

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO BRÚJULA DEL ÉXITO: UN ESTUDIO EN UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ORGANIZATIONAL CLIMATE AS A COMPASS FOR SUCCESS: A STUDY IN A MEXICAN CITY COMPANY

Villar Laguna Víctor

ESIA Tecamachalco IPN

<https://orcid.org/0009-0000-4128-2524>

vick_villar@hotmail.com

Rojas García Sandra Yarely

Universidad Pedagógica Nacional Unidad 181 Tepic, México

<https://orcid.org/0000-0002-5079-959X>

rojas.dray@upn181.com

García Parada Ricardo

Tecnológico Nacional de México/ I.T. De Chihuahua II

<https://orcid.org/0000-0002-6266-30163>

riky_vetch@hotmail.com

Castillo Cruz Olga Rebeca

Tecnológico Nacional de México/ I.T. De Chihuahua II

<https://orcid.org/0009-0006-1369-8665>

orcastilloc@hotmail.com

Macías Sagarminaga María Eugenia Astrid

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

<https://orcid.org/0000-0002-6400-4452>

decolores96@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.61273/neyart.v1i2.42>

| Recibido: 05/11/2023 | Aceptado: 30/01/2024 | Publicado: 29/02/2024

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



Resumen: El presente artículo explora el clima organizacional como un factor determinante del éxito en una empresa de la Ciudad de México. El estudio se realizó en una empresa de servicios empleando un método inductivo con enfoque cuantitativo y descriptivo, y un diseño de investigación transversal. Se aplicó una encuesta a 26 empleados, abarcando sólo el nivel operativo. La encuesta evaluó seis dimensiones: trabajo en equipo, condiciones físicas, comunicación, igualdad, liderazgo y motivación. Los resultados revelaron que el clima organizacional de la compañía es inferior al óptimo. Se encontraron áreas de oportunidad en la comunicación interna, la gestión del talento humano, el reconocimiento al trabajo y la claridad en los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Clima organizacional, éxito empresarial, comunicación interna.

Abstract: This article explores organizational climate as a determinant of success in a company in Mexico City. The study was conducted in a service company using an inductive method with a quantitative and descriptive approach and a cross-sectional research design. A survey was applied to 26 employees, covering only the operative level. The survey evaluated six dimensions: teamwork, physical conditions, communication, equality, leadership, and motivation.

The results revealed that the company's organizational climate is less than optimal. Areas of opportunity were found in internal communication, human talent management, recognition of work and clarity of organizational objectives.

Keywords: Organizational climate, business success, internal communication.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es la atmósfera que se respira en el hotel, la suma de las emociones, experiencias y relaciones que viven los colaboradores. Es como un hogar donde cada miembro se siente valorado, escuchado y motivado para dar lo mejor de sí. Rivera et al., (2016) aluden que este término conlleva una responsabilidad en la alta dirección la cual deberá verse reflejada en una gestión efectiva en su personal. Por su parte, Pérez et al., (2006) aluden que este concepto constituye una característica trascendental para

valorar a las compañías. Cuando se cultiva un ambiente positivo, los beneficios florecen (Serrano & Portalanza, 2014):

- Mayor productividad: Un equipo motivado y feliz es un equipo imparabile.
- Satisfacción laboral: Los colaboradores se sienten orgullosos de su trabajo y lo disfrutan.
- Compromiso: Se crea un vínculo de lealtad y responsabilidad con el hotel.
- Menor rotación de personal: Se reduce la fuga de talento y se consolida un equipo estable.

Un clima organizacional positivo se traduce en un mejor servicio al cliente. Los colaboradores felices y motivados transmiten esa energía a los huéspedes, creando una experiencia memorable.

La evaluación del clima organizacional no es un simple cuestionario, es una oportunidad para dialogar con nuestro equipo, escuchar sus opiniones y comprender sus necesidades. Ucrós & Gamboa (2010) aluden que este término tiene un impacto directo en la complacencia y en el desempeño de los trabajadores.

La evaluación del clima organizacional es una herramienta invaluable que nos permite construir un hotel donde la satisfacción y el crecimiento profesional van de la mano. Un equipo feliz y motivado es la clave para un futuro brillante, donde la excelencia en el servicio al cliente y la experiencia memorable para los huéspedes sean nuestra constante.

JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es un factor fundamental para el éxito de cualquier organización. Un clima organizacional positivo se caracteriza por la confianza, la cooperación, el respeto y la motivación entre los empleados. Este tipo de clima favorece el compromiso de los empleados, la productividad y la satisfacción laboral. Por su parte, García (2009) señala que para ponderar se debe tener claro que se mide con la herramienta que se usará para este proceso.

Un buen clima organizacional no surge de la nada, es el resultado de una gestión consciente y comprometida con el bienestar del equipo. Cuando se cultiva un ambiente positivo, los beneficios florecen (Espinoza & Jiménez, 2019):

- Sonrisas que contagian: Los colaboradores felices transmiten su alegría a los huéspedes, creando una experiencia memorable.
- Servicio con pasión: Un equipo motivado se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad, superando las expectativas de los huéspedes.

- Lealtad y compromiso: Los colaboradores se sienten orgullosos de su trabajo y se convierten en embajadores del hotel.

A lo largo de la historia, se han realizado numerosos estudios sobre el clima organizacional en los hoteles. Estos estudios han demostrado que un clima positivo tiene un impacto significativo en el rendimiento del hotel. El clima organizacional es el corazón del hotel. Es la fuerza que impulsa el éxito, la clave para un ambiente de trabajo armonioso y la base para ofrecer una experiencia excepcional a los huéspedes.

El objetivo es medir el clima organizacional del hotel, evaluando aspectos como:

La satisfacción laboral: ¿Qué tan felices y orgullosos se sienten los colaboradores de su trabajo?

La motivación: ¿Qué los impulsa a dar lo mejor de sí cada día?

El liderazgo: ¿Cómo inspiran y guían los líderes a su equipo?

La comunicación: ¿Fluye la información de manera clara y efectiva?

El trabajo en equipo: ¿Colaboran y se apoyan mutuamente los colaboradores?

Al comprender el clima organizacional, se podrán identificar las áreas de oportunidad para mejorar el ambiente de trabajo, fortalecer el compromiso y la satisfacción del equipo, y elevar el hotel a nuevos niveles de éxito.

El clima organizacional no es un concepto nuevo, es una fuerza que ha impulsado el éxito de las organizaciones desde tiempos inmemoriales. En el caso de los hoteles, su importancia se magnifica, ya que la experiencia del cliente está directamente ligada a la felicidad y el bienestar del equipo.

Los resultados de este proyecto de investigación proporcionarán información valiosa sobre el clima organizacional en un hotel específico. Esta información puede ser utilizada por la gerencia del hotel para mejorar el clima organizacional y, en última instancia, mejorar el rendimiento del hotel.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Evaluar el clima organizacional en un hotel de cinco estrellas ubicado en la ciudad de México.

Objetivos específicos

- Describir la percepción de los empleados sobre el clima organizacional del hotel.
- Identificar los factores que contribuyen a un clima organizacional positivo o negativo en el hotel.
- Determinar las áreas de oportunidad para mejorar el clima organizacional del hotel.

Método

La investigación es inductivo, dado que se observó el fenómeno para generar hipótesis. En este caso, se escucharon las voces de los colaboradores a través de cuestionarios tipo Likert, permitiendo así comprender sus experiencias y emociones. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados serán obtenidos de una serie de mediciones, además de ser representados y analizados con métodos estadísticos. Con la obtención de los resultados, la investigación será descriptiva, ya que se analizará la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional dentro de la empresa. El esbozo de la exploración fue transversal y descriptivo. Se realizó una única medición del clima organizacional percibido por los colaboradores, sin intervención en sus actividades cotidianas.

Participantes

La presente investigación se realizó al personal trabajador, compuesto por 12 hombres y 14 mujeres, para un total de 26 participantes con edades comprendidas entre los 30 y los 50 años.

Instrumento

Para evaluar el clima organizacional, se aplicará un cuestionario de Cota (2017), el cual permitirá escuchar la voz de los colaboradores y comprender sus experiencias y emociones.

El cuestionario está dividido en seis secciones:

- Trabajo en equipo: ¿Colaboran y se apoyan mutuamente los colaboradores?
- Comunicación: ¿Fluye la información de manera clara y efectiva?
- Igualdad: ¿Se sienten todos los colaboradores tratados de manera justa y equitativa?
- Condiciones físicas: ¿El espacio de trabajo es adecuado y seguro?
- Liderazgo: ¿Los líderes inspiran y guían a su equipo?
- Motivación: ¿Los colaboradores se sienten motivados y comprometidos con su trabajo?

Para responder al cuestionario, los colaboradores utilizarán una escala de Likert, donde 4 significa "Totalmente de acuerdo" y 1 significa "Totalmente en desacuerdo".

La confiabilidad y validez del cuestionario están avaladas por un alto coeficiente de Alpha Cronbach en cada una de sus dimensiones, lo que significa que es un instrumento preciso y confiable para medir el clima organizacional.

Procedimiento

- Se realizaron reuniones con los colaboradores que participarían en el estudio.

- Se explicó el objetivo del proyecto y la importancia de su participación.
- Se trabajo en crear un ambiente donde se sientan cómodos para expresar sus opiniones.
- Se distribuyó el cuestionario y se aseguró de que cada colaborador tenga una copia.
- Se explicaron las instrucciones y la forma de responder las preguntas.
- Se aclararon las dudas y comentarios de los participantes.
- Se recogieron los cuestionarios y se aseguró de que todos los participantes hubieran completado el suyo.
- Se organizó la información y se clasificaron las respuestas para su análisis.
- Se agradeció la participación de los colaboradores.
- Se analizaron los datos, donde se interpretaron las respuestas y descubrió el porcentaje del clima organizacional.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La figura 1 aluden las cifras arrojadas por el programa especializado SPSS en su versión 25.

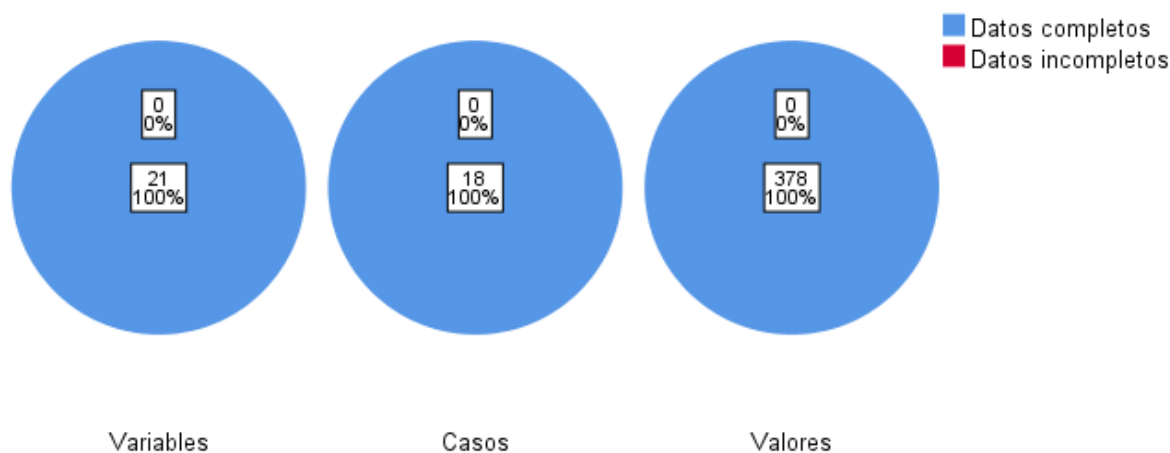


Figura 1. Cifras de valores perdidos.

Fuente: Elaboración propia con ayuda del programa SPSS en su versión 25 (2023).

La figura anterior alude al número de preguntas (variables) que se contestaron, las cuales todas fueron resueltas; además, representa el número de personas (casos) que participaron en resolver las cuestiones, las cuales llenaron de forma completa las interrogantes. Por último, se visualizan las cifras recolectadas (valores), este dígito fue el que se esperaba obtener al final de la examinación.

Por otro lado, la figura 2 alude los patrones de valor perdido una vez recogida la información del presente estudio.

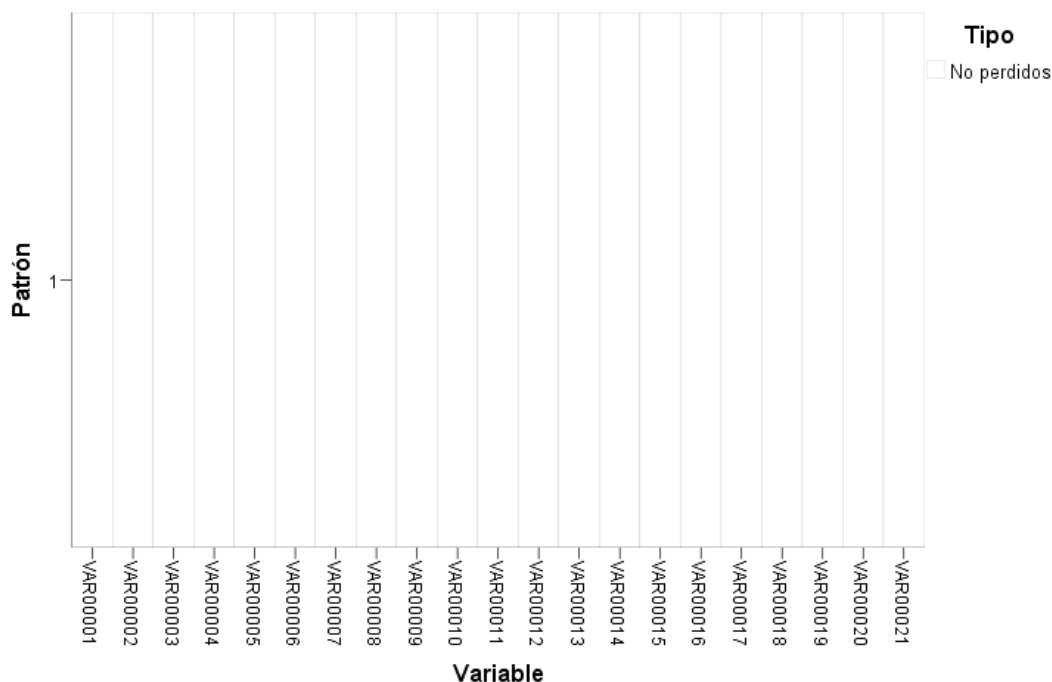


Figura 2. Cifras de valores perdidos.

Fuente: Elaboración propia con ayuda del programa SPSS en su versión 25 (2023).

La figura anterior representa la evidencia que durante la ejecución y una vez recolectada la información, esta no representa ningún valor perdido, por lo cual, se procedió a realizar el análisis de los datos.

La tabla 1 muestra el resumen del procesamiento de datos del estudio.

Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	18	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: Elaboración propia con ayuda del programa SPSS en su versión 25 (2023).

La tabla anterior representa el número de personas que tomo en cuenta el programa especializado SPSS en su versión 25. Se deja ver que del grupo inicial de personas que resolvieron el instrumento, fue la misma cifra que se tomó para el análisis del estudio.

La tabla 2 alude a los resultados de la estadística de confiabilidad, para ello se empleó el parámetro Alfa de Cronbach.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	21

La tabla alude a la confiabilidad de los datos, por lo cual, el resultado obtenido fue de 0.936, lo cual da una interpretación de buena.

La figura 3 alude a las cifras obtenidas una vez recolectadas, analizadas y evaluadas.

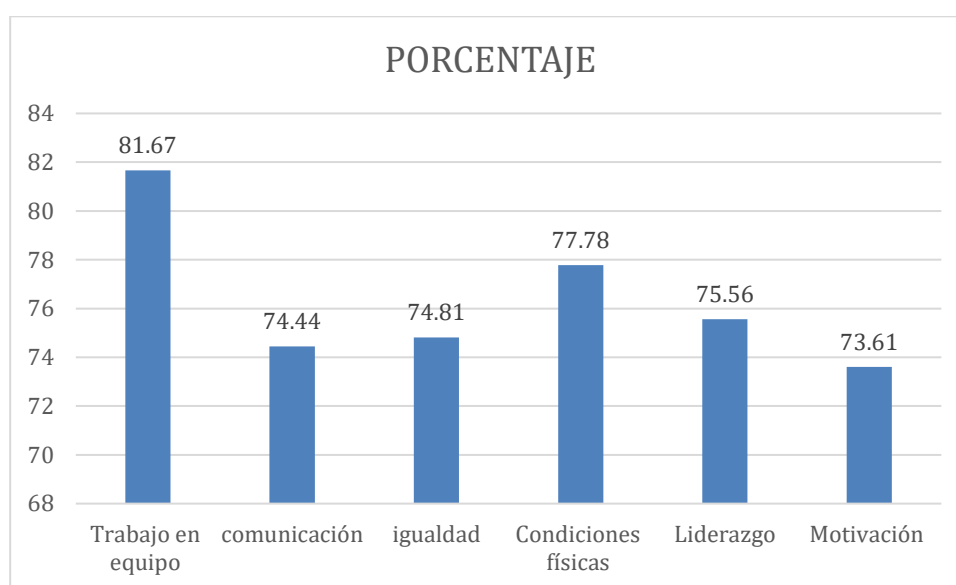


Figura 3. Resultados del estudio.

Fuente: Elaboración propia (2023).

La figura anterior alude a los porcentajes obtenidos de cada dimensión del instrumento. La escala que tuvo mayor resultado fue la de trabajo en equipo, la dimensión que se posicionó en segundo lugar fue la de condiciones físicas, seguido de la de liderazgo, casi a la par se ubicaron las escalas de igualdad y comunicación, por último, la escala que tuvo menor resultado fue la de motivación. En general el Promedio fue de 76.31%, lo cual el resultado se ubica en un Clima malo o inferior (60% a 79%).

Los hallazgos de la presente examinación concuerdan con las ideas de Lima & Sarayasi (2017); Contreras (2018); Cáceres & Concha (2019); Mejias (2020); Torres & Torres (2021); Mendez & Sigueñas (2022); Bove (2023); Mio (2023) y Maturrano (2024), quienes aluden que un clima organizacional excelente repercutirá en el trabajo y motivación del personal.

CONCLUSIONES

La presente examinación concluye que:

El clima organizacional de la compañía de bajo objeto es inferior, esto según el dictamen de las personas que se encuestaron.

El trabajo en equipo entre el personal y la empresa son positivas, ya que los colaboradores se consideran amigos y compañeros respetuosos, comprensivos y solidarios.

La comunicación entre los trabajadores y la compañía es inferior. En general, consideran que la comunicación es abierta y permite la ejecución correcta de sus tareas, pero se presentan áreas de oportunidad.

El estudio determinó que el personal de la compañía no se encuentra motivado, ya que la dirección tiene que fomentar más la motivación y el reconocimiento por el trabajo bien hecho.

TRABAJO A FUTURO

Con base en las conclusiones se realizan las siguientes aportaciones:

Para que el clima del hotel sea calificado como muy favorable, es necesario evaluarlo periódicamente. De esta manera, se pueden identificar los indicadores desfavorables y reforzar los que lo son, para mejorar el ambiente laboral.

Implementar programas trimestrales para aumentar la satisfacción de los empleados y mejorar su desempeño laboral.

Para mejorar la comunicación en la empresa, se recomienda establecer reuniones mensuales con los colaboradores. En estas reuniones, los colaboradores podrán expresar sus sugerencias a sus jefes inmediatos y a sus compañeros de trabajo. También se pueden utilizar otros canales de comunicación, como el correo electrónico, los memorandos y la comunicación verbal.

Las relaciones interpersonales son fundamentales para la convivencia entre los empleados de un hotel. Para que estas relaciones sean óptimas, se recomienda realizar actividades informativas, como encuentros deportivos, almuerzos y otras actividades afines a la naturaleza del hotel. Estas actividades permiten mejorar las relaciones entre todos los colaboradores.

Programar normas de convivencia bimensualmente. Estas normas deben estar orientadas a fortalecer la motivación, el trabajo en equipo y el compañerismo.

REFERENCIAS

- Bove Molina, A.S. (2023). *Optimización de los Procesos de Reservas y Servicio al Cliente para la Empresa Hotel Hamburgo CA San Cristóbal, Estado Táchira, Venezuela* (Tesis de grado, Universidad de Santander). Repositorio de la Universidad de Santander.
- Cáceres Rondón, P.C., & Concha Dávila, V.I. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Calidad de Servicio al Cliente de los Colaboradores del Hotel Casa Andina Premium. Arequipa, 2018* (Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María). Repositorio de la Universidad Católica de Santa María.
- Contreras Arce, L.P. (2018). *Calidad del servicio al cliente en el hotel Jared de la parroquia Ricaurte* (Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo). Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Espinoza-Santeli, M.G., & Jiménez Vera, A.A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6778>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
- Lima Espinoza, J.A., & Sarayasi Supo, E.M. (2017). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa-2017* (tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Maturrano Castillo, L.A. (2024). *El clima organizacional y su relación con la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la Ciudad de Huacho, 2018* (Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Mejias Tallet, C.E. (2020). *Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en la Empresa Provincial de Producciones Varias y Gráficas DEMOS* (Doctoral dissertation, Universidad de Matanzas). Repositorio de la Universidad de Matanzas.
- Mendez Bendezu, W.C., & Sigueñas Borja, E.M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del cliente en el Hotel Aurora, Huaraz, 2022* (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- Mio Paredes, B.G.A. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa privada en Lima Metropolitana, 2022* (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Rivera Moreno, C.E., Cegarra Cegarra, O.J., Vergara, H.D., & Matos, Y.M. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Scientific*, 1(2), 316-339. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Serrano Orellana, B.J., & Portalanza Ch, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Torres Castañeda, S.N., & Torres Enriquez, C.S. (2021). *Cultura organizacional en la calidad del servicio de los clientes del Hotel Qhapac Ñan en el año 2019* (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, (1), 179-190.

TABLA TRABAJO COLABORATIVO

Rol	Autor (es)
Conceptualización	Villar Laguna Víctor
Metodología	Sandra Yarely Rojas García, Castillo Cruz Olga Rebeca
Software	García Parada Ricardo, Macías Sagarminaga María Eugenia Astrid
Validación	Villar Laguna Víctor
Análisis Formal	Sandra Yarely Rojas García, Castillo Cruz Olga Rebeca
Investigación	García Parada Ricardo, Macías Sagarminaga María Eugenia Astrid
Recursos	Villar Laguna Víctor

Curación de datos	Sandra Yarely Rojas García, Castillo Cruz Olga Rebeca
Escritura - Preparación del borrador original	García Parada Ricardo, Macías Sagarminaga María Eugenia Astrid
Escritura - Revisión y edición	Villar Laguna Víctor
Visualización	Sandra Yarely Rojas García, Castillo Cruz Olga Rebeca
Supervisión	García Parada Ricardo, Macías Sagarminaga María Eugenia Astrid
Administración de Proyectos	Villar Laguna Víctor
Adquisición de fondos	Sandra Yarely Rojas García, García Parada Ricardo