

# DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LAS MICROEMPRESAS CASO: MUNICIPIOS DE VICTORIA, DR. MORA, TIERRA BLANCA Y SANTA CATARINA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

*Data de submissão: 09/08/2023*

*Data de aceite: 01/09/2023*

### **Samuel Hernández Galván**

Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato  
Guanajuato México

### **Silvia Frías Soria**

Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato  
Guanajuato México

### **Martha Soledad Landeros Guerra**

Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato  
Guanajuato México

Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidad, que presentan las Microempresas a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora.

**PALABRAS-CLAVE:** Clima laboral, comportamiento organizacional, microempresa.

## DIAGNOSIS OF THE LABOR CLIMATE OF THE HUMAN CAPITAL OF MICRO-ENTERPRISES CASE: MUNICIPALITIES OF VICTORIA, DR. MORA, TIERRA BLANCA AND SANTA CATARINA OF THE STATE OF GUANAJUATO

**ABSTRACT:** The present study shows the general tendency of the perception of human capital on the labor climate in the municipalities of Victoria, Dr. Mora, Tierra Blanca and Santa Catarina, in the State of Guanajuato, this as a result of the descriptive quantitative research carried out by students and teachers of the Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato. To achieve this goal a survey was applied, which was divided into 10 dimensions, selecting 5 of them for analysis; environmental conditions in the workplace, co-workers, job post,

**RESUMEN:** El presente estudio muestra la tendencia general de la percepción del capital humano sobre el clima laboral en los municipios de Victoria, Dr. Mora, Tierra Blanca y Santa Catarina del Estado de Guanajuato, resultado de la investigación cuantitativa descriptiva realizada por alumnos y docentes de la Universidad Tecnológica de Norte de Guanajuato, para lograr este objetivo se aplicó una encuesta, misma que se dividió en 10 dimensiones, seleccionando 5 para su análisis, las cuales son: condiciones ambientales en el puesto de trabajo, compañeros de trabajo, puesto de trabajo, remuneración y reconocimiento.

remuneration and recognition. This study aims to identify strengths and areas of opportunity which are presented by the Micro Companies to be taken into account in order to carry out improvement processes.

**KEYWORDS:** Labor climate, organizational behavior, micro company.

## INTRODUCCIÓN

Una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidan que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva & Hernández, 2004).

Un estudio realizado a nivel mundial por Gallup (sondeo de opinión) revela que en el mundo hay más del doble de trabajadores “activamente desconectados” que trabajadores “comprometidos” que empleados felices y México está al final de la tabla en América Latina, con sólo 12% de sus trabajadores completamente satisfechos con su empleo, 60% desconectados lo que significa que no están contentos, están fuera de sintonía, son sonámbulos de oficina y dirigen poca energía a su trabajo y un 28% que repudia su trabajo (Forbes, 2013). Estos datos nos cuestionan a determinar qué factores han provocado estos resultados.

El presente caso se aborda desde el método cuantitativo-descriptivo, el cual parte del estudio del clima laboral del capital humano en la microempresa en algunos de los municipios del Noreste del Estado de Guanajuato como son: Victoria, Dr. Mora, Tierra Blanca y Santa Catarina. (Hernández S., Fernández C.& Baptista Lucio, 2006)

Con este estudio se pretende iniciar el rumbo hacia una mejora continua, con el análisis de las condiciones laborales en las que se desenvuelve el capital humano, teniendo presente el hecho de que el buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia.

La investigación se plantea la siguiente incógnita: ¿Cuál es la percepción del capital humano en parte de la zona noreste del estado de Guanajuato en relación con el clima laboral?

Tratar el tema nos lleva a preguntar sobre las causas de la Insatisfacción Laboral, existe una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo, como lo son: Salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, escasa o nulas posibilidades de promoción, de esta forma si existe personal con capacidades y aspiraciones profesionales se estanca en un puesto de trabajo suele presentar frustración y deseo de abandono, otros elementos como la dificultad para adaptarse al ambiente laboral,

malas condiciones laborales.

La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las situaciones del empleador, del entorno físico o de un empleo en condiciones anómalas o rutinario.

Puede afectar el rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que no se desarrollan las actividades, si un empleado no está satisfecho en el lugar de trabajo, posteriormente infectará a los demás empleados, creando en ellos la misma sensación. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Los colaboradores deben ver el trabajo no sólo como una necesidad básica, sino también como una oportunidad de crecimiento profesional, pues cuando no es feliz y el trabajo se vuelve un martirio que no le deja avanzar en sus objetivos, ni le motiva, su rendimiento no será el mismo. (Pérez, 2017)

Es así que el analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva & Hernández, 2004).

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el capital humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (Bager, 2005) Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal; Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. Moss(1989). Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización.

En cuanto al tipo de negocio seleccionado se tiene que las microempresas son todos aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas por 4 millones de pesos y representa el 95 por ciento del total de las empresas y el 40 por ciento de empleo en el país; además, producen el 15 por ciento del producto interno bruto. De acuerdo al último censo económico publicado por el instituto nacional de estadística y geografía (INEGI), del universo de unidades económicas en México: a) el 95.2% son microempresas, b) generan el 45.6% de empleo, y c) contribuyen con 15% del valor agregado en la economía.

En el estado de Guanajuato se han generado 7 mil 978 empleos y una inversión privada de 482.9 millones de pesos; el Sistema de Apertura Rápida de Empresas opera en 36 municipios. Durante 2014 en Guanajuato abrieron mil 514 micro y pequeñas empresas, las cuales generaron 3 mil 352 empleos y se realizó una inversión privada de 235.6 millones de pesos.

## **METODOLOGÍA**

La realización de este estudio está apoyada en el paradigma de investigación cuantitativa, mediante un estudio descriptivo, transversal (Hernández S., Fernández C., Bapatista L., 2014) a un grupo de microempresas seleccionadas al azar bajo muestreo para poblaciones finitas. Obteniendo los siguientes resultados para la aplicación del instrumento:

Municipio de Santa Catarina; 35 cuestionarios, Victoria; 41, Tierra Blanca; 36 y Dr. Mora, 48. Sobre el Instrumento: El cuestionario se diseñó para ser aplicado en campo, para ello los alumnos de 5° cuatrimestre de la carrera de TSUA área recursos humanos fueron quienes fungieron como entrevistadores.

## **RESULTADOS**

Una vez que se aplicaron y analizaron los datos obtenidos, se graficaron para realizar la interpretación de los aspectos a investigar y en esta ocasión solo se presentan 5 variables de las 10 que comprende el instrumento, así como 28 aspectos de los 55 que se evaluaron, obtenido los siguientes resultados.

Variable: Condiciones ambientales en el puesto de trabajo

Empleador: El 52% que se analizaron nos dieron a conocer que tienen áreas de oportunidad en cuanto regular los niveles de temperatura y que no afecte el desempeño de los trabajadores.

El 51% de ellos se cuida el ruido que se genera dentro de la organización

El 49% de las organizaciones no se toma en cuenta este aspecto para mejorar las condiciones en las cuales laboran los empleados. limpieza dentro de las organizaciones de este tipo, el 60% nos menciona que están limpias y dentro del 40% mencionan que no del todo. Sobre si el material y equipo que utiliza funciona correctamente el 57% nos comentó que si, pero dentro del 43% se encuentran algunas áreas de oportunidad para mejorar las condiciones del material y equipo que se les proporciona.

Trabajador: más del 50% de los que se entrevistaron consideran que desempeñan su trabajo en un lugar cómodo.

Variable: Compañeros de trabajo

Empleador: Con respecto a la adaptación a la nueva organización cuando ingresaron el 57% nos comentó que se sienten adaptados y el 43% nos menciona que se

les presentaron algunos obstáculos para poder lograrlo.

Trabajador En cuanto a las relaciones de trabajo con los compañeros se identificó que el 64% de las personas que se entrevistaron no está totalmente de acuerdo con tener este afecto con sus compañeros.

El 44% de los trabajadores, piensan que no se tiene unión entre los compañeros de trabajo, aunque existen algunos que consideran que si se llevan bien pero no del todo.

El 43% de las personas que se encuestaron consideran que las relaciones que se tienen en el trabajo son solo laborales, no llega a ser una relación de amistad entre los compañeros.

La mayoría de las personas permanecen en el mismo puesto, lo cual nos demuestra que es poca la movilidad que se tiene dentro de estas organizaciones, esto lo corroboramos con la opinión de las personas la cual representa el 76%.

Variable: puesto de Trabajo

Trabajador: un gran porcentaje de las personas consideran que, aunque poseen conocimientos y experiencias el puesto que desempeñan no está acorde a la experiencia que posee esto lo pudimos encontrar obteniendo un 55% de los trabajadores.

En cuanto a la preparación académica, los trabajadores opinan que no es tomada en cuenta para poder ocupar un puesto en este tipo de organizaciones, esto representa un 69% de las personas que tienen esta opinión, solo el 31% consideran que si se tomó en cuenta.

Con respecto a la permanencia el 53% de las personas tienen pensado continuar en el trabajo, pero el 47% de los trabajadores están considerando cambiar de trabajo.

Es muy poca la posibilidad de crecer dentro de la organización, esto lo piensa el 61% de los trabajadores.

Variable: Remuneración

Trabajador: El 49% de los trabajadores piensan que su trabajo está bien remunerado, el 51% considera que no del todo.

Las personas de este tipo de organizaciones cuando se les cuestiono sobre si su sueldo es justo con respecto a los sueldos de los otros puestos de la organización consideran que no del todo esto no lo dio a conocer el 55 % de las personas.

Considerando su sueldo con respecto al de otros negocios similares, solo el 32% considera que está por encima del sueldo de otras organizaciones, así que el 68% piensa que está por debajo.

Si la remuneración que reciben va acorde al crecimiento del negocio solo el 41% consideran que si el 59% piensan que se tienen algunas incongruencias.

Sobre la equidad de género en cuanto al pago de los sueldos y el 54% nos contestó que sí, pero el 46% consideran que no se cumple por completo.

## CONCLUSIONES

La presente investigación contempla la investigación del clima laboral que se tiene dentro las organizaciones comerciales al por menor, al por menor y de servicios, en los municipios de Dr. Mora, Santa Catarina, Tierra Blanca y Victoria, Gto. Que forman parte del noreste del estado, de las cuales el grueso de este tipo de organizaciones son las de comercio al por menor, en segundo lugar, encontramos las de servicios y por último las de comercio al por mayor, dentro de las cuales podemos mencionar lo siguiente:

Aspectos observados en la investigación	
Favorables	Requieren Apoyo
Generación de empleos directo	Para mejorar las instalaciones paramejorar las condiciones de trabajo
Detonan la economía de losmunicipios	Mejorar el sueldo y las prestaciones delos trabajadores
No tienen que salir del municipio para trabajar	Generar niveles jerárquicos dentro de lasáreas y puestos de trabajo
Se genera ingresos los cuales sequedan dentro del municipio	Motivar a los trabajadores a través del reconocimiento
Algunos de los empleados sesienten comprometidos con laorganización	Seleccionar al personal considerando su experiencia con respecto al perfil de puestos
	Mejorar las relaciones de trabajo entre los empleados.

Operaciones:

1. Realizar prácticas con alumnos de TSU del campus Victoria, para mejorar las instalaciones de las organizaciones.
2. Aplicar una encuesta de sueldos y prestaciones para este tipo de organizaciones.
3. Generar escalas de salarios dentro de las organizaciones.
4. Impartir cursos de capacitación sobre motivación para los dueños de los negocios.
5. Aplicar técnicas que ayuden a mejorar las relaciones de trabajo entre los empleados.

Trabajar de forma conjunta con las presidencias municipales, específicamente con el área de desarrollo económico para ofrecer este tipo de servicios que puede brindar la universidad a través del área de vinculación.

## REFERENCIAS

Adam, S. (2013). **México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam**. FORBES México.

Baguer, A. (2005). **¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua**. España: Ediciones Díaz de Santos.

Boletines Dependencias. (2017). **Boletines. guanajuato.**

Calva & Hernández (2004). **Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla.** Obtenido de:[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/) Fecha de consulta: 24/11/2010.

Don. L. Hellriege, John W. Slocum (2004). **Comportamiento Organizacional**, México. Ed. Thomson.

Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos, Bapatista L. Pilar. (2014). **Metodología de la Investigación.** Mexico: Mc. Graw Hill.

Pérez, D. T. (24 de octubre de 2017). **PSWGLOBAL.** Obtenido de PSWGLOBAL: [http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=103769 &RUTA=1-3-70-103769](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769 &RUTA=1-3-70-103769)

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento Organizacional.** México, Ed. McGraw- Hill Interamericana.