



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para
generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por
Cooperativa del municipio de Totonicapán**
(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Francisca Juana García Vásquez

Guatemala, noviembre2020

**Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para
generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por
Cooperativa del municipio de Totonicapán**
(Artículo Científico- Trabajo de Graduación)

Francisca Juana García Vásquez

Lic. Mario Javier Rivera Polanco (**Revisor**)
Licda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, noviembre 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Mayra Jeanneth Cobar Arreola

Coordinador

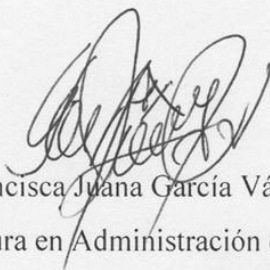
Guatemala, septiembre de 2,019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado: **“Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán”** 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,



Francisca Juana García Vásquez
Licenciatura en Administración de empresas
Carné No.: 201305275



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: CCEE. LAE. 009-2020
SEDE QUETZALTENANGO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 15 DE OCTUBRE DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Lic. Mario Javier Rivera Polanco
Revisora: Licda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por Cooperativa del municipio de Totonicapán"

Presentada por: Francisca Juana García Vásquez

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

En el grado de: Licenciada

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



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

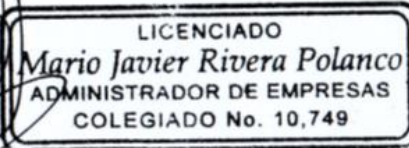
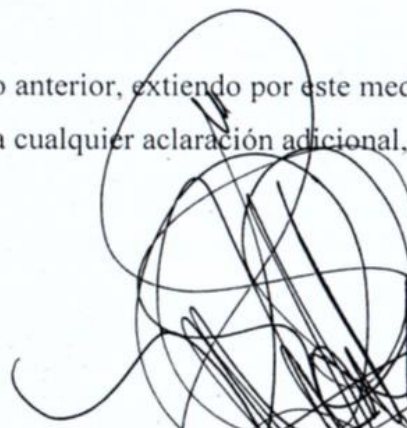
Guatemala, 24 de agosto de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán”**, realizado por Francisca Juana García Vásquez, carné 201305275, 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,



Lic. Mario Javier Rivera Polanco
Administrador de Empresas
Colegiado Activo No. 10,749

Guatemala, 08 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Mejoramiento del clima laboral mediante una estrategia motivacional para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán”**, realizado por Francisca Juana García Vásquez, carné No. 201305275, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

Atentamente,



Lcda. Elsy Maricruz Bautista Divas
Colegiado No. 059

Elsy Maricruz Bautista Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO No. 113

Dedicatoria

A Dios

Ser Supremo dador de la vida, la sabiduría y de todo cuanto nos rodea, a él la honra y gloria por permitirme llegar a la culminación de este proceso, por guiar mis pasos y darme la oportunidad de lograr mis objetivos.

A mis padres

Seres grandes en humildad, ejemplo de vida y superación, por apoyarme en todo momento del proceso estudiantil.

A mis hermanas (os)

Mi agradecimiento por el apoyo moral e incondicional, por motivarme en los momentos difíciles.

A mis sobrinas (os)

Por su cariño y ocurrencias, que han hecho de mi vida un reto de ejemplo, que los triunfos alcanzados les ayude a motivar su desempeño estudiantil.

A mis catedráticos

Gracias por compartir conmigo el pan del saber, que Dios bendiga la labor que realizan.

A mis amigas y compañeros

Mi agradecimiento profundo por tenderme una mano en momentos de dificultad y por compartir conmigo amistad y compañerismo, éxitos para cada uno de ellos y ellas.

A mi patria Guatemala

Que mis triunfos contribuyan a su desarrollo

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1. Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujetos de la investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita	4
1.8 Definir instrumento de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1 Presentación de Resultados	6
3. Discusión y conclusión	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	27

3.3 Conclusiones	27
4. Referencias	28
4.1 Bibliográfica	28
4.2 Materiales legales	28
4.3 Artículos obtenidos de internet	28
5. Anexos	29
Desglose temático	29
Cuadro No. 1 Operacionalización de variables	31
Instrumento de recolección de datos	35

Listado de gráficas

Gráfica No.1	06
Gráfica No.2	07
Gráfico No.3	08
Gráfica No.4	09
Gráfica No.5	10
Gráfica No.6	11
Gráfica No.7	12
Gráfica No.8	13
Gráfica No.9	14
Gráfica No.10	15
Gráfica No.11	16
Gráfica No.12	17
Gráfica No.13	18
Gráfica No.14	19
Gráfica No.15	20
Gráfica No.16	21
Gráfica No.17	22

Abstract

Las teorías sobre el clima laboral indican que la misma es determinada por la cultura organizacional de cada empresa, la motivación de los colaboradores se ve reflejada en el ambiente laboral.

El objetivo primordial del presente trabajo fue determinar el clima laboral y los factores motivacionales que se desarrollaron para generar rendimiento en los colaboradores de las financieras por cooperativa y en base a ello se presentaron estrategias que ayuden al mejoramiento de las mismas.

Para llevar a cabo la investigación se realizaron encuestas a catorce colaboradores de catorce cooperativas establecidas en el municipio de Totonicapán.

Los resultados obtenidos se reflejaron por medio de gráficas estadísticas, con interrogantes de acuerdo al tema, por lo que es importante que cada cooperativa vele por el buen funcionamiento del mayor capital que es el recurso humano, la tecnología ha estado evolucionando, pero no puede ejecutarse por sí sola, si no es con el trabajo del ser humano.

Introducción

El clima laboral y la motivación son dos variables que van de la mano, que persiguen un solo fin que se basa en el cliente interno es decir en los colaboradores, llevando consigo el crecimiento de las empresas a través del logro de los objetivos, volviéndolos así, entes competitivos dentro del mercado.

En el presente trabajo se describe el análisis del clima laboral en las empresas financieras por cooperativas a nivel de municipio de Totonicapán.

Se desarrollaron tres capítulos en la que a continuación se mencionan: El capítulo 1, da a conocer la metodología utilizada para la realización de dicha investigación, desarrollándose en ella el planteamiento del problema se mencionan las variables a investigar el efecto y la causa de las misma al no observarlas con antelación.

Se trabajó el objetivo general y los objetivos específicos, seguidamente se trabajó la pregunta de investigación que se desarrolló en base al título. Así mismo se describe el tipo de investigación la población, el instrumento de investigación.

El Capítulo II, la generación de resultados, se trabajó este apartado en base a las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a colaboradores.

El Capítulo III, Discusión, en este apartado se trabajó la extrapolación, es decir un análisis según las teorías existentes de acuerdo a los resultados de la encuesta, hallazgos y análisis, finalmente se realizaron las conclusiones, aportando a través de ella ideas que ayuden a mejorar el clima laboral.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Gan, Federico, and Jaume Triginé. 2006. Nos indican en el libro que el clima laboral es un indicador importante en la existencia de las empresas, dentro de ella se determinan múltiples factores desde las normas internas en funcionamiento, el lugar de trabajo el equipamiento que contiene, las distintas actitudes de las personas que integran los equipos de trabajo, las direcciones, los líderes y jefes, el salario o remuneraciones, cómo se identifican y la pertenencia de cada persona en la labor que realizan dentro de las empresas.

Es de vital importancia las mejoras en las condiciones de todo el entorno que rodea al colaborador pues contribuye a su estado de ánimo el cual lo motiva a desempeñarse de la mejor manera.

Hoy en día es importante realizar un estudio que apoye al mejoramiento del mismo en las diversas organizaciones, buscando realizar un análisis que permita conocer como las empresas se determinan a través del comportamiento y trato de sus colaboradores, no perder el objetivo primordial que se basa en generar beneficios. Así mismo se realiza la investigación tomando en cuenta que es necesario que dentro de las organizaciones se deba crear un buen clima laboral, en base a la motivación para que se genere mayor rendimiento en los colaboradores, ya que la creación de varias cooperativas dentro del municipio crea competitividad en cada una.

Dentro del municipio de Totonicapán se han constituido alrededor de quince empresas financieras por cooperativas las cuales serán tomadas como objetos de estudio, ya que es importante conocer el nivel de aceptación del clima laboral, que es un factor importante de la cultura organizacional.

Actualmente se desconoce las condiciones de clima laboral en cada empresa financiera por cooperativa, por lo que se considera indispensable realizar el análisis para poder emitir una opinión sobre el tema a abordar.

Considerando que al no tomar en cuenta el análisis del tema puede ocasionar bajo rendimiento del colaborador, bajas en resultados a nivel financiero, al no tomar las decisiones a tiempo puede producir conflictos entre colaboradores. La motivación juega un papel importante dentro de este tema, un colaborador motivado y satisfecho logra y se suma al crecimiento de la organización y un ambiente donde se encuentran personas insatisfechas genera una persuasión negativa al cliente externo por lo que no contribuye al logro de los objetivos institucionales.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el mejoramiento del clima laboral una estrategia motivacional para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si el clima laboral es una estrategia motivacional, para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán.

1.3.2 Objetivo específico

1. Analizar el clima laboral y los aspectos motivacionales en las cooperativas del municipio de Totonicapán mediante una boleta de encuesta para lograr recabar información que ayude a proporcionar ideas de mejoras.

2. Identificar los aspectos motivacionales existentes dentro de las cooperativas y reforzarlos con nuevas estrategias con el propósito de mejorar el desempeño de los colaboradores.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El proceso de investigación se realizó de forma descriptiva ya que se enfocó en darle una respuesta al planteamiento de los objetivos trazados desde su inicio.

1.5 Sujetos de la investigación

A continuación, se presenta el listado de las 15 empresas Financieras por cooperativa las cuales se encuentran establecidas en el municipio de Totonicapán:

- Cooperativa XEIXTAMAYAC R.L
- Cooperativa ASRURAL R.L
- Cooperativa COSAMI R.L
- Cooperativa FONDOS DE AMERICA R.L
- Cooperativa COPAJEBAL R.L
- Cooperativa COCREDIT R.L
- Cooperativa CREDIGUATE R.L
- Cooperativa REFICOM R.L
- Cooperativa COINTEC R.L
- Cooperativa UNIPWAQ R.L
- Cooperativa UNIVERESO R.L
- Cooperativa CODITOTO R.L
- Cooperativa CEFOGUA R.L
- Cooperativa el TESORO R.L
- Cooperativa 31 DE JULIO R.L

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

De acuerdo a lo establecido se trabajó el proceso de socialización y comprensión de la metodología a partir del 28 de agosto del año 2,018 finalizando en el mes de julio de año 2019 elaborado en su totalidad el proceso para revisión de tutoría.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en el municipio de Totonicapán departamento de Totonicapán.

1.7 Definición de la muestra

Para la misma se ha determinado a 15 empresas financieras por cooperativas en la que se ha tomado en cuenta para la realización del trabajo de investigación. Las mismas se encuentran ubicadas en el municipio del departamento de Totonicapán.

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

Para la determinación de la muestra se tomó el tamaño del universo por lo que se aplicó la fórmula de la muestra finita como a continuación se presenta para determinarla.

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

En donde:

N= universo estimado o inferido

n= muestra buscada

z= valor de z

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error muestral

Por lo que se aplicará de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(15)}{(0.05)^2(15 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(15)}{0.0025(14) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{14.406}{0.035 + 0.9604 = 0.9954}$$

$$n = \frac{14.406}{0.9954} = 14.47$$

R// $n = 14$ Cooperativas

De acuerdo a este resultado se aplicará a 14 cooperativas por lo que se encuestará por cooperativa, a un solo colaborador.

1.8 Definir instrumento de investigación

De acuerdo a la investigación se aplicó una encuesta para los colaboradores de cada cooperativa la cual contribuyo a la recolección de la información.

1.9 Recolección de datos

Según herramienta que se utilizó para la recolección de datos se obtuvo los resultados que en el siguiente apartado se presentarán de acuerdo a las gráficas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

De acuerdo a las preguntas sobre el clima laboral se presentan las siguientes gráficas:

Capítulo 2

Resultados

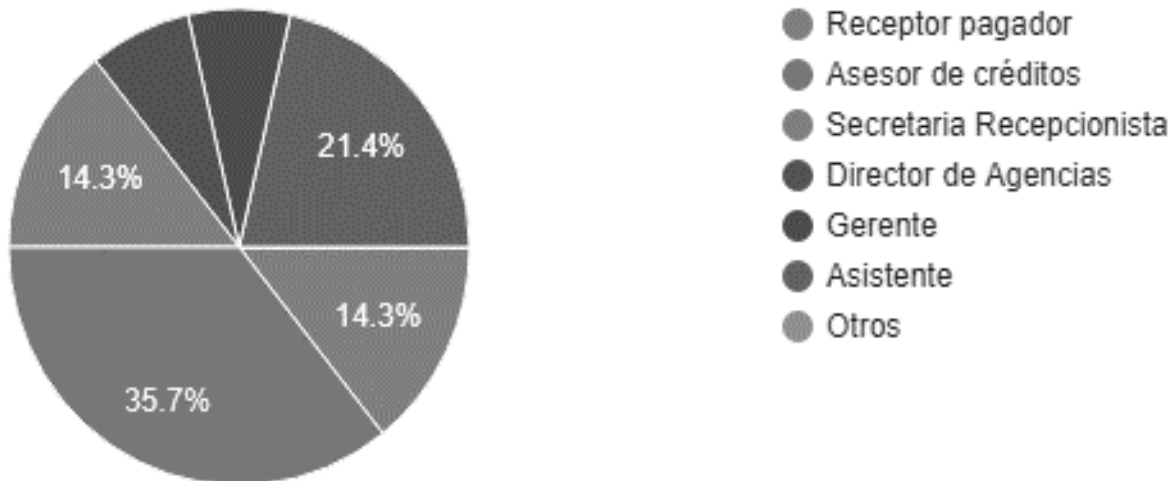
2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presenta las gráficas estadísticas de acuerdo a los resultados obtenidos.

Cuadro No.1 Clima Laboral

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la cooperativa?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Receptor pagador	2	14.3%
Asesor de créditos	5	35.7%
Secretaria recepcionista	2	14.3%
Director de agencias	1	7.15%
Gerente	3	21.4%
Asistente	1	7.15%
Otros		
Total	14	100%

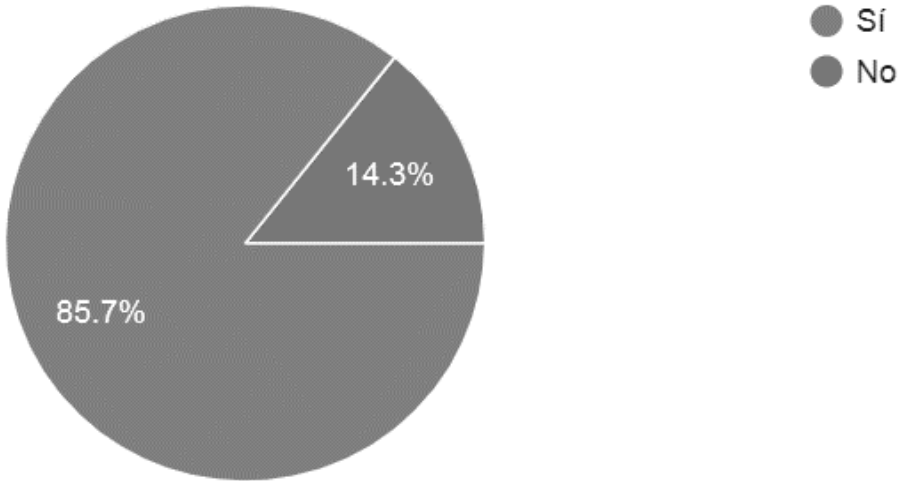


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

De los encuestados 2 de los mismos que es igual a 14.3% son receptores pagadores, 5 asesores que representan un 35.7%, 2 secretarias recepcionistas que es igual a 14.3%, 1 director de agencias que es igual a 7.15%, 3 gerentes igual a 21.4% y 1 asistente que es igual a 7.15%.

2. ¿Considera que existe transparencia y responsabilidad en los procesos que realizan en su lugar de trabajo?

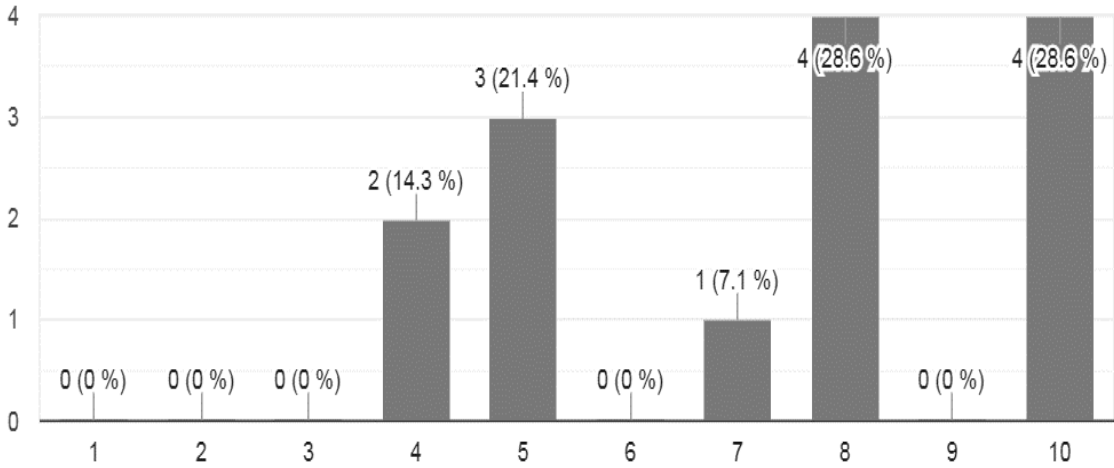
Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
SI	12	85.7%
NO	2	14.3%
Total	14	100%



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

De los encuestados 12 personas que es igual al 85.7% respondieron que si existe transparencia y responsabilidad y 2 personas igual a 14.3% indicaron que no.

3. Seleccione el rango que considera valorado la comunicación con la que cuenta su equipo de trabajo. Considerando que de 1 a 5 es un nivel bajo y del 6 al 10 un nivel alto.

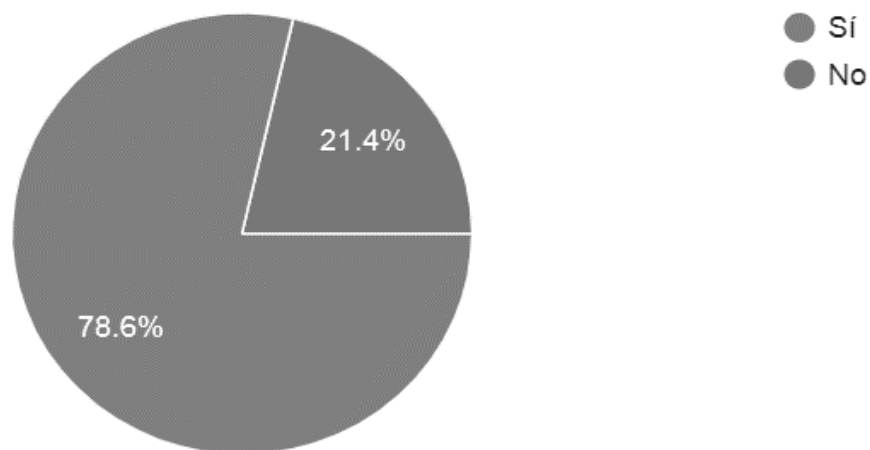


Fuente: elaboracion propia, marzo 2019

De los encuestados 2 personas seleccionaron el numeral 4 que es igual a 14.3%, 3 personas el numeral 5 que es igual a 21.4%, 1 personas el numeral 7 que es igual a 7.1%, 4 personal el numeral 8 que es igual a 26.6%, 4 el numeral 10 que es igual a 26.6%.

4.¿ Considera que las instalaciones de la Cooperativa son un lugar seguro, acogedor y cómodo para realizar sus actividades diarias?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	11	78.6%
No	3	21.4%
Total	14	100%

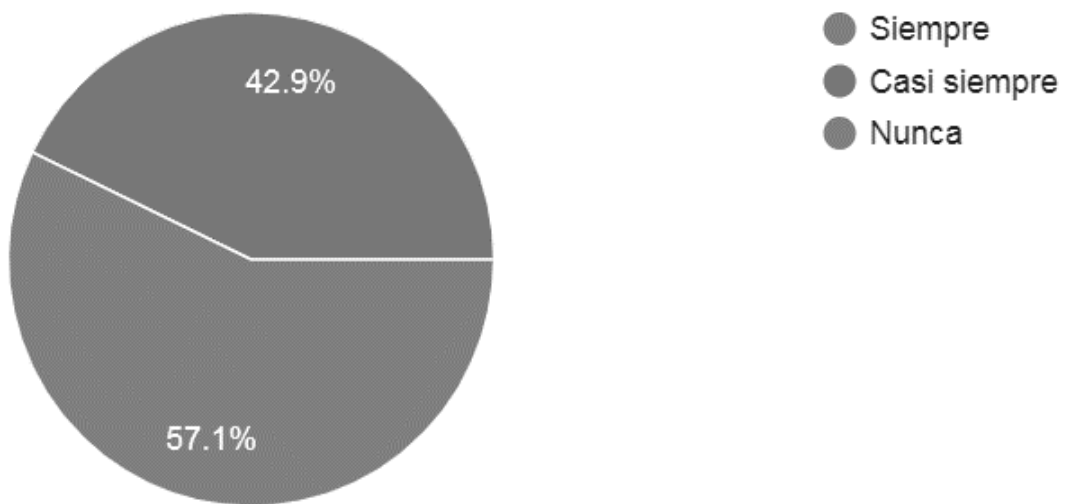


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

11 de los encuestados que representan un 78.6% informan que sí, son cómodas y acogedoras las instalaciones y 3 personas igual a un 21.4% indican que no.

5. ¿Cuenta con todo el equipo de trabajo para la realización de la misma?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	12	57.1%
No	4	42.9%
Total	14	100%

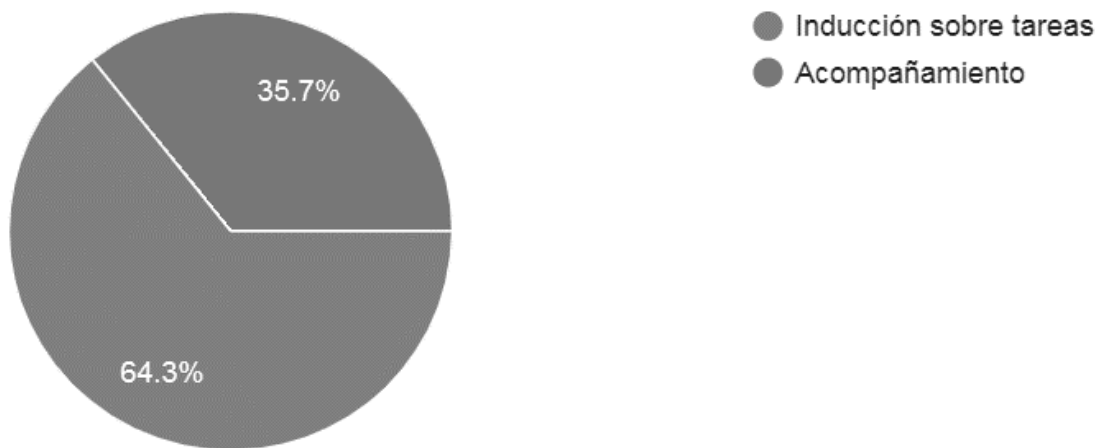


Fuente: elaboracion propia, marzo 2019

8 personas igual a 57.1% indicaron que si cuentan con todo el equipo de trabajo y 6 personas igual a 42.9% indicaron que no.

6. ¿ Cada vez que llega un compañero recién contratado, se motiva en brindarle su ayuda?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Inducción sobre tareas	9	64.3%
Acompañamiento	5	35.7%
Total	14	100%

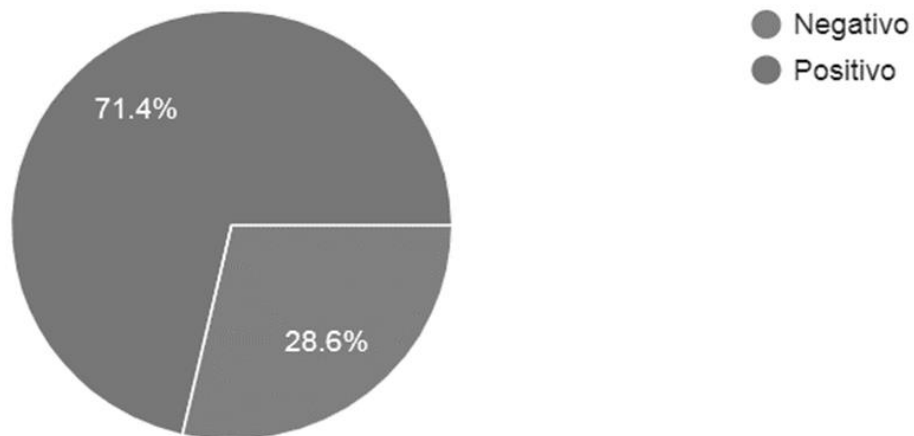


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

9 de los encuestados igual a 45% respondieron que apoyan en las tareas a su nuevo compañero, 7 encuestados igual a 35% respondieron que le brindan acompañamiento y 4 personas igual a un 20% indicaron que brindan tiempo.

7. ¿ Las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo es?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Positivo	9	71.4%
Negativo	5	28.6%
Total	14	100%



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

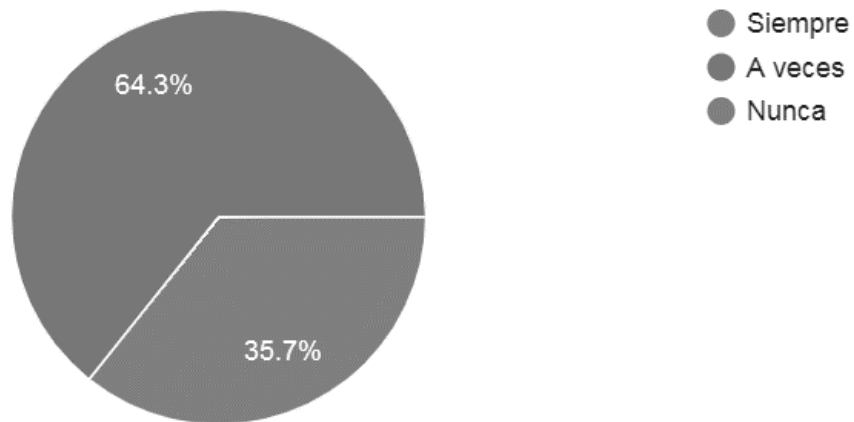
9 de los encuestados igual a un 71.4% respondieron positivamente y 5 personas igual a un 28.6% respondieron que es negativa.

Cuadro No.2

Resultados sobre la motivación

8. ¿Las políticas y normas de trabajo son bastante claras y específicas y contribuyen al crecimiento profesional?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Siempre	9	64.3%
Casi siempre	5	35.7%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

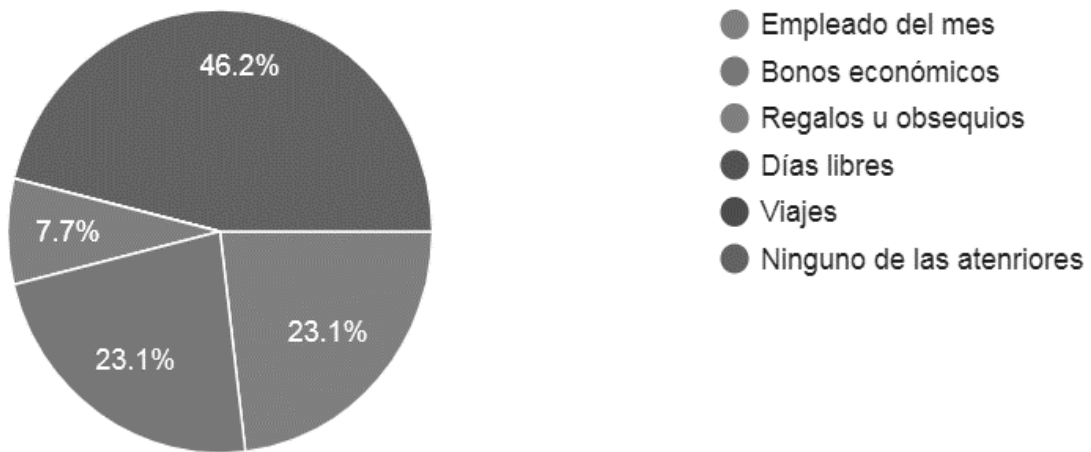


Fuente: elaboración propia, agosto 2018

9 de los encuestados igual a un 64.3% informan que a veces las políticas y normas son claras y los otros 5 encuestados que es igual a 35.7% mencionan que sí, son claras.

9. ¿En algún momento se le ha felicitado e incentivado por el logro de metas laborales? ¿De qué forma?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Empleados del mes	3	23.1%
Bonos económicos	3	23.1%
Regalos u obsequios	1	7.7%
Días libres	0	0.0%
Viajes	0	0.0%
Ninguno de los anteriores	7	46.2%
Total	14	100%

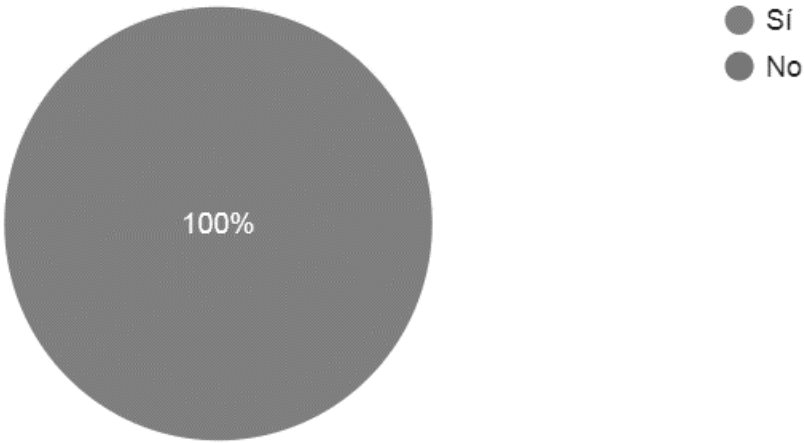


Fuente: elaboración propia, agosto 2018

3 de los encuestados que es igual al 23.1% respondieron que reciben bonos económicos, 3 personas igual a 23.1% indicaron que son nombrados empleados del mes, 1 personas igual a 7.7% reciben algún regalo u obsequio y 7 personas igual a un 46.20 % no reciben ningún bono o incentivo.

10. ¿Considera que las capacitaciones son importantes para fortalecer sus conocimientos y la relación entre sus compañeros de trabajo?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	14	100%
No	0	0.0%
		100%

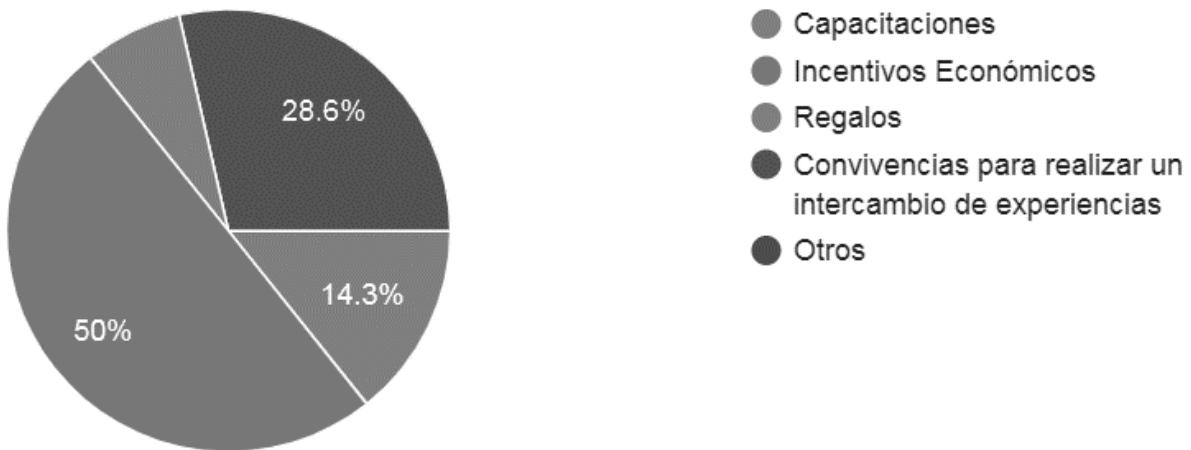


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

14 de los encuestados igual a 100% responden que sí, son importantes las capacitaciones y ayudan a intercambiar experiencias con los compañeros de trabajo.

11. Seleccione cual de las actividades siguientes considera una forma de motivar su trabajo y genere buenas relaciones interpersonales.

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Capacitaciones	2	14.3%
Incentivos económicos	7	50%
Regalos	1	7.1%
Convivencias	4	28.6%
Otros	0	0%
Total	14	100%

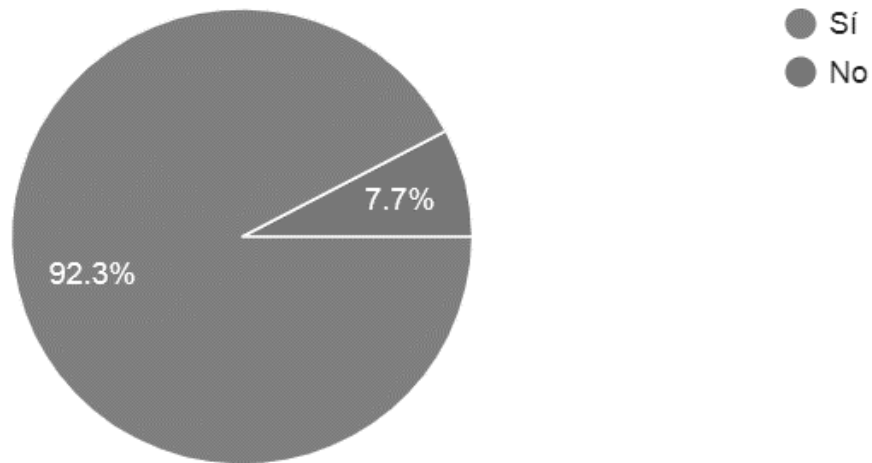


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

2 personas igual a 14.3% indicaron que las capacitaciones, 7 personas igual a un 50% indicaron que incentivos económicos 1 persona igual a 7.1% regalos y 4 personas igual a 28.6% convivencias e intercambio de experiencia.

12. ¿Ademas de un salario justo, se le ofrece otras facilidades, como flexibilidad de horario, equilibrio entre su vida personal y profesional?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	12	92.3%
No	1	7.7%
Total	13	100%

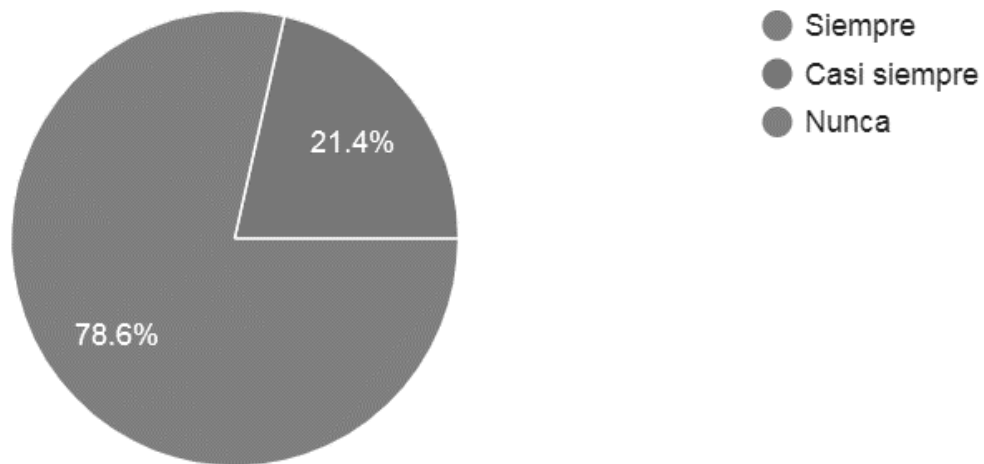


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

12 de los encuestados que es igual a un 92.3% respondieron que sí, 1 persona igual a un 7.7% respondió que no y una persona no contestó la pregunta.

13. ¿Se siente orgulloso(a) de trabajar para la cooperativa y colaborar para el logro de los objetivos?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Siempre	11	78.6%
Casi siempre	3	21.4%
Nunca		
Total	14	100%

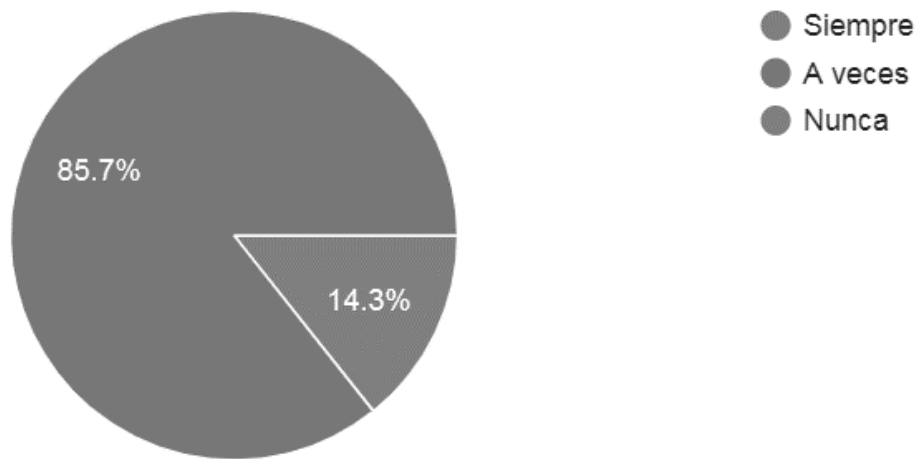


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

11 de los encuestados que es igual a 78.6% respondieron que siempre y 3 de los encuestados igual a un 21.4% indicaron casi siempre.

14. ¿Recibe atención sobre tareas y logros obtenidos por parte del equipo gerencial de la cooperativa?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Siempre	2	14.3%
A veces	12	85.7%
Nunca	0	
Total	14	100%



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

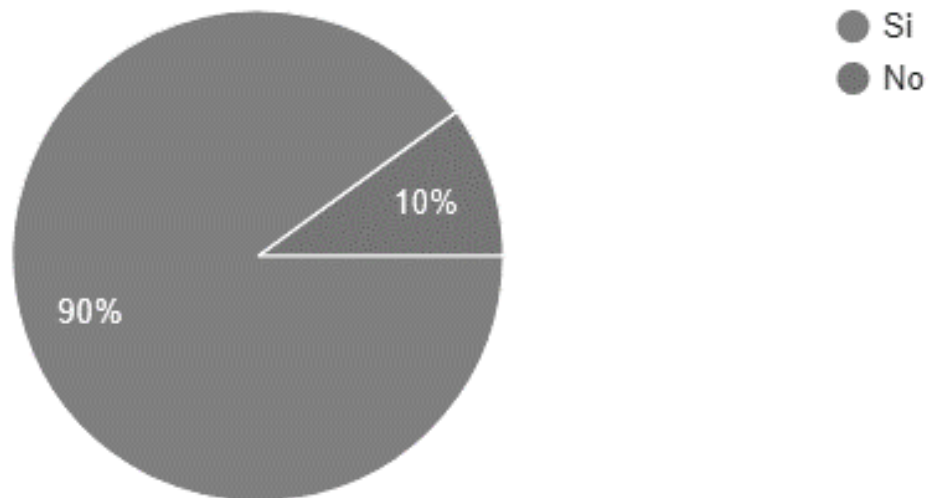
12 de los encuestados que es igual a 85.7% respondieron que a veces y los otros 2 que es igual a 14.3% respondieron que siempre.

Cuadro No. 3

Resultados sobre rendimiento

15. ¿Existe una coordinacion constante del trabajo en equipo para el logro de los objetivos?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	13	90%
No	1	10%
Total	14	100%

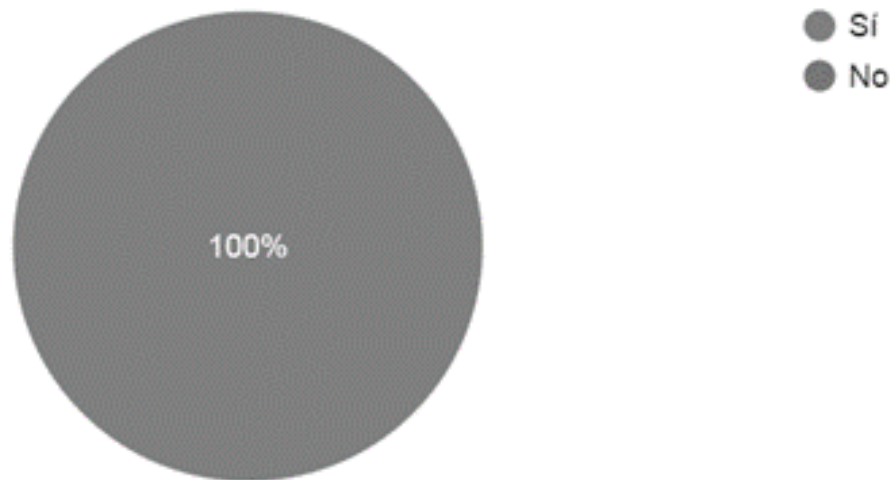


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

13 de los encuestados que es un 90% responde que sí y 1 encuestado que es igual al 10% respondió que no.

16. ¿ El apoyo mutuo, la empatía, la comunicación, orden y responsabilidad mutua, son características del trabajo en equipo?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Si	14	100%
No	0	0%
	14	100%

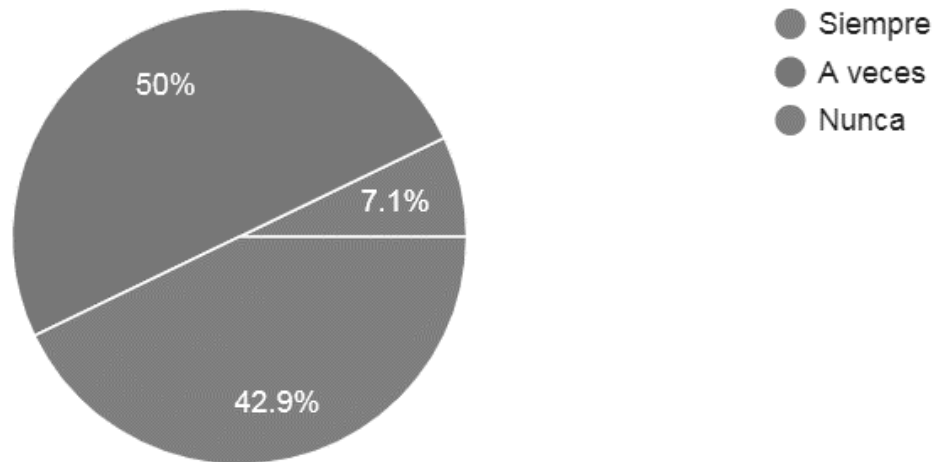


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El total de los encuestados que representa el 100% respondió que sí es necesario las variables enunciadas en la interrogante.

17. ¿Se aplica evaluaciones de desempeño por parte del equipo gerencial por lo menos una vez al año, seguidamente recibe una retroalimentación de su calificación de cómo mejorar?

Opciones	No. Encuestados	Porcentajes
Siempre	6	42.9%
A veces	7	50%
Nunca	1	7.1%
Total	14	100%



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

6 de los encuestados igual a un 42.9% respondieron que siempre y 7 de los encuestados que es igual a 50% respondieron que a veces y 1 igual a 7.1% respondió que no se le aplica la evaluación de desempeño.

Capítulo 3

Discusión y conclusión

3.1 Extrapolación

A continuación, se presenta la discusión de resultados de acuerdo a lo obtenido en las anteriores interrogantes y como se observaron en las gráficas. De acuerdo al cuadro No. 1 se analiza el tema del clima laboral.

De acuerdo a los siguientes autores:

Gan, Federico, and Jaume Triginé. Clima laboral, (2006) afirma:

Clima laboral: es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (P.12)

“El estudio del clima psicológico desde sus inicios abarca no sólo las interpretaciones “subjetivas individuales” (cordialidad, identidad, apoyo, entre otros) sino las características organizacionales “objetivas” (estructura, premios, normas, etc.). Litwin y Stringer (1968, citado por Denison 1996) plantearon por primera vez el clima organizacional en la motivación de los trabajadores.”

Chiavenato (1990) afirma:

Por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes,

comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

1. Las tres teorías determinan que el clima laboral es muy importante que se desarrolle dentro de todas las organizaciones debe de iniciarse desde el establecimiento de una cultura organizacional basado en las buenas prácticas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los colaboradores de las cooperativas encuestadas determinan que existen instalaciones adecuadas en la que puede llevarse a cabo la labor día con día, de igual forma se determinan respuestas positivas en cuanto a la comunicación y los insumos son suficientes para la elaboración de tareas, considerado que en las respuestas hay un mínimo de porcentaje de colaboradores que generan algunas respuestas negativas a las interrogantes. Por lo que es importante velar por los colaboradores y que se genere ambientes de confianza en la que cada colaborador se identifique con la empresa.

A continuación, se analiza los resultados obtenidos en el cuadro No. 2 en la que se determinan las interrogantes sobre el tema de la motivación.

Zuluaga M. (2001) afirma:

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

(Diana Constanza Ramos. P.25)

Mc Lean, (1995) afirma:

En la mayor parte de sectores, hoy en día es posible comprar en el mercado internacional maquinaria y equipamiento comparable al que utilizan las principales empresas globales. El acceso a la maquinaria y al equipamiento no es un factor diferencial, pero sí lo es la capacidad para utilizarlo de forma eficiente. Una empresa que pierde toda su maquinaria, pero que tiene la capacidad y el conocimiento de su personal, puede volver a la actividad económica relativamente pronto. Sin embargo, una empresa que pierde a sus empleados, pero mantiene su maquinaria, puede que nunca se recupere. (María Jaén Díaz 17 junio 2010 P.7)

- El análisis realizado con el tema mencionado se identifica, colaboradores motivados y pocos motivados, existen una mayoría de respuestas favorables con relación a temas de incentivos, equilibrio de las actividades personales y laborales, salario justo, por lo que motiva al alcance de metas, colaboradores identificados con la empresa, según autores la motivación surge dentro de lo interno y que lo hace en su mayoría mucho más productivo, porque reflejaría la dedicación, en la forma de desenvolverse ante las diversas funciones.
- Se considera oportuno velar por los colaboradores que se encuentran pocos motivados para que puedan sentirse identificados con la empresa y continuar con sus labores mucho más motivados, que se logre implementar capacitaciones constantes y actividades de convivencia para la implementación de relaciones interpersonales y que a su vez las políticas establecidas sean justas y claras para los trabajadores.

La motivación para el capital humano debe mejorar para que se logren los objetivos, cabe resaltar que los colaboradores juegan un papel importante en la vida de las empresas, que no es sustituido por las grandes maquinarias.

Después de lo anterior se procede analizar el cuadro No. 3 que describe el tema de rendimiento laboral.

Convenio 169 Organización Internacional del Trabajo O.I.T. (2007). Art 20. Afirma:

El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres. (P.44)

- De acuerdo a las teorías anteriores el rendimiento laboral se realiza en el momento que el colaborador se empodera de su labor, parte de ello es la motivación que recibe dentro de la empresa, y la relación con sus compañeros.

de las respuestas obtenidas se puede observar que cada colaborador responde de acuerdo a su criterio y que más allá de responder positivamente se reflejan algunos en desacuerdo, según los resultados, el trabajo en equipo se considera aceptable, se ha determinado que todo colaborador debe sumarse al logro de los objetivos, para determinar la productividad de los colaboradores es importante realizar evaluaciones de desempeño por lo menos una vez al año, logrando así conocer las debilidades y en base a ello poder realizar capacitaciones de retroalimentación de conocimientos.

La OIT indica que el trabajo en el individuo genera aspiraciones e implica un trabajo productivo, pero en los centros de trabajo deben existir ambientes favorables para que se desempeñen de la mejor manera.

3.2 Hallazgos y análisis general

Dentro de los hallazgos encontrados en las respuestas de cada colaborador se mencionan los siguientes:

- Pocas capacitaciones para un mejor desempeño.
- No se utilizan otras estrategias para motivar a los empleados.
- Políticas y normas internas pocas claras para colaboradores
- No se realizan evaluaciones de desempeño por lo menos una vez al año.

Debido a estos factores es necesario realizar un análisis dentro de las cooperativas tomando en cuenta que existen variedad de empresas financieras las cuales ofrecen los mismos servicios y que puedan generar competencias y afecten el crecimiento de las cooperativas, por eso la importancia de evaluar los procesos, normas, políticas y desempeño en los colaboradores ayudará a mejorar y convertirse en una empresa altamente competitiva.

3.3 Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que en las cooperativas existe un porcentaje menor de colaboradores que no logran percibir un buen clima laboral, existen problemas en la comunicación de las tareas y las instalaciones para algunos colaboradores no son tan cómodas para la realización de sus labores.
2. Se ha determinado que los colaboradores se desempeñan de mejor manera si se les brinda un incentivo, esto motiva a mejorar su productividad. Parte de los colaboradores manifiestan que los incentivos implementados son determinados según el puesto que desempeñan.
3. Los resultados obtenidos de la encuesta determinan que parte de los colaboradores reciben incentivos tales como: Bonos de carácter económico, ser nombrados como empleados del mes y otras personas han recibido algún regalo u obsequio, las mismas han logrado que los colaboradores logren un mejor desempeño y alcanzar los objetivos institucionales.

4. Referencias

4.1 Bibliografía

1. Gan, Federico, and Jaume Triginé.(2006) *Clima laboral*, Ediciones Díaz de Santos
2. Penengo, Miguel. (1997) *Metodología de los procesos de mejoramiento administrativo*. Edit. Técnica S.R.L. Montevideo.

4.2 Materiales legales

3. *Convenios 169 Documento Organización Internacional del Trabajo OIT*. (2007 septiembre)
4. Tesis doctoral: *predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* Marian Jaén Díaz. Madrid, 2010.
5. *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Diana Constanza Ramos Moreno - Código. 1069719542 Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

4.3 Artículo obtenido en internet

6. Clima organizacional Eumed. Net (2010) Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/clima%20organizacional.htm>

Anexos

Desglose temático

Clima laboral: es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (Gan, Federico, and Jaume Triginé. Clima laboral, Ediciones Díaz de Santos, 2006).

Cultura organizacional: la cultura no es algo que las organizaciones tienen, sino es algo que las organizaciones son, “Las organizaciones son entendidas y analizadas no principalmente en términos económicos o materiales, sino en términos de sus aspectos expresivos y simbólicos.” (Smircich, 1983, p. 347). García, Álvarez, Claudia María. Una aproximación al concepto de cultura organizacional, D - Pontificia Universidad Javeriana, 2009.

Motivación: El término motivación se deriva del verbo latino movere, que significa “moverse”, “poner en movimiento” o “estar listo para la acción”. Según Woolfol (1990; 326); “la motivación se define usualmente como algo que energiza y dirige la conducta”. Mendoza, Esmeralda. La motivación, El Cid Editor | apuntes, 2009.

La misión: La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

Valores: Valor viene del latín “valere” que significa estar en forma, ser fuerte, ser capaz de algo, valerse por sí mismo. Virtud viene de “vis” que quiere decir fuerza, y las virtudes en realidad son fuerzas, que llevan la persona a la excelencia, a la perfección moral, a ser capaz establemente (hábito) de hacer algo bueno, mediante el obrar personal. El valor puede ser mirado como un ideal deseable (civismo, generosidad...), sin referirlo a nadie en concreto, pero el valor que interesa realmente es el que se incorpora a la vida, no el que se queda en la aspiración, en el deseo, en el ideal general.

Inteligencia emocional: es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

Estrategia: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

El rendimiento laboral: es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar.

Desempeño: estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

Incentivos monetarios: El dinero es uno de los incentivos que genera mayor motivación entre los empleados, así que siempre puede recurrir a los aumentos salariales, primas anuales, pensiones, bonificaciones, planes de préstamos o reembolsos de servicios médicos, entre muchos otros.

Cuadro No.1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	INDICADORES (SUBTEMAS)	PREGUNTAS QUE PUEDEN INCLUIRSE EN LA BOLETA DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL Determinar si el clima laboral es una estrategia motivacional, para generar mayor rendimiento en los colaboradores de empresas financieras por cooperativa del municipio de Totonicapán.</p>	<p>CLIMA LABORAL</p>	<p>Filosofía de la empresa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Misión 2. Visión 3. Antecedentes <p>Principios y valores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Igualdad 2. Eficacia 3. Transparencia 4. Respeto 5. Integridad 6. Calidad 7. Compromiso 8. Trabajo en equipo <p>Comunicación efectiva</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad 2. Precisión 3. Oportuno <p>Relaciones interpersonales Comportamiento grupal, individual organizacional</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Normas internas</p>	<p>¿Qué puesto desempeña y cuantos años labora para la cooperativa?</p> <p>¿Considera que existe transparencia y responsabilidad dentro de los procesos que se realizan en su lugar de trabajo?</p> <p>Seleccione el rango que considera valorado la comunicación con la que se cuentan como equipo de trabajo considerando que del 1 al 5 es un nivel bajo y del 6 al 10 es un nivel alto.</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 5 <input type="checkbox"/> 6 a 10</p> <p>¿Considera que las instalaciones de la cooperativa son un lugar seguro, acogedor y cómodo para realizar sus actividades diarias? SI NO</p> <p>¿Cuenta con todo el equipo de trabajo para realizar bien su trabajo? SI NO</p> <p>¿Cada vez que llega un compañero recién contratado, se motiva en brindarle su ayuda en la medida de lo posible?</p>

			<input type="checkbox"/> Tiempo <input type="checkbox"/> Acompañamiento <input type="checkbox"/> Apoyo para las tareas ¿Selecciones la variable que se tiene con las relaciones entre sus compañeros de trabajo? <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/> Negativo ¿Las políticas, y normas de trabajo son bastante claras y específicas y contribuyen a mi crecimiento profesional? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca
ESPECIFICO 1 Analizar qué aspectos de la motivación son las que se implementan dentro de las cooperativas.	ESTRATEGIA MOTIVACIONAL	Incentivos 1. Empleado del mes 2. Bono económico 3. Regalos como viajes Capacitaciones 1. Temas sobre Relaciones interpersonales 2. Trabajo en equipo 3. Inteligencia emocional 4. Normas de convivencia Convivencias 1. Tarde deportiva 2. Rally	¿En Algún momento se le ha felicitado e incentivado por el logro de sus metas laborales? ¿De qué forma? <input type="checkbox"/> Nombrado como empleado del mes <input type="checkbox"/> Bono económico <input type="checkbox"/> Regalos u obsequios ¿Considera que las capacitaciones son importantes para fortalecer sus conocimientos, y la relación entre sus compañeros de trabajo? SI NO Seleccione cuál de las actividades siguientes considera una forma de motivar su trabajo y genere buenas relaciones interpersonales. <input type="checkbox"/> Capacitaciones <input type="checkbox"/> Incentivos económicos <input type="checkbox"/> Regalos <input type="checkbox"/> convivencias para

		<p>3. Intercambio de experiencias</p> <p>Política salarial Características: descripción de cargos Rango salarial para cada puesto Reajustes salariales</p>	<p>realizar un intercambio de experiencia</p> <p>-Además de un sueldo justo ¿se le ofrece otras facilidades, como flexibilidad de horario, equilibrio entre su vida personal y profesional? SI NO</p> <p>¿Se siente orgulloso(a) de trabajar para la cooperativa y colaborar para lograr los objetivos? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca</p>
<p>ESPECIFICO 2 Analizar el grado de influencias motivacionales que impulsa al alcance de metas en los colaboradores de las cooperativas</p>	<p>MAYOR RENDIMIENTO</p>	<p>Satisfacción laboral Logro de objetivos</p> <p>Trabajo en equipo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo mutuo 2. Empatía 3. Comunicación 4. orden de actividades 5. responsabilidades mutuas <p>Evaluación de desempeño Es una herramienta que es utilizada para medir el grado de cumplimiento de objetivos a nivel individual</p>	<p>¿Recibe atención sobre tareas y logros obtenidos por parte del equipo gerencial de la cooperativa? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca</p> <p>¿Existe una coordinación constante de trabajo en equipo para el logro de los objetivos? SI NO</p> <p>¿El Apoyo mutuo, la empatía, la Comunicación, orden de actividades y responsabilidades mutuas con características del trabajo en equipo? SI NO</p> <p>¿Se le aplica evaluaciones de desempeño por parte del equipo gerencial por lo menos una vez al año y seguidamente recibe una</p>

			retroalimentación de su calificación y de cómo mejorar? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca
--	--	--	---

Instrumento de recolección de datos



Universidad Panamericana

Quetzaltenango

Licenciatura en Administración de empresas

Encuesta dirigida a colaboradores de cooperativas de ahorro y créditos del municipio de Tonicapán.

Objetivo. Realizar una recolección de información para determinar el clima laboral.

Indicaciones: a continuación, se presentan algunas interrogantes por lo que se le solicita leerlos y marcar la respuesta que considere correcta.

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la cooperativa?
2. ¿Considera que existe transparencia y responsabilidad en los procesos que realizan en su lugar de trabajo?
3. Seleccione el rango que considera valorado la comunicación con la que cuenta su equipo de trabajo. Considerando que de 1 a 5 es un nivel bajo y del 6 al 10 un nivel alto.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Considera que las instalaciones de la cooperativa son un lugar seguro, acogedor y cómodo para realizar sus actividades diarias?

SI

NO

5. ¿Cuenta con todo el equipo de trabajo para la realización de la misma?

SI

NO

6. ¿Cada vez que llega un compañero recién contratado, se motiva en brindarle su ayuda?

- Inducción sobre tareas
- Acompañamiento

7. ¿ Las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo es?

- Positivo
- Negativo

8. ¿Las políticas, y normas de trabajo son bastante claras y específicas y contribuyen al crecimiento profesional?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

9. ¿En Algún momento se le ha felicitado e incentivado por el logro de sus metas laborales? ¿De qué forma?

- Nombrado como empleado del mes
- Bono económico
- Regalos u obsequios
- Días libres
- Viajes
- Ninguno de los anteriores

10. ¿Considera que las capacitaciones son importantes para fortalecer sus conocimientos, y la relación entre sus compañeros de trabajo?

SI

NO

11. Seleccione cuál de las actividades siguientes considera una forma de motivar su trabajo y genere buenas relaciones interpersonales.

- Capacitaciones
- Incentivos económicos
- Regalos
- Convivencias
- Otros

12. ¿Además de un sueldo justo, se le ofrece otras facilidades, como flexibilidad de horario, equilibrio entre su vida personal y profesional?

SI

NO

13. ¿Se siente orgulloso(a) de trabajar para la cooperativa y colaborar para lograr los objetivos?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

14. ¿Recibe atención sobre tareas y logros obtenidos por parte del equipo gerencial de la cooperativa?

- Siempre
- A veces
- Nunca

15. ¿Existe una coordinación constante de trabajo en equipo para el logro de los objetivos?

SI

NO

16. ¿El Apoyo mutuo, la empatía, la Comunicación, orden y responsabilidad, son características del trabajo en equipo?

SI

NO

17. ¿Se le aplica evaluaciones de desempeño por parte del equipo gerencial por lo menos una vez al año, seguidamente recibe una retroalimentación de su calificación de cómo mejorar?

- Siempre
- A veces
- Nunca