

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



**Clima Organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica,  
en Mixco, Guatemala**  
(Artículo Científico-Trabajo de graduación)

Yoselin Rubí López del Cid

Guatemala, septiembre 2019

**Clima Organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica,  
en Mixco, Guatemala**  
(Artículo Científico-Trabajo de graduación)

Yoselin Rubí López del Cid

Lic. Alfredo Noack (**Asesor**)

Licda. Rosa María Ortega Lemus (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

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

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M.Sc. Samuel Zabala Vásquez**

Coordinador

Guatemala, 13 de abril del 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado **Clima Organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica, en Mixco, 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,



Yoselin Rubí López Del Cid

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201400250

**REF.:UPANA.C.C.E.E.0000024-2019-L.**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 31 de julio de 2019  
DICTAMEN**

**Tutor:** Licenciado Manlio Alfredo Noack  
**Revisor:** Licenciada Rosa María Ortega  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de empresas

**Artículo Científico: "Clima Organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica, en Mixco, Guatemala".**

**Presentada por:** Yoselin Rubí López Del Cid.

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

**En el grado de:** Licenciada



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

Guatemala, 9 de marzo de 2,019

Señores.

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

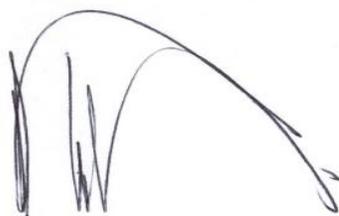
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Clima organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica, en Mixco, Guatemala”**, realizado por Yoselin Rubí López Del Cid, carné 201400250, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping arch over several vertical strokes, followed by a long, horizontal tail stroke that curves downwards.

Lic. Manlio Alfredo Noack

Colegiado Activo 10249

Guatemala 13 de abril, 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

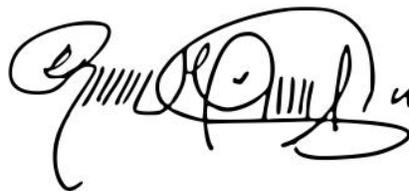
Universidad Panamericana

Presente

En relación al Artículo Científico titulado: “**Clima Organizacional en el desempeño laboral en la industria farmacéutica, en Mixco, Guatemala**”, realizado por Yoselin Rubí López del Cid, carné 201400250, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa María Ortega Lemus'. The signature is stylized with loops and flourishes.

Licda. Rosa María Ortega Lemus

Colegiado Activo 14366

## **Dedicatoria**

- A dios:** Agradezco infinitamente al creador de todo, quien me dio sabiduría, fortaleza, paciencia, perseverancia, para seguir en la realización de mi artículo científico; en algunos momentos sentía ya no poder seguir, pero por misericordia de él me tomo en sus manos y finalmente culmine con lo propuesto.
- A mis padres:** Al hombre y la mujer que me dieron la vida, sin su guía no estaría en esta etapa de mi vida, gracias padres por ser mi soporte en todo momento y apoyar mis metas.
- A mis compañeras:** Que fueron testigos de mi desempeño y dedicación en el transcurso de la carrera, y nunca dudaron de mi potencial, estuvieron en los momentos más importantes dándome ánimos y confiando que lo lograría.
- A mis amigos:** Les agradezco de corazón que estuvieron apoyándome cuando decía que ya no daba más siempre me aportan cosas positivas y motivaban a seguir que lo que faltaba era poco muchas gracias por todo, hoy les diré si se pudo.
- A mi asesor:** Por haberme guiado en todo el proceso de elaboración de mi artículo científico y tomarse el tiempo para realizar correcciones y orientarme a realizarlas de una manera concisa y correcta.

## Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de Investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de la muestra infinita	5
1.8 Definir instrumentos investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>2. Resultados</b>	7
2.1. Presentación de resultados	7
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	23
3.1. Extrapolación	23
3.2. Hallazgos y análisis general	27
3.3. Conclusiones	28
<b>Referencias</b>	30
4.1. Bibliográficas	30
<b>Anexos</b>	31

## Lista de gráficos

Gráfico No. 1 Grado de satisfacción del colaborador con el ambiente laboral actual	8
Gráfico No. 2 Satisfacción con el puesto de trabajo	9
Gráfico No. 3 Comunicación clara y concisa para el desarrollo del trabajo	10
Gráfico No. 4 Oportunidad de crecimiento profesional y económico en la empresa	11
Gráfico No. 5 Percepción de pertenencia del colaborador con la organización	12
Gráfico No. 6 Existencia de una evaluación del desempeño para los colaboradores	13
Gráfico No. 7 Aplicación de evaluación de desempeño	14
Gráfico No. 8 Abastecimiento de materiales y suministros	15
Gráfico No. 9 Percepción de reconocimiento	16
Gráfico No. 10 Recompensas económicas	17
Gráfico No. 11 Satisfacción de la relación del colaborador con el jefe	18
Gráfico No. 12 Relaciones interpersonales entre colaboradores	19
Gráfico No. 13 Relaciones interpersonales con personal de nuevo ingreso	20
Gráfico No. 14 Percepción de la comunicación	21
Gráfico No. 15 Reconocimiento del jefe hacia el trabajo que realiza el colaborador	22

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Distribución de la población	37
Tabla 2 Rango de edad	37
Tabla 3 Distribución porcentual de áreas laborales	38
Tabla 4 Tiempo de laborar en la industria	38
Tabla 5 Medios utilizados para realizarla encuesta	39

## **Abstract**

El clima organizacional es un tema de mucha importancia, debido a que determina los entornos físicos y humanos donde el individuo realizará sus actividades diarias, por lo tanto, radica en el comportamiento de los colaboradores como resultado de las percepciones que tienen sobre la organización. La investigación utilizó el método descriptivo y tenía como objetivo determinar la relación del ambiente laboral con el desempeño de los colaboradores de la Industria Farmacéutica, ubicada en Mixco, Guatemala.

Como resultado de análisis realizado se determinó que los ambientes laborales, puestos de trabajo y la comunicación son adecuados, así mismo se evidenció falta de motivación en los colaboradores debido a que la empresa no reconoce la labor que realizan y el sistema de retribución laboral lo consideran no equitativo, lo que indudablemente afecta el grado de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa a la que pertenece.

## **Introducción**

Actualmente tanto en Guatemala como en otros países las empresas enfocan sus esfuerzos a la venta de bienes y servicios a fin de obtener mejores utilidades; sin embargo, es importante que identifiquen que el capital humano es vital ya que son los encargados de ejecutar las actividades para el logro de los objetivos de la organización; por lo tanto, se hace necesario que estimen, valoren y motiven a fin de crear ambientes agradables y un óptimo desempeño.

El clima organizacional comprende el espacio físico y de relaciones de toda organización, el cual integra los ambientes donde los individuos desarrollan sus actividades. Por lo tanto, es un elemento que determina los factores positivos y negativos que influyen en el desempeño de los trabajadores. El objetivo principal de presente artículo científico es determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Industria Farmacéutica en Mixco, Guatemala.

El primer capítulo constituye la metodología, la cual comprende el planteamiento del problema donde se describe la problemática, determina la pregunta de investigación, se formula el objetivo general y los específicos, tipo de investigación, diseño del instrumento, selección de los sujetos de investigación, tamaño de muestra, alcance, recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

El capítulo dos presenta los resultados de forma gráfica obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores, se presenta un breve análisis a fin de comprender los datos de una mejor manera. El capítulo tres contiene un análisis más amplio donde se comprueba la opinión de diferentes autores con los resultados del cuestionario realizado donde se logra evidenciar los hallazgos más importantes de la investigación efectuada, posteriormente se presentan conclusiones las cuales evidencian el cumplimiento del objetivo general y los específicos.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional, es toda relación que se da en el contexto laboral, donde el colaborador da a conocer su impresión y apreciación sobre la empresa, la cual influye en su comportamiento dentro de la misma.

En la actualidad, el recurso humano es de vital importancia para el buen funcionamiento de una organización. Así mismo, es necesario que el clima laboral sea el adecuado, ya que éste repercute directamente en el desempeño de los colaboradores y el crecimiento económico de la compañía.

Es de suma importancia que la industria farmacéutica cumpla con los estándares establecidos para la elaboración de la gama de sus medicamentos. Es por ello necesario que cuente con una estructura organizacional en base a competencias, capacidades, habilidades y valores, contando con personal competente en las diferentes áreas de trabajo, a fin de conservar un buen clima laboral mediante programas de capacitación constante y proporcionar los recursos materiales necesarios con el propósito de que las tareas se ejecuten de manera eficiente y el personal este motivado.

Actualmente existen 16 industrias dedicadas a la farmacéutica (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2017) , ubicadas en el Municipio de Mixco, mismas que se dedican a la elaboración, distribución y comercialización de medicamentos a nivel nacional e internacional, atendiendo una amplia gama de la industria, cabe mencionar que, el factor humano es esencial para la ejecución de las actividades de la organización, ya que al crear un buen ambiente laboral y mantener motivados a los colaboradores la empresa alcanza altos niveles de productividad y eficiencia creando ventajas competitivas e incremento económico.

## 1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Industria Farmacéutica, Mixco, Guatemala?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la Industria Farmacéutica, en Mixco, Guatemala.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el grado de pertenencia de los colaboradores con la organización.
- Identificar el clima organizacional actual entre los colaboradores y la Industria Farmacéutica, en Mixco, Guatemala.
- Determinar las relaciones interpersonales que existen entre colaboradores y los equipos de trabajo.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

El clima laboral juega un papel importante, ya que manifiesta las percepciones que comparten los individuos durante el desempeño de sus actividades. Por lo tanto, para el presente artículo se utilizó el tipo de investigación descriptiva, la cual permite identificar, determinar y evaluar el clima organizacional actual de la Industria Farmacéutica en Mixco, Guatemala.

### 1.4.1 Investigación descriptiva

Tipo de investigación que describe un modelo sistemático de características de un fenómeno o situación, la cual no pretende establecer ninguna hipótesis o solución al sujeto investigado. Para el tema Clima Organizacional en la industria Farmacéutica, se pretende determinar cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los colaboradores con relación al clima laboral en el desempeño de sus funciones. Así mismo, el presente estudio permitirá identificar cómo se vive el contexto laboral en las industrias farmacéuticas en Mixco, Guatemala. La presente investigación no trata de cambiar ningún elemento al respecto, únicamente tiene como fin realizar un análisis que permita generar un primer diagnóstico sobre el tema abordado.

### 1.5 Sujeto de investigación

Sujeto 1:

Personal administrativo, operativo, ventas, visita médica y Colaboradores de la industria Farmacéutica de Mixco, Guatemala.

### 1.6 Alcance de la investigación

#### 1.6.1 Temporal

La investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre el 15 de noviembre 2018 al 04 de enero del año 2019.

#### 1.6.2 Geográfico

El estudio se realizó en las industrias farmacéuticas ubicadas en zona 2 y 8 de Mixco.

## 1.7 Definición de la muestra

Para la siguiente investigación se aplicó la fórmula infinita para calcular el total de personas por lo tanto no se tiene un número exacto de la cantidad personas que operan en la industria farmacéutica, por lo que se utilizó la siguiente fórmula con un nivel de confianza del 93% y un margen de error del 8%.

$$\frac{n=z^2*p*q}{e^2}$$

n= Tamaño de muestra

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

e= Error

### 1.7.1 Empleo de la muestra infinita

Se utilizaron las siguientes condiciones para aplicar la muestra:

Fórmula:  $n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.2761 * 0.5 * 0.5}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.819025}{0.0064}$$

$$n = 127.97 = 128 \text{ personas}$$

n= Tamaño de muestra
p= Probabilidad de éxito
q= Probabilidad de fracaso
e= error
z= Nivel de confianza

### 1.8 Definir instrumentos investigación

Para el sujeto 1, colaboradores administrativos, operativos, ventas y visita médica se desarrolló una encuesta con la finalidad de conocer la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria farmacéutica.

El instrumento consta de 15 preguntas con sus posibles respuestas y/o preguntas abiertas, las cuales fueron elaboradas en tres series siendo la primera de escala ordinal, segunda escala nominal y última serie preguntas dicotómicas.

## 1.9 Recolección de datos

El proceso utilizado para la recolección de información sobre el clima organizacional en el desempeño laboral, se procedió a utilizar como técnica la encuesta, instrumento que permitió la evaluación de las variables de análisis. Para llegar a los resultados obtenidos, se procedió a evaluar el ambiente laboral en diferentes espacios entre ellos, relaciones interpersonales, comportamiento, desempeño laboral.

Del total de encuestas aplicadas el 23% fueron enviadas por medio de formulario digital de Google drive y el 77% fueron entregadas físicamente al área administrativa, ventas, visita y operativa, las cuales fueron realizadas el 13 de diciembre del año 2018 y del 2 al 4 de enero del presente año con un total de 4 días.

Cabe mencionar que para llevar a cabo la elaboración de la encuesta fue necesario hacer uso de útiles de oficina y equipo de computación.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

De acuerdo a la información obtenida se procedió a realizar el proceso de recolección de datos; las cuales fueron contadas de forma física y otras de forma digital por medio del correo electrónico donde fueron recibidas, los datos fueron computarizados a una hoja electrónica de Excel; donde se tabuló una por una hasta obtener el total de la muestra para luego realizar el proceso de graficar cada una de las preguntas realizadas en el instrumento; el indicador estadístico en el cual será presentada la información es a través de gráficos y tablas; que logren una correspondiente interpretación.

## **Capítulo 2**

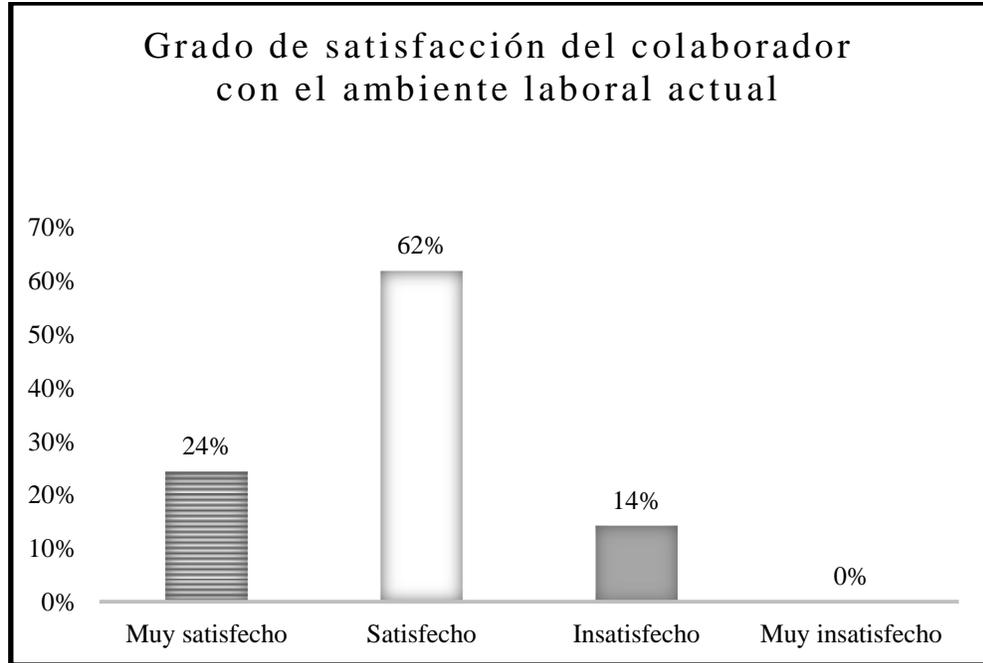
### **Resultados**

#### 2.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la población estudiada en relación al Clima Organizacional y el impacto de éste en el desempeño laboral en la Industria Farmacéutica, S.A. Se elaboraron gráficos estadísticos en los cuales se pueden visualizar los resultados más relevantes de la investigación, esta información sirve de base para la elaboración de conclusiones del estudio.

## Gráfico No. 1

¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral actual donde labora?

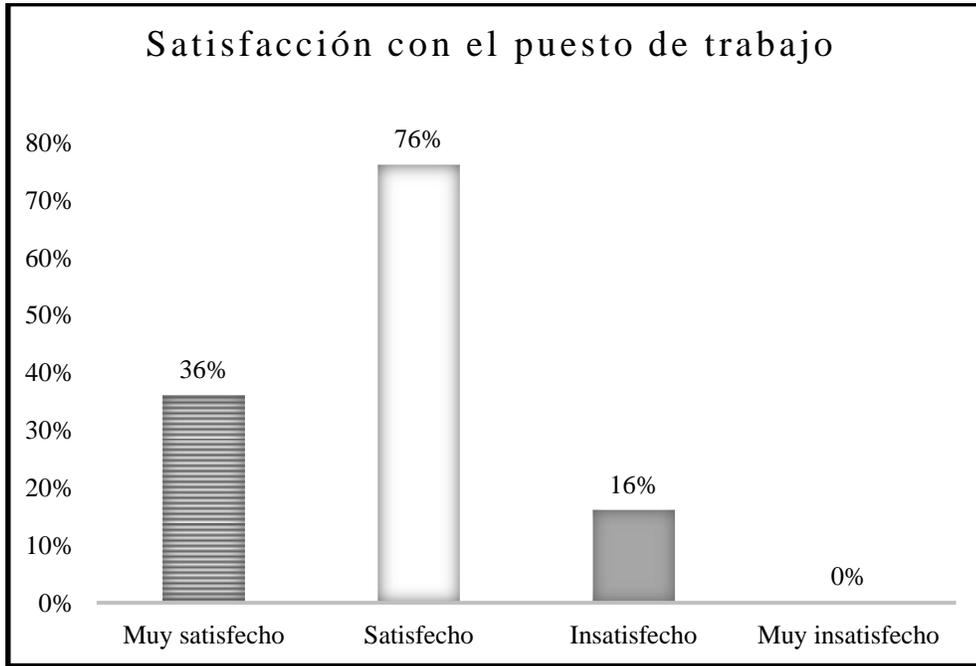


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que un 62% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho en el ambiente laboral; asimismo un 24% indicó sentirse muy satisfecho con el lugar de trabajo y el entorno laboral; por otro lado, un 14% señaló que se siente insatisfecho; estos datos son importantes para los directores de este tipo de organizaciones para conocer el clima organizacional en el que se desenvuelven sus colaboradores.

## Gráfico No. 2

**¿Actualmente se siente cómodo con su puesto de trabajo?**

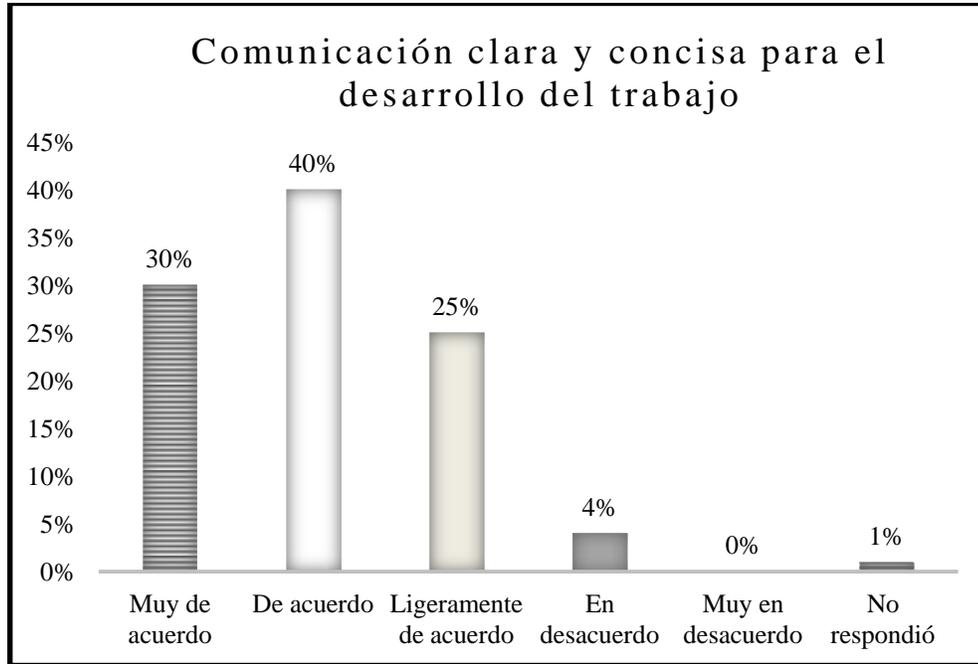


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De los datos obtenidos el 59% de los encuestados manifestó estar satisfecho en el puesto de trabajo, el 28% indica estar muy satisfecho y el 13% estar insatisfecho. Los colaboradores están satisfechos con los puestos que desempeñan, lo cual representa un indicador positivo para la industria; debido a que las actividades serán desarrolladas con efectividad.

### Gráfico No. 3

**¿Considera que recibe la información clara y concisa para desarrollar bien su trabajo?**



Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de encuestados el 40% manifestó estar de acuerdo, el 30% consideró estar muy de acuerdo, el 25% ligeramente de acuerdo, por otro lado, el 4% se encuentra en desacuerdo. Es evidente que la información que recibe el personal es clara y concisa para el efectivo desarrollo de sus funciones; lo cual es importante para la industria debido a que aporta al logro de los objetivos establecidos.

#### Gráfico No. 4

### ¿La organización da oportunidad de crecimiento profesional/económico?



Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Los datos obtenidos indican que el 48% de los colaboradores considera que algunas veces la organización a la que pertenece promueve el crecimiento profesional y económico para sus colaboradores; el 21% indicó que nunca; el 16% manifestó que siempre, asimismo, el 14% señaló que con frecuencia y el 1% no respondió. La oportunidad de crecimiento es poco factible en la industria.

## Gráfico No. 5

**¿Cree usted que la organización lo hace sentir parte importante de ella?**

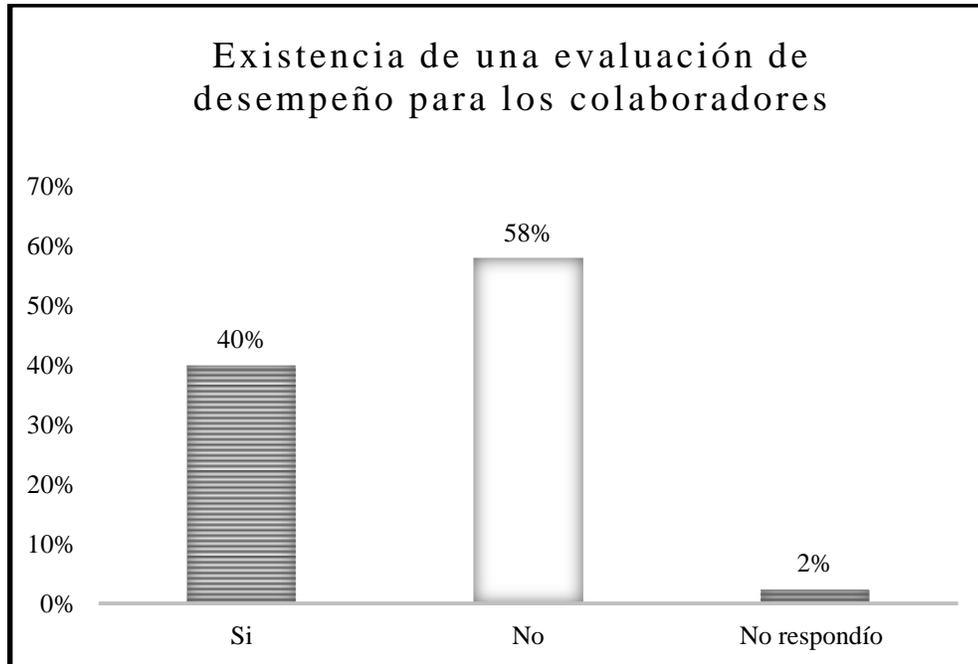


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de encuestados el 51% manifestó estar ligeramente de acuerdo en relación a sentirse identificado y ser parte importante de la Industria Farmacéutica, el 31% señaló estar de acuerdo, el 29% muy de acuerdo, asimismo, el 15% indicó en desacuerdo y el 1% muy en desacuerdo. La información obtenida es importante que sea conocida por los directivos de la industria a fin de identificar el grado de pertenencia que los colaboradores tienen con la misma.

### Gráfico No. 6

**¿La industria cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para colaboradores?**

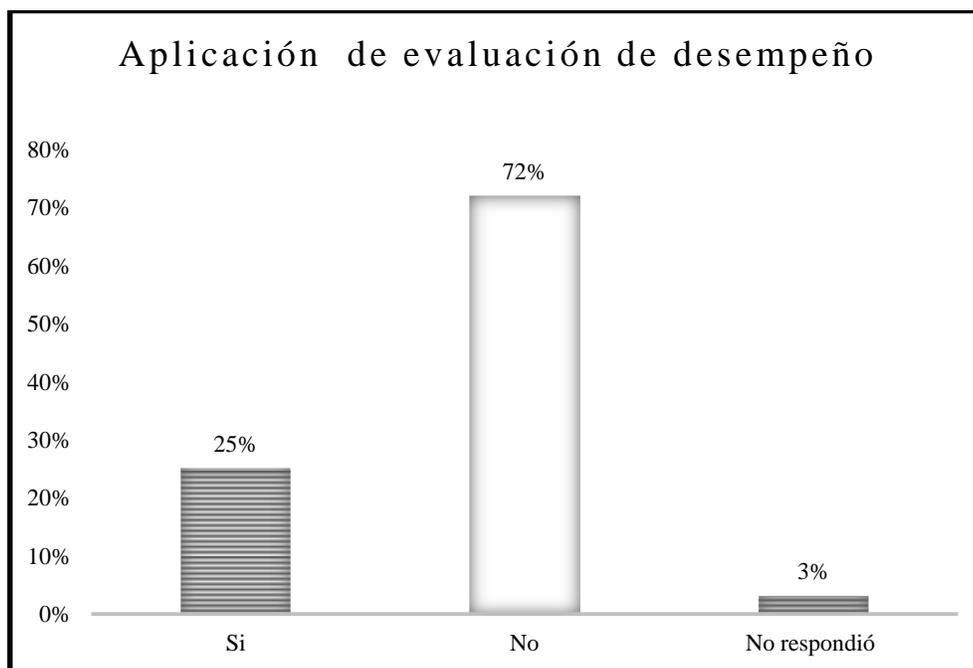


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De acuerdo a los datos obtenidos el 58% de los colaboradores indicó que la Industria no cuenta con sistema evaluación de desempeño, el 40% manifestó que si y un 2% no respondió a la pregunta por lo cual se percibe que la industria si cuenta con un sistema de evaluación.

### Gráfico No. 7

**¿En el transcurso del año le han realizado evaluación desempeño?**



Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De los resultados obtenidos el 72% manifestó no haber sido participe de la una evaluación de desempeño, el 25% manifestó haberla realizado y el 3% no respondió. En general se concluye que los resultados evidencian la carencia de efectuar dichas evaluaciones debido a que el sistema es poco conocido y es probable que no sea aplicado como corresponde, se hace necesario que la gerencia tome en cuenta este factor debido a que es una herramienta que mide el desempeño de los colaboradores.

### Gráfico No. 8

**¿La organización le proporciona los materiales y herramientas necesarias para realizar las tareas asignadas?**



Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de los encuestados de la Industria Farmacéutica, el 89% indicó que la institución si proporciona los materiales necesarios para llevar a cabo la ejecución de las tareas realizadas, por otro lado, el 7% argumentó que no y el 4% no respondió a la pregunta realizada. El gráfico muestra que la organización en general si otorga al personal los insumos y materiales necesarios para efectiva ejecución de las funciones.

### Gráfico No. 9

**¿Existen reconocimientos/o incentivos a los colaboradores cuando realizan bien sus tareas, por parte del departamento de Recursos Humanos?**

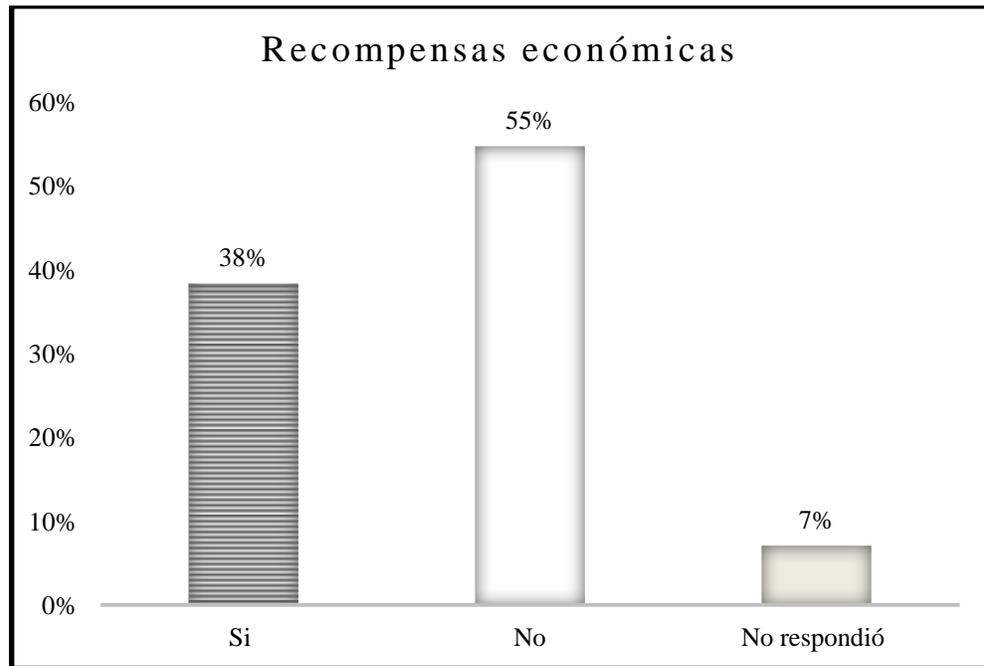


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De acuerdo a los resultados obtenidos más de la mitad de los encuestados, manifestó no recibir ninguna retribución o incentivo por el área de recursos humanos; el 23% indicó que si y el 4% no respondió al cuestionamiento. En general el gráfico refleja que un alto porcentaje de los colaboradores manifiesta insatisfacción al no recibir ningún incentivo, lo cual influye directamente en la motivación de cada individuo.

**Gráfico No. 10**

**¿Cree usted que la retribución que recibe va acorde a las tareas que realiza?**

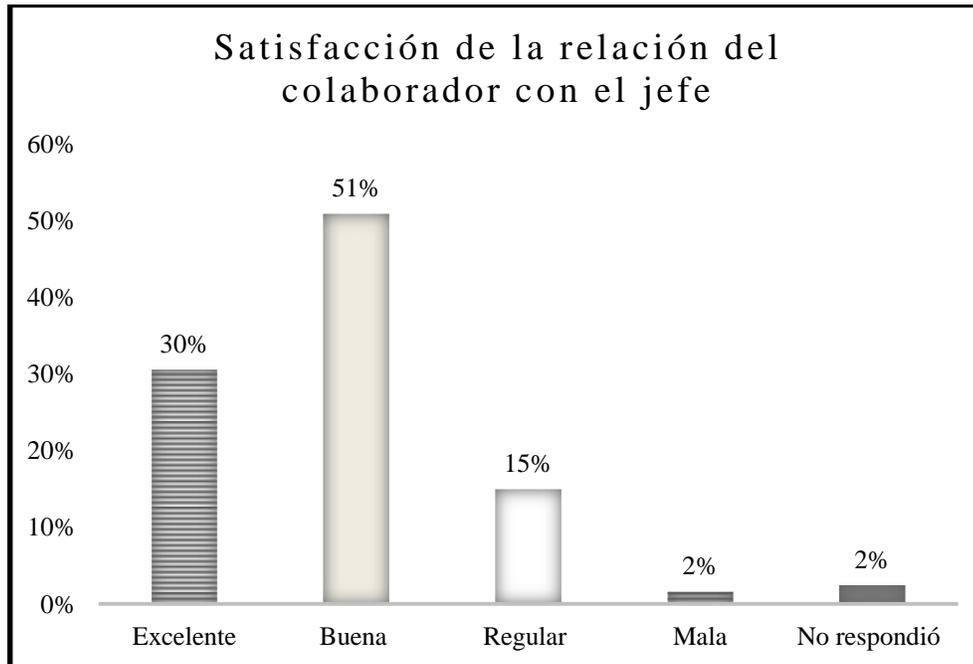


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Con base a los resultados obtenidos el 55% indicó que la retribución recibida no va acorde a lo realizado, el 38% indicó que si y el 7% de los entrevistados no respondió. Los colaboradores consideran que las recompensas recibidas no van acorde a las tareas realizadas factor que crea desmotivación en las personas; por lo tanto, se hace necesario en base a este resultado que las empresas paguen una justa retribución a su personal.

**Gráfico No. 11**

**¿Cómo califica la relación con su jefe inmediato?**

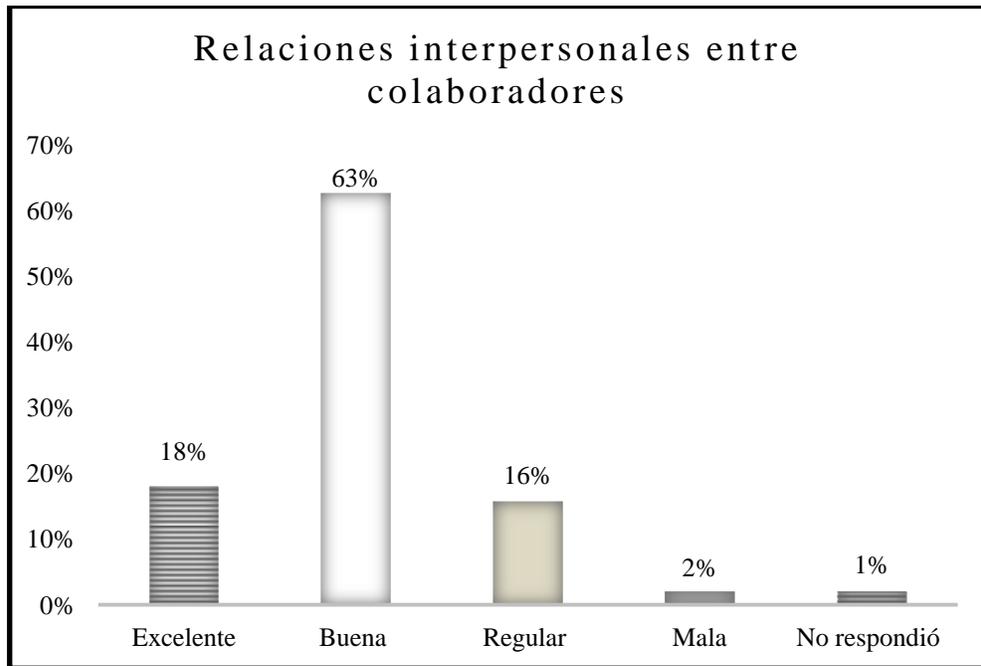


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de los encuestados el 51% manifestó que la comunicación con el jefe es buena, el 30% excelente, el 15% indicó que es regular, y el 2% mala. Se puede determinar que las relaciones interpersonales con los jefes de área son las adecuadas.

**Gráfico No. 12**

**¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?**

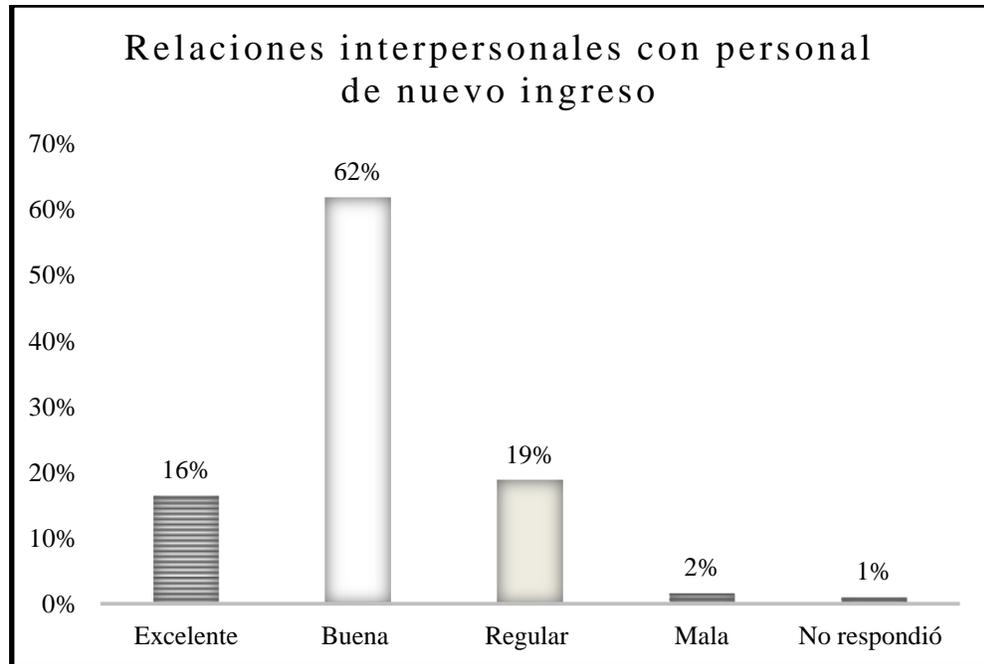


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

De acuerdo a los datos obtenidos el 63% de los colaboradores indicó que las relaciones con sus compañeros son buenas; el 18% señaló que es excelente; un 16% que es regular, el 2% mala y el 1% no respondió. En general las relaciones interpersonales son buenas en el entorno laboral.

### Gráfico No. 13

**¿Cómo cree usted que es la relación de los colaboradores con el personal de nuevo ingreso?**

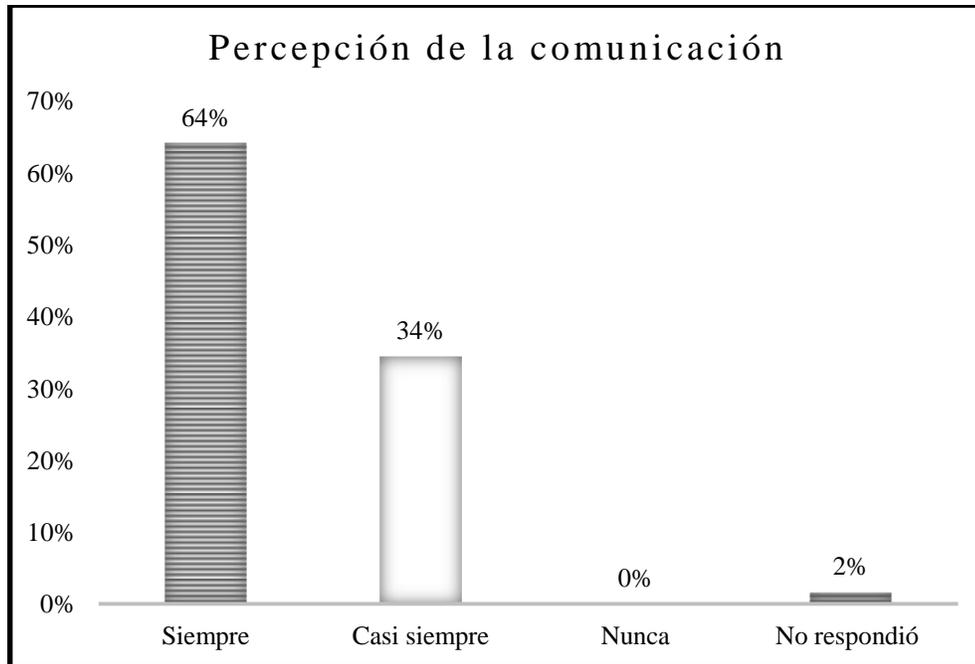


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de los encuestados el 62% manifestó que las relaciones con el personal de nuevo ingreso son buenas; el 19% regular, el 16% excelente, el 2% mala y el 1% no respondió. Las relaciones interpersonales entre personal antiguo y personal de nuevo ingreso son aceptables considerando que la comunicación es vital en la organización.

**Gráfico No. 14**

**¿Considera que la comunicación es un pilar fundamental, que fortalece las relaciones interpersonales con su equipo de trabajo?**

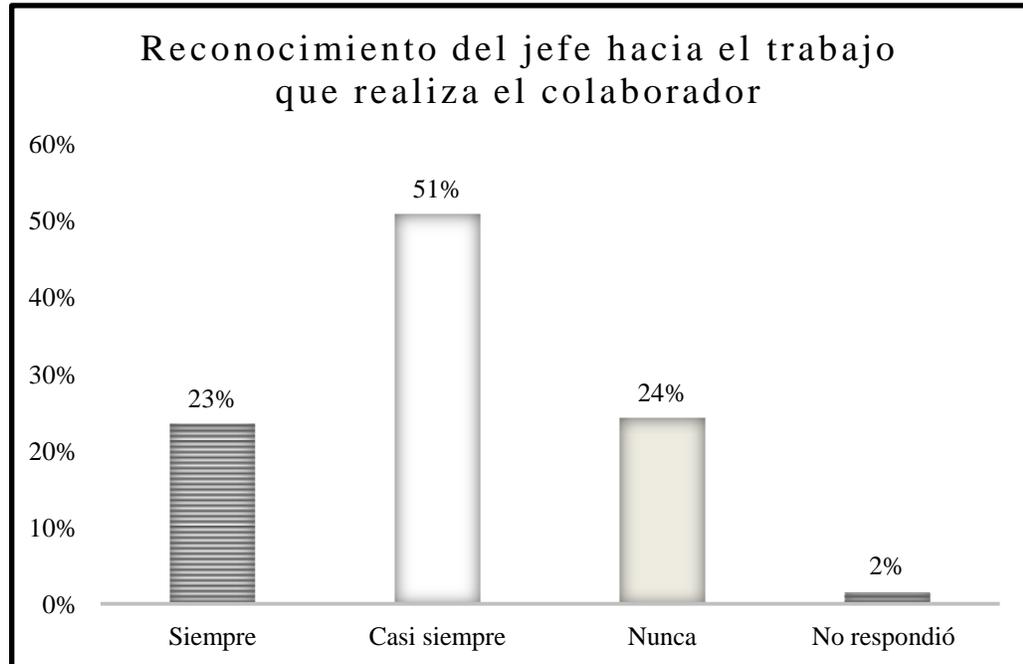


Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de los encuestados el 64% indicó que la comunicación fortalece las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, el 34% señaló que casi siempre y el 2% no respondió. Se concluye que los canales de comunicación son los adecuados.

### Gráfico No. 15

#### ¿Los jefes reconocen y valoran el trabajo que realiza?



Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Del total de los encuestados el 51% manifestó que los jefes reconocen el trabajo realizado, el 24% nunca, el 23% siempre y el 2% no respondió. El gráfico refleja que el trabajo que ejecuta cada colaborador es valorado y reconocido.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1. Extrapolación

El ambiente laboral, es uno de los aspectos más importantes a nivel organizacional ya que por medio de éste se definen los ambientes físicos y sociales que repercuten en el comportamiento y desempeño del recurso humano de la empresa; por lo tanto, se hace necesario que este aspecto se encuentre en excelentes condiciones, la pregunta 1 y 2 se centró en conocer cuál era la perspectiva de los colaboradores en relación al clima laboral y los puestos que desempeñan, donde se evidenció que el 62% afirmó estar satisfechos con el entorno actual y el 59% manifestó sentirse bien con el puesto que ocupan dentro de la industria. Chiavenato (1990) indica que: “el clima es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento.” (p.261.). Según Forehand y Gilmer (1964) "El clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones". (p. 173).

Los sistemas de información hoy en día son de suma importancia debido a que las organizaciones manejan grandes niveles de datos, por lo tanto, la información que se transmite a cada colaborador pasa a ser un recurso vital para la eficiente ejecución de sus tareas, sin embargo, depende del uso de ésta, que lo realice con éxito o fracaso. El gráfico de la pregunta 3 presenta que el colaborador recibe la información clara y concisa para desarrollar bien su trabajo; por lo que refleja que el 30% indicó estar muy de acuerdo con la información; el 40% de acuerdo y 25% ligeramente de acuerdo, por lo tanto, los resultados muestran que los canales por los cuales se transmite la información son adecuados. Laudon (2012) define que “Los sistemas de información son un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una

organización. Es evidente que la información es un punto relevante en las organizaciones para la buena ejecución de tareas y proyectos asignados”. (p.15).

El crecimiento económico y profesional es parte importante en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo tanto, la medición de este factor determina si el trabajo que realiza el colaborador se finaliza con eficiencia y eficacia, por tal razón es necesario instruir al personal a fin de que tenga un desarrollo tanto personal como económico. La pregunta 4 fue enfocada en relación al crecimiento personal y laboral; donde se afirmó que el 48% indicó que en algunas veces lo otorga, el 21% nunca, el 16% algunas veces y el 14% con frecuencia; lo cual refleja que la oportunidad de crecimiento es poco factible. Chiavenato (2009) Se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

El sentido de pertenencia en la organización hace que los colaboradores se sientan parte importante. En la pregunta 5 el gráfico muestra que el 40% manifestó estar ligeramente de acuerdo, el 23% muy de acuerdo, el 24% de acuerdo y el 12% en desacuerdo, lo cual refleja que, si le da importancia al colaborador ser parte de la industria. Maslow revela que a través de la jerarquía de necesidades humanas parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo.

Asimismo, el cuestionamiento de la pregunta 8 muestra que la mayoría de los encuestados afirma recibir los materiales y herramientas para realizar la ejecución de sus actividades sin ningún inconveniente. En la pregunta 9, un alto porcentaje de los resultados obtenidos con el 73% los colaboradores expresaron no recibir reconocimientos e incentivos del área de recursos humanos por la labor que realiza; lo cual puede llegar a influir de forma negativa en el rendimiento, ya que se percibe que las acciones realizadas por la empresa no han sido las correctas debido a que los empleados no han sido favorecidos.

Maslow (1991) indica “Si una necesidad es satisfecha, aparece otra”. (p.41.) por lo tanto las personas necesitan estima, reconocimiento y autorrealización según la pirámide de necesidades. Perret (2016) indica que “Saber qué momentos y qué lugares te producen la mayor motivación es algo estratégico para tu vida, ya que te invita a aprovecharlos al máximo, sacarles jugo, hacer

en esos periodos y espacios lo que te resulte más productivo, física, mental, emocional y espiritualmente”. (p.111.).

El sistema de evaluación de desempeño es una herramienta muy útil y necesaria para las organizaciones, siendo ésta la acción por el cual identifica y evalúa el desempeño del personal con relación al cumplimiento de las tareas que se les asigna; por lo que permite tomar medidas correctivas y preventivas cuando no se realicen de la forma correcta.

La pregunta 6 y 7 fueron enfocadas al sistema de desempeño donde el 58% manifestó que si cuenta con un sistema de medición , el 40% indicó que si tiene; ahora bien, en cuanto al tiempo que si les han practicado evaluación el 25% señaló que sí y el 72% que no, lo cual evidencia que es probable que la industria si cuenta con esta herramienta pero es poco conocida, un porcentaje alto de colaboradores no conoce instrumentos que evalúe su desempeño; por lo tanto, es posible que la empresa desconozca los problemas internos que pueden ocurrir en el desempeño de los colaboradores y las áreas. Chiavenato (2009) afirma que la evaluación de desempeño “Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”. (p. 243.).

La retribución forma parte de la motivación laboral. Rusell (2011) afirma que una empresa con personal motivado correctamente, será ni más ni menos que un centro de realizaciones, donde todos los involucrados salen ganando, ya que tanto la empresa como los empleados, experimentarán de manera directa el beneficio de logro que la motivación genera. (p.136).

La pregunta 10 fue enfocada a conocer si el personal consideraba que lo que percibía era acorde a las actividades que desempeñaba en la industria, más de la mitad con un 55% manifestó que no y el 38% indicó que si, por lo cual los colaboradores consideran que la remuneración recibida no compensa el trabajo realizado.

Es necesario que el personal perciba un salario digno de acuerdo a las actividades que realiza ya que es fundamental para el ser humano, siendo este medio de subsistencia para satisfacer sus necesidades fisiológicas como lo indica Maslow. Greenberg y Pasternak (1998) se encontró que las personas con mayor edad en puestos directivos recibían mejores sueldos que los jóvenes en

posiciones similares. Hay evidencia de que el pago y su función tienen un significado distinto para diferentes grupos de la población; de hecho, buena parte de ello depende del nivel de importancia relativa que el puesto tiene dentro de una organización.

Por otro lado, Maxwell Jhon considera que el poder de las relaciones humanas es una excelente herramienta a la hora de evaluar la efectividad y el liderazgo, la relación en general da calidad a la comunicación. Los cuestionamientos 11,12,13 analizan el nivel de eficiencia respecto a las relaciones interpersonales con jefes, compañeros y personal de nuevo ingreso en la organización como resultado de las preguntas realizadas un 51% calificó que la relación con el jefe es buena, el 63% consideró que las relación con sus compañeros de trabajo son idóneas, el 62% indicó que las relaciones con el personal de nuevo ingreso son aceptables por lo cual es evidente que las relaciones humanas son las adecuadas a nivel jerárquico, por lo tanto, los colaboradores comprenden con claridad las órdenes recibidas y desarrollan las actividades con eficiencia logrando una máxima productividad para la industria.

La comunicación, toma parte importante en toda empresa, por este canal se realiza la transferencia de información entre personas con el fin de que la comunicación sea efectiva; a través de este elemento las empresas facilitan sus procesos a fin de lograr el bienestar de la misma. Ocampo (2011) indica que “el plan de comunicaciones establece la construcción de relaciones entre las personas que representan o hacen parte de los diferentes públicos de la organización.” (p.14). La gráfica de la pregunta 14 tiene como propósito evidenciar que la comunicación es un pilar elemental que fortalece las relaciones interpersonales con los equipos de trabajo donde se observó que el 64% indicó siempre y el 34% casi siempre, por lo que se puede concluir que la comunicación cumple un papel importante en la industria y se realiza de una manera efectiva. Lawrence W. Long y Vincent Hazleton la definen como “una función directiva de comunicación a través de la cual las organizaciones se adaptan, alteran o mantiene su entorno con el objetivo de lograr sus fines como organización” (p. 24.)

El carácter de reconocimiento es la forma de mostrar ante los demás el valor de una persona, quien ha ejercido actividades que lo han llevado a ser reconocido en un ambiente laboral. Rusell (2011) afirma: “se debe tener claro que las personas son susceptibles de que se les reconozca, y

también que se les felicite (p.137.). El cuestionamiento de la pregunta 15 tiene como propósito conocer si los jefes reconocen las actividades que realizan los subordinados, donde en su mayoría el 51% dice casi siempre, 23% siempre y el 24% manifestó que nunca, por lo tanto, se concluyó que los jefes solo en ocasiones han reconocido el valor de cada colaborador lo cual resulta ser un beneficio positivo para la empresa, debido a que los equipos de trabajo se muestran motivados para la efectiva realización de tareas. Espada Miguel (2002) dice “Desarrollar una actividad que te llene y satisfaga es primordial para conseguir el éxito profesional y al mismo tiempo ser feliz en tu trabajo” (p. 8).

### 3.2. Hallazgos y análisis general

La importancia del clima laboral es relativamente grande con relación al desempeño del personal en la empresa, ya que incide directamente en la conducta de los empleados, de este modo los ambientes físicos de la empresa fueron considerados adecuados.

En relación a la población encuestada, se evidencia que en los colaboradores de la Industria Farmacéutica si existe estabilidad laboral en la empresa. La fuerza laboral de la industria farmacéutica es considerada relativamente joven lo cual aporta a la organización, con el aprovechamiento de las capacidades y habilidades del personal.

Los incentivos y reconocimientos son acciones de motivación que actualmente los colaboradores no reciben. En relación a la retribución recibida, se evidenció que no compensa el trabajo realizado, debido a que los colaboradores indican que realizan tareas que no les corresponden y no son reconocidas de ninguna manera.

La medición del desempeño es un elemento importante que las industrias deberían de evaluar en determinado tiempo; de acuerdo a los resultados obtenidos la farmacéutica no la práctica lo cual repercute en el rendimiento del personal.

Las relaciones interpersonales son vitales en toda organización; así mismo los empleados califican las relaciones con su jefe y compañeros agradables. Asimismo, la comunicación es

fundamental para el buen funcionamiento de una organización con el contexto de las personas, por lo cual es un aspecto bien calificado por los colaboradores quienes manifestaron que es efectiva.

### 3.3. Conclusiones

1. De acuerdo a la investigación realizada se determinó que el clima organizacional tiene relación efectiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Industria Farmacéutica, en Mixco Guatemala, los entornos laborales evalúan el comportamiento y conducta de las personas donde se desarrollan las actividades diarias, lo cual influye en la satisfacción y productividad a fin de cumplir las metas trazadas.
2. El grado de pertenencia del colaborador forma parte del desempeño del individuo, ya que éste representa un porcentaje alto del funcionamiento que cada colaborador aporta a la organización, se evidenció que sí se les otorgan los materiales y herramientas para la efectiva ejecución de tareas y la relación y comunicación son buenas. Cabe mencionar que, no están totalmente motivados con relación a las compensaciones económicas y a reconocimientos por su labor desempeñada, algo que los distancia de sentirse parte importante de la empresa.
3. Por lo tanto, los entornos laborales y espacios físicos contemplan que la organización debe contar con condiciones de trabajo adecuados para la efectiva ejecución de tareas, de acuerdo a los resultados obtenidos los colaboradores indicaron sentirse satisfechos con el ambiente actual.
4. Es importante destacar que las relaciones interpersonales hoy en día ocupan un espacio importante en las organizaciones, debido a que son los medios por los cuales se maneja la información tanto interna como externa, los resultados obtenidos evidencian que la relación con los jefes, compañeros de trabajo y personal de nuevo ingreso son buenas, lo cual es la

clave para identificar problemas, mejorar la productividad y alcanzar un mejor desempeño laboral.

5. Por otra parte, la comunicación interna es considerada como un factor clave y esencial que fortalece las relaciones humanas, debido a que promueve empoderamiento con los colaboradores.
6. Se concluye que los puntos identificados como débiles, fue el poco uso de un sistema de evaluación desempeño; sistema de compensación no aceptado, ausencia de reconocimientos e incentivos, factores que han repercutido en el rendimiento de los colaboradores.
7. Como conclusión general a la investigación realizada, es evidente que existe la necesidad que la organización realice mejoras en los aspectos mencionados anteriormente a fin de fomentar ambientes laborales agradables los cuales tendrán impactos positivos en el desempeño del personal.

## Referencias

### 4.1. Bibliográficas

1. Chiavenato Idalberto (2009) *Comportamiento Organizacional* segunda edición. México: Mcgraw-Hill Compañies Inc
2. Chiavenato Idalberto (2007) *Administración de Recursos Humanos* octava edición. México: Mcgraw-Hill Compañies Inc
3. Espada Miguel (2002) *La Motivación* España: Ediciones Díaz de Santos, S.A
4. Fajardo Gloria, Nivia Adriana (2016) *Relaciones Publicas y Comunicación organizacional* primera edición. Colombia: Fundación Universidad de Bogotá
5. Kenneth Laudon (2012) *Sistemas de Información Gerencial* decimosegunda edición. México: Pearson Educación
6. Maslow Abraham (1991) *Motivación y Personalidad* tercera edición. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
7. Ocampo Cristina (2011) *Comunicación Empresarial* segunda edición. Bogotá: ECOE Ediciones
8. Perret Ricardo (2016) *El secreto de la Motivación* segunda edición. México: Printed
9. Rusell Peter (2011) *Cómo ser un Gerente Proactivo* primera edición. Guatemala: Talleres Gráficos L.E.E.R.
10. Varela Ricardo (2013) *Administración de la Compensación* segunda edición. México: Pearson Educación

## **Anexos**



## Anexo 1

### BOLETA DE CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del entrevistador \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Estimado colaborador

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales lo invitamos a responder de acuerdo a su criterio. Esta información será tratada de forma confidencial y servirá para la elaboración de un artículo científico de la Universidad Panamericana, el cual pretende conocer el entorno laboral actual y las expectativas que los colaboradores tienen en relación al clima laboral en el desempeño de las actividades dentro de la Industria Farmacéutica en Mixco, Guatemala.

#### DATOS DEL ENTREVISTADO

Género: F \_\_\_ M \_\_\_ Área: Administrativa \_\_\_ Visita y/o ventas: \_\_\_

Operativo \_\_\_\_\_

Edad:

18 – 25 años  26 a 35 años  36 a 45 años  46 a 60 años

Años de laborar para la empresa:

Menos de 1 año  1 a 3 años  3 a 5 años  5 a 10 años

10 años en adelante

## BATERÍA DE PREGUNTAS

### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y subraye la respuesta que considere conveniente de acuerdo a su criterio.

### Serie I

1. ¿Se siente satisfecho con el ambiente actual donde labora?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

2. ¿Actualmente se siente cómodo con su puesto de trabajo?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3. ¿Considera que recibe la información clara y concisa para desarrollar bien su trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ligeramente de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

4. ¿La organización da oportunidad de crecimiento profesional/económico?

Siempre

Con frecuencia

Algunas veces

Nunca

5. ¿Cree usted que la organización lo hace sentir parte importante de ella?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ligeramente de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

## Serie II

6. ¿La industria cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para colaboradores?

Si

No

7. ¿En el transcurso del año le han realizado evaluación desempeño?

Si

No

Hace cuanto \_\_\_\_\_

8. ¿La organización le proporciona los materiales y herramientas necesarias para realizar las tareas asignadas?

Si

No

9. ¿Existen reconocimientos/o incentivos a los colaboradores cuando realizan bien sus tareas, por parte del departamento de Recursos Humanos?

Si

No

Mencione cuales \_\_\_\_\_

10. ¿Cree usted que la retribución que recibe va acorde a las tareas que realiza?

Si

No

Porque \_\_\_\_\_

### Serie III

11. ¿Cómo califica la relación con su jefe inmediato?

Excelente

Buena

Regular

Mala

12. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Excelente

Buena

Regular

Mala

13. ¿Cómo cree usted que es la relación de los colaboradores con el personal de nuevo ingreso?

Excelente

Buena

Regular

Mala

14. ¿Considera que la comunicación es un pilar fundamental, que fortalece las relaciones interpersonales con su equipo de trabajo?

Siempre

Casi siempre

Nunca

15. ¿Los jefes reconocen y valoran el trabajo que realiza?

Siempre

Casi siempre

Nunca

## Anexo 2

### Tabla 1 Distribución de la población

Género			
Masculino	Femenino	No indicó	Total Encuestados
49%	47%	4%	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Se muestra que la muestra fue incluyente en género.

### Tabla 2 Rango de edad

Edad					
18-25 años	26-35 años	36-45 años	46-60 años	No indico	Total Encuestados
20%	36%	29%	14%	1%	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Se puede observar que la fuerza laboral en este sector es joven.

**Tabla 3 Distribución porcentual de áreas laborales**

Área Laboral				
Administrativa	Visita y /o ventas	Operativa	No indico	Total Encuestados
32%	23%	43%	2%	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Las áreas laborales fueron bien consideradas.

**Tabla 4 Distribución porcentual del tiempo de laborar**

Tiempo de laborar						
Menos de 1	1-3 años	3-5 años	5-10 años	Más de 10	No indico	Total Encuestados
15%	23%	17%	25%	15%	5%	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, Año 2019

Un alto porcentaje de trabajadores encuentran estabilidad en la empresa.

**Tabla 5 Medios utilizados para realizar la encuesta**

Tipo de encuestas		
Físicas	Electrónicas	% Total encuestados
76%	24%	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, Año 2019

La encuesta física se consideró el método más apropiado para la investigación.