dice que es el servicio. El clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados, una buena actitud es un elemento que influye en la satisfacción laboral y puede ser transmitida dentro del equipo de trabajo.

¿La cultura organizacional actual brinda oportunidades de desarrollo a sus trabajadores a través de?

Gráfica No. 16

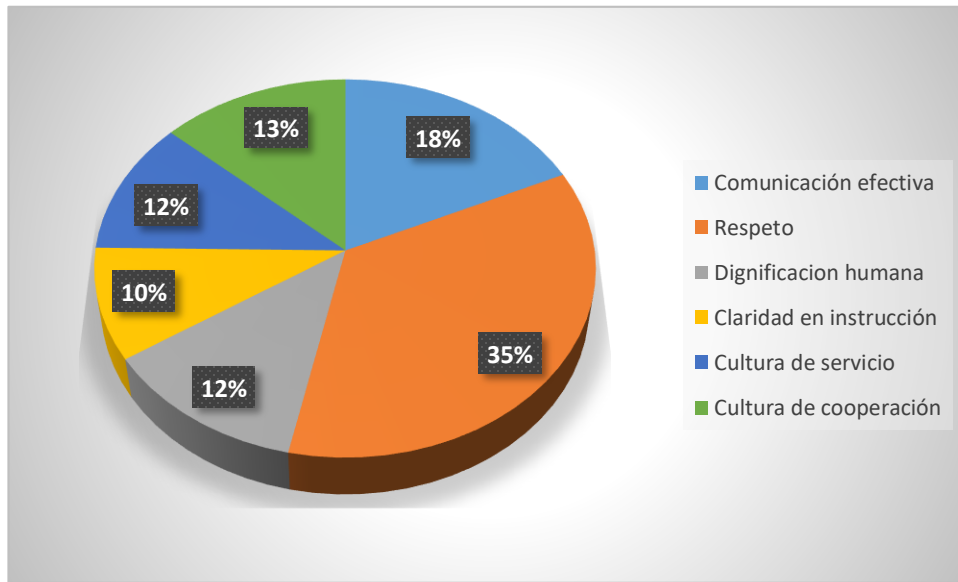


Fuente: elaboración propia, 2020

Los empleados consideran que la cultura organizacional actual brinda oportunidades de desarrollo por medio de capacitaciones. La capacitación es un instrumento de cambio dentro de la cultura organizacional, según considera el 60% de los colaboradores. Sin embargo, se evidencia que los otros aspectos también son importantes, por ende, es necesario fortalecerlos.

¿Según su apreciación cuales son las acciones que contribuyen a tener una relación excelente y una buena cultura organizacional? Marque tres opciones

Gráfica No. 17

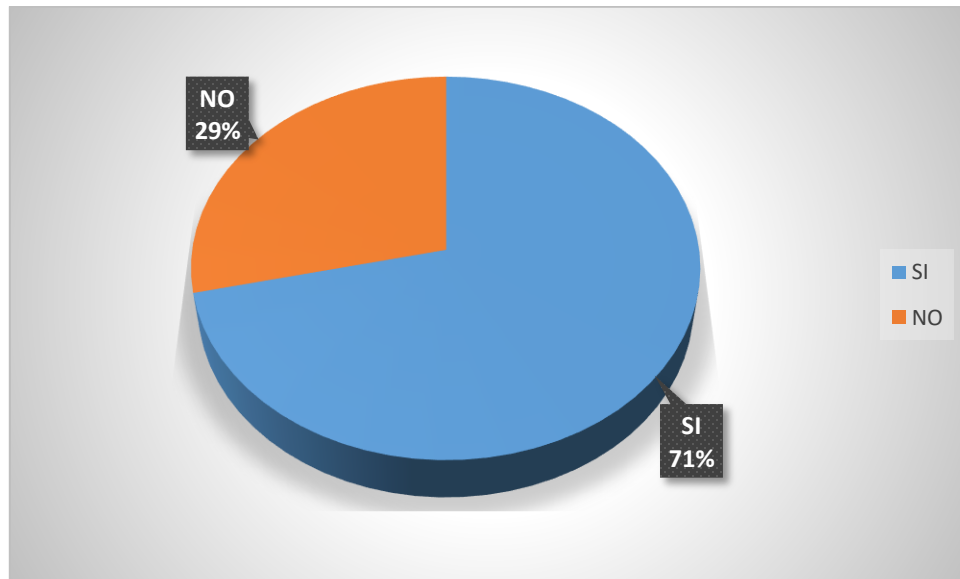


Fuente: elaboración propia, 2020

El 35% considera que el respeto es una de las acciones que contribuyen a tener una relación excelente y una buena cultura organizacional dentro de los centros de evaluación de licencias de conducir, el 18% de los empleados opina que la comunicación efectiva. El respeto ejerce un impacto positivo en la cultura organizacional al igual que una comunicación efectiva influye en el logro de objetivos de los equipos de trabajo.

¿Sabe usted lo que es una cultura organizacional de alto desempeño?

Gráfica No. 18

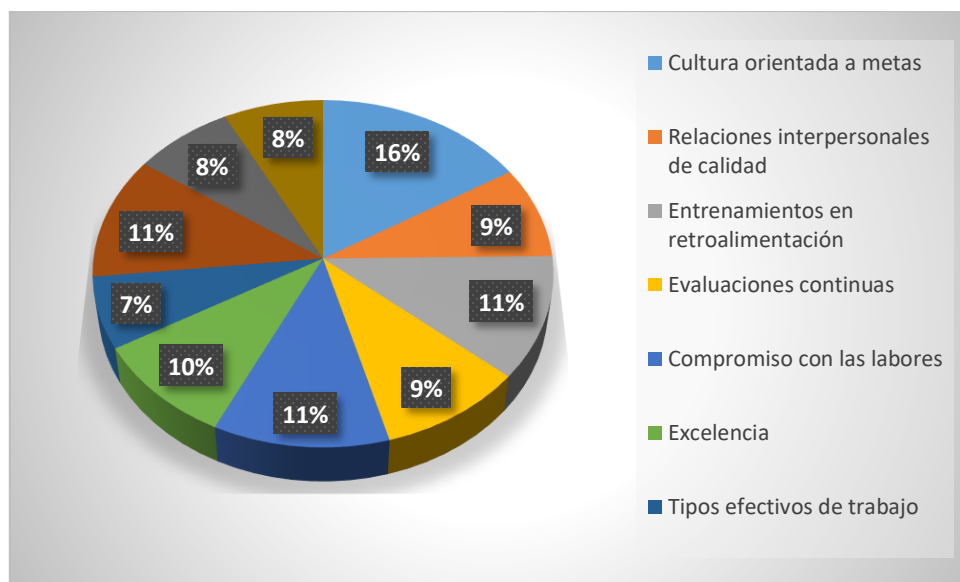


Fuente: elaboración propia, 2020

El 71% de los colaboradores saben lo que es una cultura organizacional de alto desempeño y un 29% desconoce de ella. Crear una cultura de alto desempeño, es un pilar fundamental para el éxito de la organización, lo que indica que la mayoría de los empleados están familiarizados con el tema.

¿Está dispuesto a construir una cultura de alto desempeño, y cuál sería su aporte? Marque 3 elementos.

Gráfica No. 19

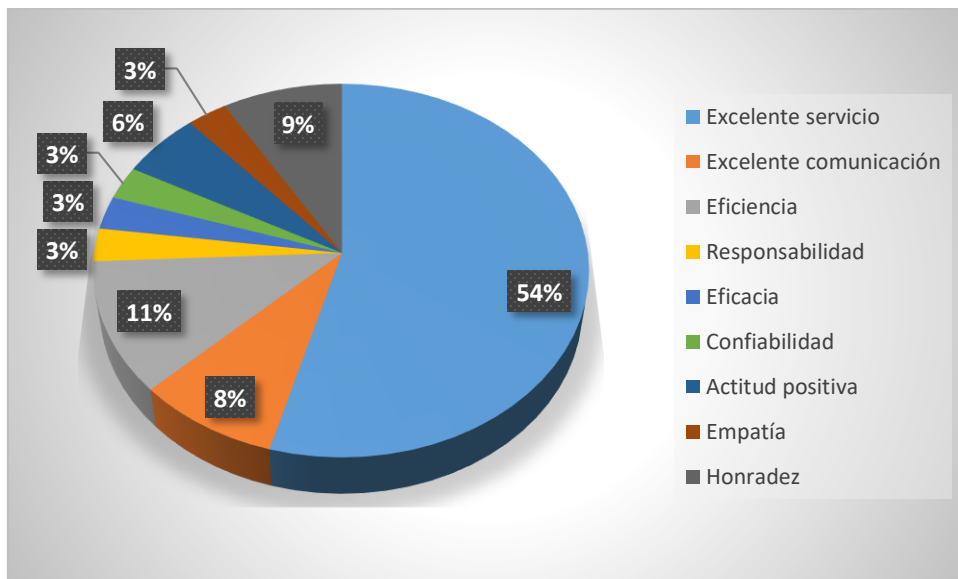


Fuente: elaboración propia, 2020

Dentro de los elementos con mayor frecuencia acumulada para la construcción de una cultura de alto desempeño es importante mencionar, un 16% para la cultura orientada a metas, 11% entrenamiento y retroalimentación, 11% compromiso con las labores y otro 11% coincide con relaciones interpersonales de calidad. Cabe resaltar la buena disposición de los colaboradores para crear cambios dentro del clima laboral.

¿Qué le gustaría que los usuarios percibieran de la cultura organizacional de la institución?

Gráfica No. 20



Fuente: elaboración propia, 2020

El 54% de los colaboradores, que conforman más de la mitad de los encuestados le gustaría que los usuarios percibieran de la cultura organizacional de la institución un excelente servicio. La cultura organizacional de la empresa se refleja en las áreas internas y externas de la organización, los empleados se encuentran de acuerdo con la importancia de interacción entre empleado y cliente.

Tabla No. 1
Entrevista a gerencia general

Ítem	Respuesta
<p>¿Qué es para usted la cultura organizacional?</p>	<p>Son las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de la organización. Se podría decir que, es como el conjunto de normas y valores que las personas tienen en el interior de una determinada organización.</p>
<p>¿Cómo califica la cultura organizacional actual de la empresa?</p>	<p>En la actualidad la calificó como buena</p>
<p>¿Cuáles son los tipos de recompensa que ofrecen a los colaboradores por su contribución excepcional?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de capacitaciones. • Comidas • Bonos económicos • Salidas temprano • Motivación. • Equipos de trabajo conformados conforme afinidad para el mejor desempeño en equipo.
<p>¿Qué tipos de programas de capacitación se llevan a cabo en la organización?</p>	<p>Capacitaciones implementadas por otras dependencias en forma virtual y presencial a manera de apoyo para una mejor ejecución de los programas digitales que se utilizan dentro de la empresa, capacitaciones para empleados que trabajan de manera operativa</p>

	<p>imparten clases de manejo y educación vial como también de servicio al cliente para dar un mejor servicio dentro de la empresa.</p>
<p>¿Por qué cree que es importante medir la cultura organizacional?</p>	<p>Nos permite conocer la situación real que atraviesa la empresa. El fin de realizarlo es detectar problemas dentro del funcionamiento de la organización para corregirlos, y descubrir áreas de oportunidad que puedan ser aprovechadas.</p>
<p>¿considera que una cultura organizacional eficiente y de alto impacto influye en el logro de los objetivos empresariales?</p>	<p>Si. Una buena organización cuya base esté en valores y normas permite a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas dentro de la misma; asimismo, gracias a ella, los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran, con eficiencia productividad de servicios e impacto dentro del mercado laboral, se estimula la competitividad y participación de los empleados y esto conlleva a un mayor crecimiento de la empresa.</p> <p>Una cultura organizacional eficiente y de alto impacto es de gran importancia, tiene un impacto directo en los resultados de las empresas.</p>

<p>¿Qué elementos de la cultura organizacional considera que se pueden corregir para lograr un mejor lugar de trabajo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Metas • Costumbres • Lenguaje y comunicación
<p>¿Qué oportunidades de desarrollo se les brinda a los colaboradores?</p>	<p>Capacitaciones con otras dependencias siempre enmarcadas dentro del conocimiento que hay dentro de la empresa, oportunidades de superación personal, programas y diplomados de servicio al cliente y gestión del conocimiento interno.</p>
<p>¿Cómo motiva a sus colaboradores para construir una cultura de alto desempeño?</p>	<p>Buen ambiente laboral, horarios flexibles, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, buen uso del mobiliario de la empresa, trabajo equitativo según capacidades.</p>
<p>¿cuál es el impacto de la cultura en el cliente externo? Qué imagen proyecta</p>	<p>No es la esperada, no se sienten identificados con el personal que los atiende en el momento de ingresar a las instalaciones, los colaboradores no tienen claro los objetivos de la empresa esto proyecta una imagen negativa en la cultura.</p>

Fuente: elaboración propia, 2020

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

En la actualidad las organizaciones conforman elementos que se relacionan, donde se desarrollan una serie de actividades con la mentalidad de cumplir con sus objetivos y metas. Es por ello, que la cultura organizacional hoy en día ha cobrado gran importancia en las organizaciones, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen las normas, estrategias, elementos y objetivos por parte de sus integrantes, puesto que se ha reconocido que ésta, determina la manera en cómo funciona una empresa, reflejándose en gran medida en las estrategias, estructura empresarial, una excelente planificación estratégica y contar con un equipo de colaboradores de alto desempeño. “Cultura organizacional se refiere a la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, valores, actitudes y las expectativas que tienen todos los miembros de una organización.” (Chiavenato, 2009, p. 177)

De este modo, la cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la forma interna.

Chiavenato (2009) afirma:

La esencia de la cultura de una organización proviene de su manera de hacer negocios, de tratar a los clientes y empleados, del grado de autonomía o libertad que existe en los departamentos o los despachos y de la lealtad que los empleados sienten por la organización”. (Chiavenato, 2009, (p. 177)

La cultura organizacional no es algo palpable, no se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias que se transmiten a lo interno o externo sean estos positivos o negativos. Cada empresa tiene su propia cultura organizacional y forma una identidad única y es lo que la hace diferentes de las demás organizaciones. Algunos aspectos de la cultura

organizacional son fáciles de percibir, pero otros son menos visibles y difíciles. Es decir, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que los usuarios perciban su cultura organizacional y una excelente imagen de la organización. En este sentido, se desarrollan también los vínculos sociales, es decir, las relaciones interpersonales, que poseen un impacto en el clima laboral y el logro de los objetivos de la organización.

El que cada miembro de la organización este comprometido con lograr crear una cultura organizacional de alto desempeño es una fortaleza que encamina a los centros de evaluación de licencias de conducir hacia la excelencia y el éxito, el clima organizacional está determinado por como lo perciben los colaboradores de los elementos culturales que este posee, esto abarca el sentir y la forma de reaccionar de las personas frente a las características y excelencia de la cultura organizacional.

La cultura organizacional se construye sobre la base de las relaciones particulares que se establezca entre ella y la estructura de la organización, hay que tomar en cuenta que este no ocurre de manera accidental o espontánea, así como entre todos los miembros de la misma, son ellos quienes establecen vínculos cara a cara con todos los miembros de la organización, como encargados de afrontar las tareas cotidianas. En este sentido, se desarrollan también los vínculos sociales, es decir, las relaciones interpersonales, que poseen un impacto en el clima y la satisfacción laborales.

Que cada miembro de la organización conozca la misión, visión, valores, metas y objetivos de la empresa es de gran importancia esto marcará la forma en que se cumplirán las metas propuestas, en ello está la base de su eventual éxito empresarial, estos elementos administrativos indican el rumbo en qué es cada institución y hacía donde quiere encaminar su trabajo, asimismo brinda conocimiento y participación a cada uno de los colaboradores, y como se aproximaran a sus clientes y que estrategias de crecimiento se utiliza.

Para obtener una buena cultura organizacional es fundamental que todos los empleados conozcan la misión, visión, valores, metas, estrategias y objetivos de la empresa estos elementos guían el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que debe conducirse En este sentido, se desarrollan

también los vínculos sociales, es decir, las relaciones interpersonales, que poseen un impacto en el clima laboral y la satisfacción con la organización.

3.2 Hallazgos y análisis general

Luego de la recolección de datos por medio de encuestas y entrevistas personales, se realizó la tabulación e interpretación respectiva. La mayoría de los empleados de los centros de evaluación de licencias de conducir de la ciudad de Guatemala, no conocen la misión, visión, valores, metas y objetivos de la empresa. Estos son de suma importancia porque definen la base de la organización, representan por qué y para que a sido creada. Los colaboradores tienen claro la importancia de conocer estos elementos de la cultura organizacional, un 46% considera que es importante conocer la misión y visión de la empresa les permite conocer la dirección hacia la cual se dirige la empresa, de esta manera se puede tener éxito y generar un alto compromiso en todos los niveles.

El 80% del personal considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar, este hallazgo es positivo esto genera un ambiente agradable, desarrolla buenas relaciones interpersonales, control y autonomía, se presenta como resultado una cultura organizacional eficiente esto ayuda a cumplir con los objetivos. Es notable ver que hay una mínima cantidad de trabajadores que no considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar estos pueden generar malas actitudes debido a la falta de satisfacción que poseen, puede ser que este 20% contamine la cultura a través de negativismo, mala comunicación, acciones desleales al no apegarse a las normas y valores de la empresa.

Cabe resaltar que la mayoría de los empleados considera que la cultura organizacional actual es regular, el 63% de los trabajadores de los centros de evaluación de licencias de conducir no se encuentran motivados o estimulados en su trabajo. Es de gran importancia, contar con una cultura organizacional muy eficiente es de gran valor fundamental que aprecian los empleados, esto crea un impacto positivo en la moral, motivación, satisfacción y productividad de la empresa, la cultura organizacional depende el comportamiento, las actitudes y por ende la productividad y competitividad de los integrantes de la organización.

La motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial en las diferentes actividades que realizan esto influye a que se sienta valorado en su trabajo. Identificarse con los valores de la empresa es la mejor forma para que los colaboradores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella, y así generar una cultura organizacional de alto impacto.

El 100% de los trabajadores indica la estrecha relación entre jefes y subordinados, esto genera un impacto positivo en el clima laboral. Una buena comunicación es fuente de motivación y mejora la situación del trabajo en equipo. Se observa que existe un buen liderazgo en la organización y es un factor positivo, por medio de un buen líder la empresa es capaz de influir en los demás para conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa.

La totalidad de los colaboradores están de acuerdo que con una buena cultura organizacional en la empresa beneficia tanto al trabajador como al jefe y a los usuarios de la organización. Es de gran importancia, de la cultura organizacional depende el comportamiento, las actitudes y por ende la productividad y competitividad de los integrantes de la empresa. Esto influye en la disposición de aportar dentro de la organización por medio de buena actitud, calidad en el servicio, para que la cultura organizacional de la empresa sea excelente.

El 71% de los colaboradores saben lo que es una cultura organizacional de alto desempeño es positivo para la empresa, crear una cultura de alto desempeño es un pilar fundamental para el éxito de la organización, lo que indica que la mayoría de los empleados están familiarizados con el tema. Cabe resaltar la buena disposición de los colaboradores para crear cambios dentro del clima laboral y están dispuestos a aportar para construir una cultura de alto desempeño porque depende del comportamiento, las actitudes y por ende la productividad y competitividad de los integrantes de la empresa para que los usuarios perciban un excelente servicio.

3.3 Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación y el análisis de los resultados, de acuerdo los objetivos planteados, se concluye lo siguiente.

1. La cultura organizacional que se tiene en los centros de evaluación de licencias de conducir en la ciudad de Guatemala, es una cultura alterada, debido que existen varios elementos que alteran el óptimo funcionamiento. Esto evidencia que es de suma importancia enfocarse a resolver las problemáticas existentes para lograr construir una cultura de alto desempeño.
2. Según el objetivo de determinar los elementos de la cultura que inciden en el desempeño de los colaboradores, se evidencia que el principal es la motivación, en este momento existe el 64% de desmotivación este es un dato alarmante y de vital importancia porque es la fuerza que impulsa a alcanzar los objetivos organizacionales.
3. Es de carácter urgente el implementar cambios de alto impacto que contribuyan a mejorar los factores que afectan el desempeño, la cultura y por ende el óptimo funcionamiento de la organización, para construir una cultura de alto desempeño. El 40% del personal considera que su desempeño es regular, 11% cree que es deficiente esto suma el 51% del personal.
4. Se evidencia que es posible trasladar la cultura actual a una cultura de alto desempeño, es evidente que hay que cerrar una serie de brechas, pero es posible alcanzar un nuevo nivel en lo que a cultura respecta. la cultura actual tiene elementos interesantes que le fortalecen como la excelente comunicación e interés del jefe por los colaboradores.

Referencias

Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición, México DF McGraw-Hill Companies, Inc.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. (Segunda ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed) México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires, La Crujía
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª. ed.) México: Pearson Educación.

Digitales

- Herrera Castellanos, M. (2020, 05 de julio). *Fórmula para el cálculo de poblaciones finitas*. Recuperado de: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2020, 14 de julio). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2020 28 junio). *El proceso de la investigación científica*. 4ta edición. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Anexos

Anexo No. 1

Instrumento de encuesta

La siguiente encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para la investigación de un artículo científico de grado de maestría titulado Cultura Organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la Ciudad de Guatemala. Los datos serán de vital importancia para su estudio y análisis por lo que se agradece su colaboración para responder las preguntas que encontrara a continuación. No está de más enfatizar que los datos recopilados serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.



Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales deberá de responder subrayando la respuesta con la cual se sienta identificado.

Sexo M F

Edad

- De 20 a 30 años De 30 a 40 años
 De 40 a 50 años Mayor de 50 años

1. ¿Considera que el centro de evaluación de licencias de conducir es un buen lugar para trabajar?

Si

No

2. ¿Conoce la misión, visión, valores, metas, estrategias y objetivos de la empresa?

Si

No

3. ¿por que considera importante conocer la misión y visión de la empresa a la que labora?

Para conocer la dirección hacia la cual se dirige la empresa.

Permite conocer los objetivos de la organización.

Permite a los colaboradores sentirse parte de los objetivos de la empresa

4. ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?

Si

No

5. ¿Cómo califica usted la cultura organizacional actual de la empresa?

Muy eficiente	Eficiente	Regular	Deficiente	Muy deficiente

6. ¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que es el que más afecta a la cultura organizacional?

Misión	Visión	Valores	Metas	Estrategias	Objetivos	Costumbres	creencias	todos

7. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Si

No

8. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Si

No

9. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

10. ¿Se siente motivado o estimulado?

Si

No

11. ¿Qué calificación le asigna a su rendimiento dentro de la empresa?

Muy eficiente	Eficiente	Regular	Deficiente	Muy deficiente

12. ¿A quién o quiénes considera usted que se benefician con una buena cultura organizacional en la empresa?

Trabajadores	Jefes	Usuarios	Todos

13. ¿Cuál es su aporte dentro de la organización para que la cultura organizacional de la empresa sea excelente?

Buena Actitud	Ideas Innovadoras	Creatividad	Servicio

14. ¿la cultura organizacional actual brinda oportunidades de desarrollo a sus trabajadores a través de?

Capacitaciones	Oportunidades de ascenso	Oportunidad de estudio	Gestión del conocimiento interno	Motivación	Otros

15. ¿Según su apreciación cuales son las acciones que contribuyen a tener una relación excelente y una buena cultura organizacional? Marque tres opciones

Comunicación efectiva	Respeto	Dignificación humana	Claridad en instrucción	Cultura de servicio	Cultura de cooperación

16. ¿Sabe usted lo que es una cultura organizacional de alto desempeño?

Si

No

17. ¿Está dispuesto a construir una cultura de alto desempeño, y cuál sería su aporte? Marque 3 elementos

Cultura orientada a metas	
Relaciones interpersonales de calidad	
Entrenamientos en retroalimentación	
Evaluaciones continuas	
Compromiso con las labores	
Excelencia	
Tipos efectivos de trabajo	
Cordialidad	
Servicio de excelencia	
Cooperación	

18. ¿Qué le gustaría que los usuarios percibieran de la cultura organizacional de la institución?

Excelente servicio	
Excelente comunicación	
Eficiencia	
Responsabilidad	
Eficacia	
Confiabilidad	
Actitud positiva	
Empatía	
Honradez	

Gracias por su tiempo

Anexo No. 2

Entrevista a gerencia general

La siguiente entrevista tiene como finalidad recolectar datos importantes para la investigación de un artículo científico de grado de maestría titulado Cultura Organizacional y su influencia en el rendimiento y funcionamiento en los centros de evaluación de licencias de conducir en la Ciudad de Guatemala. Los datos serán de vital importancia para su estudio y análisis por lo que se agradece su colaboración para responder las preguntas que encontrara a continuación. No está de más enfatizar que los datos recopilados serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.



1. ¿Qué es para usted la cultura organizacional?

2. ¿Cómo califica la cultura organizacional actual de la empresa?

3. ¿Cuáles son los tipos de recompensa que ofrecen a los colaboradores por su contribución excepcional?

4. ¿Qué tipos de programas de capacitación se llevan a cabo en la organización?

5. ¿Por qué cree que es importante medir la cultura organizacional?

6. ¿considera que una cultura organizacional eficiente y de alto impacto influye en el logro de los objetivos empresariales?

7. ¿Qué elementos de la cultura organizacional considera que se pueden corregir para lograr un mejor lugar de trabajo?

8. ¿Qué oportunidades de desarrollo se les brinda a los colaboradores?

9. ¿Cómo motiva a sus colaboradores para construir una cultura de alto desempeño?

10. ¿cuál es el impacto de la cultura en el cliente externo? Qué imagen proyecta

Gracias por su tiempo