

# ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LA INDUSTRIALIZADORA MAYA S.A. DE C.V. ANALYSIS OF THE WORKING CLIMATE OF INDUSTRIALIZADORA MAYA S.A. DE C.V.

Lázaro Ríos José Manuel<sup>1</sup>, Lazcano Soto Celia Rosalía<sup>2</sup>, Moreno Monzón María de la Merced<sup>3</sup>,  
Gordillo Narváez María de Lourdes<sup>4</sup> y Peña Cano Saida Libia<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>Doctor en Administración, Tecnológico Nacional de México Campus Comitán, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, [jose.lr@comitan.tecnm.mx](mailto:jose.lr@comitan.tecnm.mx), 9636330789 y 30063.

<sup>2</sup> Licenciada en Administración de Empresas, Tecnológico Nacional de México Campus Comitán, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, [celia.ls@comitan.tecnm.mx](mailto:celia.ls@comitan.tecnm.mx), 9631239315 y 30029.

<sup>3</sup>Licenciada en Contaduría Pública, Tecnológico Nacional de México Campus Comitán, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, [maria.mm@comitan.tecnm.mx](mailto:maria.mm@comitan.tecnm.mx), 9631683385 y 30000<sup>3</sup>.

<sup>4</sup>Doctora en Administración, Tecnológico Nacional de México Campus Comitán, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, [maria.gn@comitan.tecnm.mx](mailto:maria.gn@comitan.tecnm.mx), 9631056483 y 30187<sup>4</sup>.

<sup>5</sup>Doctora en Administración, Tecnológico Nacional de México Campus Comitán, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, [saida.pc@comitan.tecnm.mx](mailto:saida.pc@comitan.tecnm.mx), 9631090588 y 30067<sup>5</sup>.

**Resumen** -- La administración de Recursos Humanos busca mediante diversas funciones maximizar la productividad y desempeño de los colaboradores de las organizaciones, de igual forma, persigue el constante desarrollo de estos mediante la implementación de políticas de personal tales como, acciones que propicien un buen clima laboral, que se traduzca en mayor satisfacción y productividad de los colaboradores; por lo anterior, el presente estudio tuvo como principal objetivo el análisis del estado actual del clima laboral con el que cuenta la empresa "Industrializadora Maya S.A. de C.V."; es una investigación aplicada mediante un enfoque descriptivo a través de la aplicación de un cuestionario a la totalidad de colaboradores de dicha empresa, los resultados obtenidos se trataron por medio de técnicas estadísticas y se presentaron en gráficas para facilitar su lectura. Se determinó que las estrategias aplicadas han sido efectivas ya que de manera general existe un buen clima laboral.

**Palabras Clave:** *Estrategias, Clima Laboral, Productividad.*

**Abstract** -- The Human Resources administration seeks, through various functions, to maximize the productivity and performance of the organizations' collaborators, in the same way it pursues their constant development through the implementation of personnel policies such as actions that promote a good working environment, which are translate into higher employee satisfaction and productivity; Therefore, the present study had as its main objective the analysis of the current state of the work environment that the company "Industrializadora Maya S.A. of C.V."; It is an applied research through a descriptive study through the application of a questionnaire to all the employees of said company, the results obtained were treated by means of statistical techniques and presented in graphs to facilitate their reading. It was determined that the applied strategies

have been effective since in general there is a good working environment.

**Key words** – *Strategies, Labor Climate, Productivity*

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la administración ha estado presente en la vida del hombre sin importar el ámbito, la época, la situación, el entorno, y de alguna manera ha dado orden a los procesos más habituales del ser humano para su máximo desarrollo; este fenómeno es inherente a la vida, se administra aún sin saber. Con el paso de los años, se le ha otorgado a la administración mayor importancia centrándola como el eje en el estudio de las organizaciones públicas o privadas, por medio del cual se han podido establecer funciones, estrategias, acciones, herramientas, entre otros elementos que coadyuvan al desarrollo de los procesos administrativos organizacionales.

Por lo anterior, grandes administradores como Liker y Mc. Gregor proponían el concepto de clima organizacional o laboral, debido al interés de estudiar el porqué de los directivos y los responsables de la organización creaban dicho clima en el que los subordinados llevaban a cabo sus actividades, como las realizaban, el grado de competitividad en la ejecución y su capacidad de ejercer una influencia positiva (Denison, 1996).

Según Sánchez (2012) de acuerdo a lo anterior coincide que el clima organizacional es una contestación a los cambios destinados a mejorar las actitudes, los valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos.

Si bien es cierto hay organizaciones que no tienen herramientas para la determinación del clima

organizacional, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a sus procesos de administración y sus resultados, desconociendo que el clima organizacional puede ser una fortaleza para el buen desempeño de la empresa, así como ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positiva o negativamente la productividad de las áreas de trabajo de la organización (Gordon, 2003).

En el mismo contexto, la estrategia competitiva es quien genera las premisas de excelencia y calidad de su capital intelectual, así como un ambiente de colaboración como factores principales de una organización exitosa la cual está basada en una adecuada combinación de modelos de gestión, planificación, ejecución y evaluación del rendimiento de los colaboradores y áreas de la misma. (Rosen, 2006).

Por su parte, Bobadilla & California (2017) consideraron aparte de la Teoría de sistemas de Likert, la Teoría de la expectativa de VROOM, la cual expone que las personas no se comportan de igual manera, y así como el individuo es diferente, sus necesidades y por consiguiente sus satisfactores también lo serán, basándose también en una premisa importante: la combinación del trabajador con el ambiente en el que se desarrollar será el resultado de su comportamiento (p. 27).

Mucho se ha dicho acerca de la empresa y su relación con la administración, puesto que esta última es la encargada de aprovechar al máximo los recursos con los que cuenta la primera, para así poder lograr todos los objetivos planteados para la organización sin importar su giro.

Siendo la motivación laboral, como “la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar una determinada tarea, para lo cual ocupamos de manera voluntaria nuestros recursos físicos y mentales hasta lograr la meta deseada” (2019: 16). Sin embargo, para Peña y Villón es visto desde una perspectiva externa indicando que es “el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr los objetivos” (2018: 185).

Ahora bien, siempre se ha destacado que todos los recursos con los que la empresa cuenta son de suma importancia ya que trabajan en conjunto y si alguno faltara los procesos se romperían; sin embargo, actualmente se le ha otorgado mayor atención al factor humano, siendo este considerado por muchos el recurso

más importante para las organizaciones, argumentando que si el recurso humano faltara nada tendría sentido.

En sentido adverso a lo anterior, la mayoría de los empresarios y/o gerentes prestan toda su atención en los procesos para alcanzar los objetivos de la empresa persiguiendo en todo momento el mayor número de ventas para la generación de ganancias; esto se atribuye comúnmente a la falta de conocimientos teóricos sobre la administración, además que consideran que la implementación de estrategias para la atención de aspectos ajenos a la producción, son meramente un gasto innecesario.

Atendiendo a lo anterior Cota (2017), expone que el clima organizacional nos da información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales para introducir cambios planeados respecto a las actitudes y conductas de los colaboradores, como en la estructura organizacional o en las áreas que la componen.

Sobre esta misma línea, muchas investigaciones se han realizado sobre clima laboral, y desde el aspecto organizacional, la gran mayoría concluyen que este determina resultados beneficiosos si es satisfactorio y adecuado para el factor humano y por el contrario puede traer consigo grandes desventajas. En dichas investigaciones predomina el estudio correlacional, así lo afirman los análisis estadísticos hechos por Great Place to Work® que evidencian que el clima laboral se correlaciona de forma positiva con indicadores claves del negocio (Portafolio, 2018).

Una de las políticas de personal de mayor importancia es el clima laboral, puesto que su estructuración, implementación y estudio del impacto que genera, engloba muchos aspectos relevantes para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, trayendo consigo mejor satisfacción laboral, altos índices de productividad, sentido de pertinencia y conexión con la empresa, menor rotación y contratación de personal nuevo, disminución de costos y mayor éxito empresarial.

Se puede inferir, que la medición de clima laboral es una herramienta que facilita conocer los factores humanos y técnicos que influyen en la toma de decisiones. Sirve para detectar ciertos problemas emergentes dentro de las organizaciones, como por ejemplo: una alta rotación, ausentismo laboral, desmotivación y apatía, conflictos interpersonales recurrentes, mala atención al cliente, entre otros (Peña, 2018).

Es importante mencionar que uno de los factores más determinantes del rendimiento laboral es el grado de compromiso de las personas con las actividades que realizan. El compromiso es un factor importante en la

gestión de las organizaciones por su influencia en el grado de eficacia, la capacidad de innovación y competitividad de las mismas; además, se vincula con niveles más altos de desempeño tanto a nivel individual como de organización (Barría-González *et al.*, 2021).

Otro factor importante es la productividad que se refiere a efectuar una actividad mejor en comparación a otra, o bien, “Hacerlo Mejor” (CIDAC, 2011), también, representan un indicador fundamental para las economías.

También otro de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento (Ahmed, Khan, & Butt, 2012).

Por lo anterior, la presente investigación está centrada en conocer el clima laboral existente dentro de la empresa denominada “Industrializadora Maya S.A. de C.V.”, para determinar si las estrategias son aplicadas de manera correcta y si este aspecto propio del factor humano ha sido uno de los motivos por los cuáles dicha empresa se ha logrado mantener y posicionar en el mercado comiteco; por otro lado, es importante establecer si existe relación aparente entre el clima laboral y la satisfacción y productividad de los colaboradores.

Un clima organizacional/laboral adecuado, sin duda trae consigo grandes beneficios, generando, por ejemplo, crecimiento de todos los que conforman a la organización, así como también fortalece el sentido de pertenencia y compromiso, esto de manera interna, y externamente, los resultados se traducen en mayor reconocimiento, mejor posicionamiento y servicio al cliente, y generación de nuevas ideas que coadyuven a desarrollar nuevos y mejores servicios. (Celis, 2014).

Se puede resumir, que todo aquello que no se puede medir, no se puede gestionar, y lograr un buen clima laboral no es ajeno a esta cuestión. Muy buena parte del clima laboral en las organizaciones puede explicarse debido al peso que la cultura destila en la propia empresa (Ortiz & Capitán 2022).

Se plantea los aspectos estructurales de la investigación partiendo de la problemática existente respecto al clima laboral, se determinan los objetivos tanto general como específicos, se presenta la justificación y se delimita la investigación respecto a espacio, tiempo y temática. Además, se establece el contexto en el que es desarrollada la investigación de lo general a lo particular, partiendo de la información recabada de la ciudad de Comitán de Domínguez, Chiapas, seguido de los antecedentes de la

empresa objeto de estudio denominada “Industrializadora Maya S.A. de C.V.”.

La metodología utilizada para la realización de la presente investigación, considerando el diseño, la población y la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y el método de análisis para estos. Se presentan los resultados obtenidos y se muestra el análisis descriptivo de ellos para así finalmente, ostentar las conclusiones y sugerencias para los directivos para la empresa “Industrializadora Maya S.A. de C.V.”.

## DESARROLLO

Según Hernández-Sampieri, & Mendoza (2018) la investigación puede caracterizarse básicamente como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. Es decir, aunque un estudio sea en esencia exploratorio, contendrá elementos descriptivos, por lo tanto el diseño de la presente investigación es bajo los estudios descriptivos, ya que busca conocer el tipo de clima laboral que predomina dentro de la organización e identificar aspectos importantes del ambiente de trabajo, de igual manera pretende resaltar la relación que tiene el ambiente laboral con el nivel de productividad de los trabajadores de la entidad objeto de estudio; por ser un proceso-producto se manifiesta en el positivismo que explica la realidad a través de muestras representativas que se establecen en las técnicas estadísticas.

Por otro lado, el determinismo social de Weber trata de un tipo de investigación aplicada a la realidad, para su explicación objetiva, así como el voluntarismo que predomina el sentir del sujeto y no al objeto en sí mismo.

## Materiales

Se realizará a través de un cuestionario que se aplicará por medio de encuesta; primeramente, se menciona el objetivo que persigue este instrumento de recolección de datos, en seguida se resalta que las opiniones emitidas serán de manera personal y con base a la experiencia laboral de cada uno de los encuestados, posteriormente se señalan las indicaciones para el llenado, se indica la escala de medición y por último se hace hincapié respecto a la confidencialidad de las respuestas al momento de ser tratadas; dicha encuesta está diseñada con 46 enunciados para determinar el ambiente/clima laboral de la unidad de estudio, estos enunciados hacen referencia a 7 aspectos, los cuales son:

- Condiciones de trabajo: Consta de 9 enunciados, los cuales hacen referencia a diversos aspectos del trabajo realizado, tanto ambiental como organizacional.

- Cooperación: Constituido por 5 enunciados, los cuales aluden a las relaciones laborales y el trabajo en equipo.
- Supervisión: Compuesto por 8 enunciados, los cuales hacen mención respecto a la relación con supervisores o jefes inmediatos.
- Condiciones físicas de trabajo: Formado por 7 enunciados, los cuales indican características físicas y ambientales donde se desarrolla el trabajo.
- Satisfacción en el trabajo: Conformado por 7 enunciados, los cuales señalan el nivel de complacencia que el trabajador posee por las actividades realizadas.
- Compatibilidad entre la vida laboral y familiar: Integrado por 5 enunciados, los cuales se refieren al nivel de conciliación que el trabajador posee respecto a su vida personal y de trabajo.
- Salud en el trabajo: En este último sector se encuentran comprendidos 5 enunciados, los cuales únicamente serán respondidos si aplica para la entidad objeto de estudio, y en los que se hace referencia a la proporción de servicios médicos a los colaboradores.

Finalmente, se agradece la valiosa participación de cada uno de los trabajadores encuestados, para esta investigación.

Se utilizará una escala de medición de nivel nominal, es decir, otorgándoles un número para cada una de las respuestas posibles sin tener relación alguna entre estas y el valor asignado, estos valores fueron estipulados para un mejor tratamiento, manejo y conteo de las respuestas. Las respuestas utilizadas y los valores proporcionados a cada una (Tabla 4) son los siguientes:

Tabla 4 Escala de medición

Si 1	No 2	En ocasiones 3
------	------	----------------

Fuente: *Autoría propia*

La tabla 4 muestra las respuestas para los enunciados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad objeto de estudio.

### Preparación

La población es finita y accesible por lo que se considerará la totalidad del personal, los cuales son 73 colaboradores y como representan un número que se puede alcanzar y por la naturaleza de la investigación que así se requiere, no se realizará ningún tipo de muestreo

### Desarrollo

La técnica de estudio de dichos datos de la encuesta será descriptiva donde se establezcan las condiciones en las que la empresa se encuentra respecto a clima laboral, de igual manera se destacará a modo de análisis la relación entre las variables de clima organizacional y productividad de los colaboradores; se presentarán los resultados en gráficas de barras que explicarán la relación entre las variables y la hipótesis.

El trabajo metodológico implementado sobre los hallazgos y sugerencias se acompañará de los métodos de análisis y de síntesis, para ello una vez obtenido los datos de las encuestas se representará de manera cuantitativa, se interpretará de manera cualitativa y serán analizadas de forma prescriptiva; también se usará la técnica de campo para las entrevistas con otros elementos del personal.

## DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la obtención de los resultados necesarios y pertinentes que coadyuvan al estudio y desarrollo de esta investigación, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Aplicación del instrumento para determinar el clima laboral en la empresa.
2. Análisis del cuestionario para determinar el clima laboral.

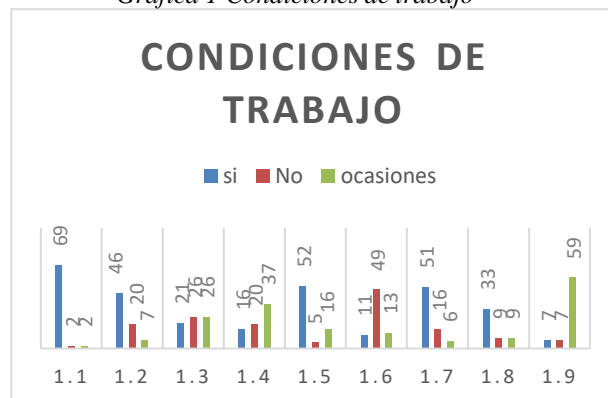
El presente análisis incluye los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar el Ambiente Laboral (AL) al personal de la empresa Industrializadora MAYA, S.A. D E C.V.

El instrumento fue aplicado a 73 trabajadores de los cuales 52 corresponden al personal del área de ventas, 16 al área de producción y 5 al departamento administrativo.

### 1 Condiciones de trabajo

Para evaluar las condiciones de trabajo de los colaboradores se realizaron 9 preguntas de las cuales se muestran los siguientes resultados (Gráfica 1):

Gráfica 1 Condiciones de trabajo



Fuente: *Elaboración propia*



### Interpretaciones

1.1. Se tienen definidas las funciones del puesto del total de personas entrevistadas, el 95 % del personal dice conocer y tener claras sus funciones, un 2.5 % no tiene clara sus funciones y el 2.5% restante solo conoce algunas de sus funciones.

1.2. La carga de trabajo es igual para todos El 62.5 % del personal opina que la carga de trabajo si es igual para todos los trabajadores, el 27.5 % opina que el trabajo no es igual respecto a las cargas de trabajo y el 10% opina que en ocasiones se les carga más el trabajo a algunos trabajadores.

1.3. Se cuenta con los elementos necesarios para ejecutar mi trabajo (mobiliario, equipo y herramientas) En este aspecto el 40 % de los trabajadores opinan que, si cuentan con las herramientas suficientes para realizar su trabajo, el 35% opina que no cuenta con los elementos suficientes para realizar su trabajo y el 25% restante opina que solo para algunas actividades cuentan con los elementos necesarios.

1.4. Las condiciones de trabajo son seguras El 57.5 % de los trabajadores consideran que las condiciones de su trabajo son seguras, el 27.5 % opinan que la condición para realizar su trabajo no es seguro y el 15 % considera que solo en ocasiones es seguro.

1.5. El ambiente de trabajo es tranquilo El 70 % de los trabajadores considera que puede realizar su trabajo de forma tranquila, el 7.5 % opina que no puede realizar su trabajo de forma tranquila y el 22.5 % considera que solo en ocasiones puede realizar su trabajo de forma tranquila.

1.6. No hay inconveniente en quedarse más tiempo del horario si es necesario El 15 % de los trabajadores no les gusta quedarse más tiempo después de su horario de trabajo, el 67.5 % no presentan inconveniente en quedarse más tiempo cuando sea necesario para cumplir con su trabajo y el 17.5 % opina que solo en ocasiones pueden quedarse.

1.7. El personal está capacitado para realizar su trabajo El 70% de los trabajadores considera que está capacitado para realizar su trabajo, el 22.5 % considera que no está capacitado y el 7.5 % opina que no en todos los aspectos de su trabajo se encuentra capacitado.

1.8. Las funciones del puesto se desempeñan de acuerdo con el manual de la organización.

El 45 % de los trabajadores conocen y realizan sus funciones de acuerdo con el manual de organización, 12.5 % no las aplican, otro 12.5 % solo conoce algunas de sus funciones, y el 30 % no contesto.

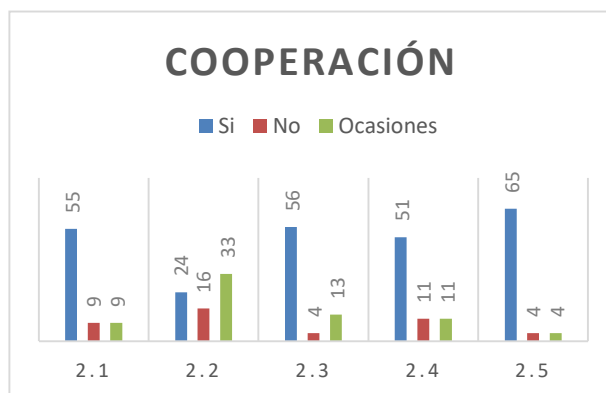
1.9. Existe estabilidad laboral Del total del personal entrevistado en este punto 10 % de los trabajadores mencionan tener estabilidad laboral, un

10 % más comenta no tener estabilidad laboral, y el 80% restante considera no tener clara su estabilidad laboral.

## 2. Cooperación

Para saber si existe el compañerismo y ayuda entre los diferentes departamentos y diferentes trabajadores se realizó una serie de preguntas de las cuales se obtuvieron los resultados siguientes (Gráfica 2):

Gráfica 2 Cooperación entre compañeros



Fuente: Elaboración propia

### Interpretaciones

2.1. Se comparten información entre compañeros de trabajo

De acuerdo con la entrevista realizada el 75 % de los trabajadores opinan que, sí se comparten información entre los compañeros de trabajo, el 12.5 % opina que no comparten información y el resto equivalente a otro 12.5 % menciona que solo en ocasiones se comparte la información.

2.2. Tipo de relación entre personal de los diferentes departamentos

En este apartado el 32.5% de los colaboradores opina que existe buena relación entre las diferentes áreas, el 22.5 % considera que no existe buena relación entre el personal y un 45% opina que en ocasiones sí se da la buena relación entre el personal.

2.3. Se puede dar el trabajo en equipo dentro del mismo departamento

Como resultado de este punto el 77.5 % del personal opina que, sí se puede dar el trabajo en equipo, solo un 5% considera que no existe la posibilidad de realizar trabajo en equipo y el 17.5% restante menciona que en ocasiones sí se puede dar el trabajo en equipo.

2.4. Existe la posibilidad de trabajo de equipo entre departamentos

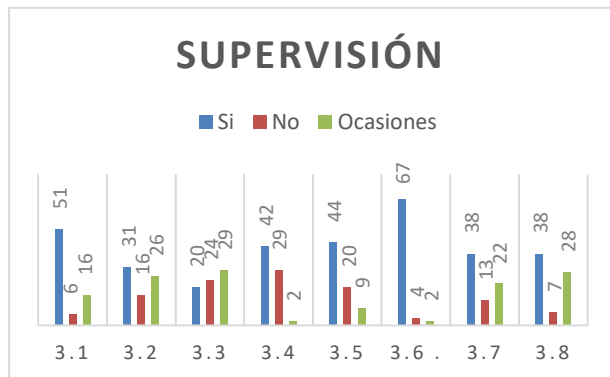
El resultado de este cuestionamiento indica que el 70 % del personal considera que, sí se puede dar el trabajo en equipo entre los diferentes departamentos, el 15 % opina que no, y el 15% restante opina que tal vez en ocasiones se pudiera dar.

2.5. Integración a nuevas áreas de trabajo

En este cuestionamiento el 90 % del personal dice tener la facilidad de integrarse a otras áreas de trabajo, un 5 % considera que se le dificultaría integrarse a otra área y otro 5 % comenta que dependiendo la situación pudieran integrarse a una nueva área de trabajo.

### 3. Supervisión

Para conocer si los trabajadores se sienten satisfechos con la supervisión de su trabajo y con sus superiores se realizó una serie de preguntas de las cuales se obtuvo el siguiente resultado (Gráfica 3):



Fuente: *Elaboración propia*

#### Interpretaciones

#### 3.1 Consideran que el jefe es respetuoso

En cuanto al trato del jefe hacia los trabajadores el 70% de los trabajadores opinan que, si son respetuosos en el trato, el 7.5 % de los colaboradores considera que su jefe no es respetuoso y el 22.5 % opina que ocasiones si es respetuoso.

3.2 El jefe conoce lo suficiente para resolver problemas Sobre este tema el 42.5 % de los colaboradores entrevistados opina que su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas, el 25% opina que los jefes no están lo suficientemente capacitados para resolver problemas y el 32.5 % opina que en ocasiones los jefes tienen el conocimiento para la resolución de problemas.

#### 3.3 El jefe atiende las dudas rápidamente

El 27.5 % de los trabajadores opinan que su jefe si les atiende de forma rápida sus dudas, el 32.5 % opina que la respuesta a sus dudas es muy tardada y el 40 % opina que en ocasiones el jefe si les resuelven rápido y en otras no.

3.4 La permanencia en el lugar de trabajo es independiente de su relación con el jefe

El 57.5 % de los trabajadores entrevistados opinan que independientemente de la relación con su jefe ellos realizan su trabajo, 40% dicen que su permanencia depende de la relación con su jefe inmediato, y un 2.5 % menciona que su permanencia solo en ocasiones depende de la relación con su jefe.

3.5 El jefe les pide que se queden tiempo adicional solo cuando es necesario

En este aspecto el 60% de los trabajadores mencionan que solo se les pide quedarse tiempo adicional cuando es necesario, el 27.5 % opina que no les solicitan quedarse más tiempo y el 12.5 % restante dice que en ocasiones se les pide tiempo adicional a su jornada de trabajo.

3.6 No existe problema con que el trabajo sea supervisado

El 92.5 % de los trabajadores no tienen problema alguno que su trabajo sea supervisado, al 5 % si les molesta que los estén supervisando y el 2.5 % restante en ocasiones se les hace molesto.

3.6 El jefe apoya en problemas que se presenten en el trabajo

Respecto a la participación del jefe en la solución de los diferentes problemas el 52.5 % de los trabajadores opinan que si se les brinda el apoyo y el jefe participa, el 17.5 % opina que el jefe no apoya en la solución de los problemas y un 30 % opina que el jefe en ocasiones los apoya en la solucionar problemas.

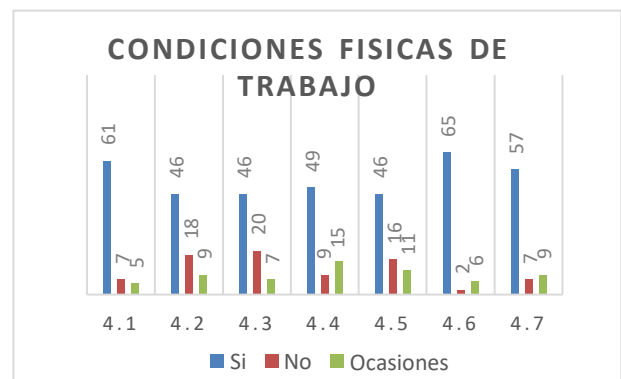
#### 3.7 El desempeño de los jefes es satisfactorio

Sobre el tema de desempeño de los jefes el 52.5 % de los trabajadores entrevistados lo consideran satisfactorio, el 10 % opina que no y el 37.5 % opina que en ocasiones los jefes de área si se desempeñan satisfactoriamente.

### 4. Condiciones físicas de trabajo

Para conocer si el lugar de trabajo es agradable para los trabajadores se realizaron una serie de preguntas obteniendo los siguientes resultados (Gráfica 4)

Gráfica 4 Condiciones físicas de trabajo



Fuente: *Elaboración propia*

#### Interpretaciones

4.1 El espacio físico es adecuado para las actividades El 83.5% del personal comento que está conforme con las condiciones físicas del lugar donde trabaja, solo un 9.5% opina que el lugar no es adecuado y el otro 7 % opina que para ciertas actividades si es adecuado, pero para otras no.

4.2 Las condiciones para realizar el trabajo son seguras El 62.5 % de los trabajadores opina que su espacio de trabajo es seguro, el 5 % considera que el lugar en el que

labora no es seguro y el otro 12.5% restante opina que por las actividades no siempre es seguro.

**4.3 Los niveles de ruido son adecuados para realizar la actividad**

El 62.5 % menciona que el ruido que existe en su espacio de trabajo es mínimo y no es molesto al realizar sus actividades, el 27.5 % considera que el nivel de ruido no es adecuado, y el otro 10 % opina que en algunas ocasiones es adecuado.

**4.4 Las condiciones de temperatura son adecuadas para realizar la actividad**

El 67.5 % de los colaboradores opina que la temperatura del lugar de trabajo es buena y no presentan inconveniente, el 12.5 % considera que las temperaturas no son adecuadas para el buen desempeño de sus actividades y el 20 % dice que en ocasiones la temperatura no es buena.

**4.5 Los niveles de humedad son adecuados para realizar la actividad**

Considerando la humedad del lugar el 62.5% de los trabajadores consideran que es adecuada y no interfiere en sus actividades, el 22.5 % de los entrevistados comentan que la humedad no es adecuada y el 15 % restante opinan que solo en ocasiones la humedad no es adecuada.

**4.6 Los niveles de iluminación son adecuados para realizar la actividad.**

Según la opinión de los trabajadores el ambiente físico cuenta con buena iluminación ya que el 90% considera que esta es adecuada para la realización de sus actividades, solo el 2.5 % opina que no y el 7.5 % opina que en ocasiones el nivel de luminosidad no es adecuada.

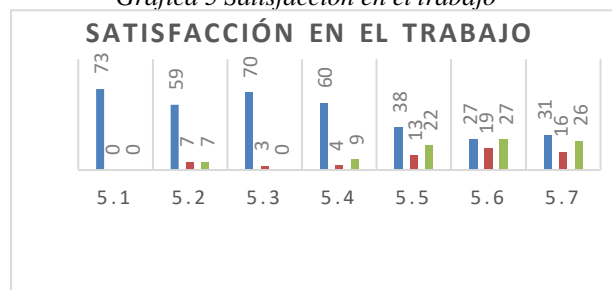
**4.7 La ventilación es adecuada para realizar la actividad**

El 77.5 % de los trabajadores considera que la ventilación es adecuada para su área de trabajo, el 10 % opina que no y el 12.5 % opina que en ocasiones la ventilación no es adecuada.

**5. Satisfacción con el trabajo**

Para saber si el personal se siente satisfecho en su trabajo y con sus jefes se realizaron una serie de preguntas de las cuales se presentan las respuestas a continuación (Gráfica 5):

Gráfica 5 Satisfacción en el trabajo



Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretaciones**

**5.1 Les gusta su trabajo**

Al 100 % del personal de la empresa le gusta su trabajo

**5.2 Están de acuerdo con el horario de trabajo**

El 80 % del personal entrevistado opino que estaba de acuerdo con su horario de trabajo, el 10 % no le gusta su horario y el 10 % en ocasiones no le agrada su horario.

**5.3 Permanecerían en la empresa si les ofrecieran un trabajo similar**

El 95 % de los trabajadores se quedaría en la empresa si le ofrecieran un trabajo similar con el mismo sueldo esto está relacionado con que les gusta su horario, su ambiente de trabajo, entre otros; el 5 % restante comenta que si cambiaría a otra empresa.

**5.4 Les gusta el departamento al que pertenecen**

El 82.5 % del personal les gusta el área en la que trabajan, el 5 % le gustaría trabajar en otra área y el 12.5 % si les gusta, pero podrían estar en otra área.

**5.5 Se sienten satisfecho con sus jefes**

El 52.5 % se sienten satisfecho con su jefe, el 17.5 % no se encuentra satisfecho con su jefe y el 30 % en ocasiones se siente bien, pero en otras no, y esto depende de la actitud y del trabajo del jefe.

**5.6 Les motiva que sus jefes reconozcan su trabajo**

Solo un 37.5 % se motiva en su trabajo cuando recibe un reconocimiento por parte de sus superiores, el 25 % no se motiva ya que no le reconocen su trabajo y el 37.5 % en ocasiones se sienten motivados ya que no es una constante de sus superiores.

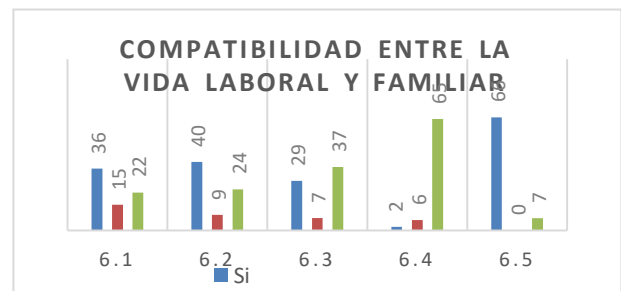
**5.7 Les motiva que sus directivos reconozcan su trabajo**

Solo un 42.5 % si se motiva en su trabajo cuando recibe un reconocimiento por parte de los directivos de la empresa, el 22.5 % no se motiva ya que no reconocen su trabajo y el 35 % en ocasiones se sienten motivados ya que no es común que lo realicen.

**6. Compatibilidad entre la vida laboral y familiar**

Para saber si los trabajadores consideran que la empresa no influye negativamente en su relación familiar se realizó una serie de preguntas, de las cuales se obtuvieron las opiniones siguientes (Gráfica 6):

Gráfica 6 Compatibilidad entre la vida laboral y familiar



Fuente: *Elaboración propia*

### Interpretaciones

#### 6.1 La empresa me permite desarrollarme en mi trabajo sin descuidar mi vida personal y familiar

Sobre el tema de la relación del tiempo de trabajo con el tiempo que dedican a sus familias el 55% de los colaboradores opinan que pueden hacer las dos cosas de una manera satisfactoria, el 12.5 % opinan que el tiempo no les alcanza para su familia y el 32.5 % en ocasiones si pueden darle tiempo a su familia, pero en otras por cuestión laboral no.

#### 6.2 Cuando tengo necesidad de atender asuntos familiares mi jefe/a me da facilidades para atenderlos

El 55 % de los trabajadores opina que su superior en la empresa si le otorga las facilidades, el 12.5 % opina que no, y el 32.5 % restante opina que solo en ocasiones son flexibles.

#### 6.3 Cuando requiero atender asuntos de mis hijos/as la empresa me da facilidades para hacerlo

Sobre el tema de apoyo para atender asuntos de los hijos/as de los trabajadores el 40 % de ellos opina que, sí se les apoya, el 10% comenta que no les dan las facilidades, y el 50 % restante indica que solo en ocasiones les permiten atender estos asuntos.

#### 6.4 Estoy satisfecho con el servicio de guardería que me ofrece la empresa a través del IMSS.

En cuanto a la prestación por ley de derecho a guardería con la que deben contar los trabajadores, un 2.7 % la ha utilizado satisfactoriamente, el 8.2 % no la ha utilizado, y el 89.1 % indica que en las ocasiones que lo ha utilizado ha quedado satisfecho.

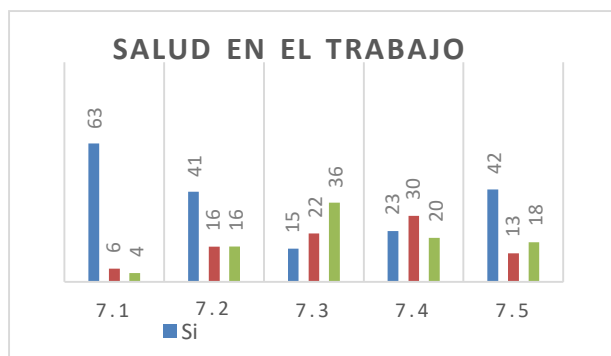
#### 6.5 Si se pide un permiso conservo mi posición en el trabajo.

El 90 % de los trabajadores puede recuperar su trabajo o puesto después de que pide un permiso y el 10 % dice que en ocasiones no recupera su puesto y más si el permiso es amplio.

### 7. Salud en el trabajo

Para conocer si los trabajadores consideran que cuentan con el servicio médico adecuado, se realizaron algunas preguntas de las cuales se muestra el resultado (Gráfica 7):

Gráfica 7 Salud en el trabajo



Fuente: *Elaboración propia*

### Interpretaciones

#### 7.1 La empresa ofrece servicios médicos

Respecto al tema de brindar servicio médico la empresa es bastante responsable puesto que el 87.5 % de los trabajadores opinan que sí cuentan con ello, solo el 7.5 % opina que no y un 5 % considera que en ocasiones la empresa les brinda el servicio.

#### 7.2 El horario del servicio médico es adecuado

En cuanto al horario del servicio médico el 55 % de los trabajadores contesto que es adecuado con su horario de trabajo, el 22.5 % opina que el horario no es adecuado y el 22.5 % restante comenta que solo en ocasiones es adecuado porque se contrapone con la jornada laboral.

#### 7.3 El servicio médico satisface sus necesidades

Que exista el servicio no garantiza que satisfaga las necesidades de los trabajadores, un 20 % considera que el servicio que se les brinda es satisfactorio, el 30% opina que no satisface sus necesidades y el 50 % opina que solo en ocasiones satisface sus necesidades y dependiendo de lo que requieran.

#### 7.4 La empresa proporciona información preventiva de riesgos de labores y enfermedades

El 32.5% de los entrevistados opina que, sí se le brindo dicha información, el 40 % opina que no se le brindo la información y el 27.5% considera que en ocasiones les cometan sobre ese tema.

#### 7.5 La empresa informa a sus colaboradores sobre las leyes, reglamentos y normas vigentes con relación a la seguridad, higiene y salud en el trabajo

El 57.5% de los colaboradores menciona que, sí se le informó, el 17.5 % opina que no se le brindo ningún tipo de información sobre estos temas y el 25 % restante comentó que en algunas ocasiones se les brindó algo de información.

De acuerdo a la pregunta de investigación en la que se centró este estudio se determina que sí existe un buen clima laboral conforme a los resultados obtenidos, sin embargo, no hablamos de un excelente clima laboral, ya que se encontraron diversas áreas de oportunidad que son necesarias atender, dentro de las más relevantes se encuentra la necesidad de implementar diversas técnicas y estrategias organizacionales para lograr una mejor distribución y descripción del trabajo; así mismo realizar una mejor delegación de autoridad y responsabilidad con respecto al nivel jerárquico del puesto, de tal forma se evitarán conflictos y se tendrá un mejor control de las actividades. Otro factor del clima organizacional que es necesario atender es capacitar al personal de nivel funcional y directivo en temas relacionados al manejo de habilidades directivas para garantizar que se cuente con los conocimientos necesarios para guiar, motivar y direccionar los esfuerzos de los colaboradores al logro de los objetivos personales y organizacionales a través de la



implementación de programas de desarrollo organizacional para asegurar la satisfacción y productividad en el trabajo.

Con respecto a lo que menciona Sánchez (2012) en su artículo “Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral” y los trabajos realizados en esta investigación se concuerda que en la actualidad sin excepción alguna todas las empresas independientemente del tamaño y giro deben establecer programas de desarrollo que propicien la generación de valores, actitudes y adaptación a nuevas estructuras organizacionales en búsqueda de la competitividad para dar respuesta a los desafíos de mercado. En este caso la Industrializadora Maya S.A de C.V deberá impulsar acciones y estrategias que contemplen los resultados de estas investigaciones para aumentar la satisfacción en el trabajo y sobre todo para mejorar sus procesos estructurales.

Si atendemos a lo expuesto por Cota (2017) donde expone que conocer el clima organizacional nos da información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales para introducir cambios planeados respecto a las actitudes y conductas de los colaboradores, no se llega a estar totalmente de acuerdo, puesto que los comportamientos organizacionales no se derivan de los procesos sino de factores y estímulos que están circundantes a la realización de las tareas; puede ser que los procesos sean los adecuados pero que no exista la motivación en el trabajo. Sin embargo, sí existe total acuerdo en que al realizar estudios de clima organizacional nos da pauta a obtener información que ayude a introducir cambios planeados como es ahora lo sugerido a través de esta investigación a esta empresa en estudio, en el que se deben atender aspectos de seguridad e higiene, mejora en las habilidades directivas y establecimiento de programas de motivación y desarrollo organizacional.

Los resultados demuestran que existen muchas áreas de oportunidad para lograr un excelente clima laboral, que en la actualidad la satisfacción, las relaciones y condiciones de trabajo son medianamente buenas, a lo cual la empresa debe de accionar para cubrir todos los aspectos que ahora son debilidades, con lo antes mencionado la hipótesis de esta investigación no se aprueba en su totalidad puesto que en ella se establecía que las relaciones y las condiciones de trabajo eran malas. En general, esta investigación cumple con los objetivos planteados y se encontraron datos sumamente relevantes que le ayudarán a la empresa a mejorar el estado actual del clima laboral dando como resultado una mayor productividad y competitividad.

## CONCLUSIONES

Para toda organización que quiere mantener un ambiente sano, adecuado y motivador, en el que su capital humano esté deseoso de participar desarrollando todo su potencial y vayan alcanzando progresivamente el crecimiento de su empresa, es indispensable que se establezcan prácticas idóneas que permitan establecer, desarrollar y mantener un clima laboral adecuado para la productividad, la armonía y el cumplimiento de objetivos bajo una visión compartida y un liderazgo transformacional.

Con esta experiencia de intervención en la que se realizó la revisión de información, entrevistas al personal y observación de algunas actividades de los colaboradores, se puede concluir:

La empresa es reconocida por, la calidad de su producto, su permanencia en el mercado, la innovación de sus procesos de purificación, la permanencia de su personal, la inversión en sus equipos de reparto, y su liderazgo en el mercado.

Aún con lo anterior, y por ser una empresa empírica de tipo familiar, que se basa principalmente en los deseos y ganas de emprender, hoy por hoy carece de una visión formal de negocios.

Por lo consiguiente y con base en la información obtenida, se sugiere que propietarios y directivos de la empresa realicen lo siguiente:

1. La gerencia general y el departamento de recursos humanos deberán dar atención puntual a las cargas desiguales de trabajo, esto para que exista mayor compromiso por parte de todos los colaboradores al ver un trato igualitario.
2. La percepción y realidad de tener un trabajo estable y seguro es indispensable para la motivación y un mejor desempeño de las personas, aspecto que debe procurarse cotidianamente porque el resultado dentro de las entrevistas que se realizaron no muestra que los colaboradores lo tengan claro.
3. Mejorar las relaciones personales entre los departamentos de la empresa.
4. Generar un programa de capacitación anual en el que se incluyan temáticas para desarrollar habilidades que resuelvan problemas y permita mayor capacidad en la toma de decisiones; así también temas de motivación y comunicación.
5. Realizar acciones donde se recabe y considere la opinión de los colaboradores.

6. Verificar que los colaboradores cuenten con los equipos de seguridad para el trabajo para evitar accidente laborales.
7. Programa de capacitación de acuerdo a las necesidades como son: habilidades directivas y seguridad e higiene.
8. Implementar la NOM 035. Determinación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Permitiendo con esta investigación que se pudieran alcanzar los objetivos propuestos, como el de conocer el estado que guarda el ambiente laboral, definiendo los aspectos a revisar y el diseño de un instrumento para aplicar a los colaboradores, así como analizar la información para interpretarla y determinar aspectos vulnerables y susceptibles de trabajos futuros para mejorar las condiciones en el trabajo.

Generado así la posibilidad de realización de trabajos de investigación complementarios de acuerdo a las directrices que enmarca el Tecnológico Nacional de México, las cuales son: 1) Desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones y 2) Innovación, Productividad y Tecnología para la competitividad.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Denison, D. (1996). "What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars". *Academy of Management Review*, Vol. 21, 619-654.
- [2] Bager, A. (2006). Los cimientos de un buen Clima Laboral. Consultado en: [www.chilecapacita.cl](http://www.chilecapacita.cl)
- [2] Sánchez Silvera, Neily, Betancourt García, María Elena, Falcón Rodríguez, María Caridad, Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología* [Internet]. 2012;5(15):52-62. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847111005>
- [3] Gordon, J. (2003). *La Cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la empresa*. México: Continental, S.A. de C.V.
- [4] Rosen, E. (2006). *The culture of collaboration*. New York: Read Apple Publishing.
- [5] Bobadilla, M., & California, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. *Tesis para optar el Grado de Magister en Educación*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- [6] Peña, H. & Villón, S. (2018). *Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*. *Revista Scientific*, 3(7), 185.
- [7] Cota Luevano, Jesús Alberto (2017), *Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un Centro de Bachillerato Tecnológico de Cd.*

Obregón, Sonora, *Ciencias Administrativas*, núm. 10, pp. 39-45 Universidad Nacional de la Plata, Revista Digital FCE-UNLP,

- [8] Portafolio. (20 de diciembre de 2018). *Influencia del ambiente laboral en los indicadores claves de negocio*. Obtenido de Revista Portafolio: <https://www.portafolio.co/revista-portafolio/influencia-del-ambiente-laboral-en-los-indicadores-claves-de-negocio-524645>
- [9] Barría-González, J., Postigo, Á., Pérez-Luco, R., Cuesta, M., & García Cueto, E. (2021). *Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS*. *Anales de Psicología*, 37(1), 168-177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>.
- [10] CIDAC. (2011). *Centro de Investigación para el Desarrollo*. México: e.de, business by design. Obtenido de <http://www.cidac.org/esp/uploads/1/WEB.pdf>
- [11] Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*. *Asian Social Science*, 8 (4),259-267.
- [12] Peña Rivas, H. (2018). *Clima Organizacional Construcción Personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, 64.
- [13] Celis, C. (2014). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. *Ensayo*. Medellín, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- [14] Ortiz García, Pilar & Olaz Capitán, Ángel José. (2022) *Como lograr un buen clima laboral*, Esic, España.
- [15] Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018) *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas*, Mc Graw Hill. 113.

ROL DE CONTRIBUCIÓN	AUTOR (ES)
Redacción	Celia Rosalía Lazcano Soto
Metodología	Saida Libia Peña Cano
Conceptualización	José Manuel Lázaro Ríos
Supervisión	María De la Merced Moreno Monzón
Validación	José Manuel Lázaro Ríos
Curación de datos	María de Lourdes Gordillo Narváez



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.