

Diagnóstico del clima organizacional en el hotel campestre los gabrieles

Doris Viviana Ordoñez

Deyanira Tabera Virgüez

Leidy Viviana Rojas Cuellar

Erika Jazmín Ramos Serrato

Directora:

María Mercedes Narváez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Neiva – Huila

2020

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Asbtract	4
Introducción	5
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Planteamiento del problema.....	8
Antecedentes del problema	10
Justificación de la investigación	11
Marco de referencia	13
Marco teórico	13
Marco legal.....	17
Metodología	20
Análisis proceso objeto de investigación	20
Diagnostico clima laboral.....	21
Resultados	22
Recomendaciones	30
Conclusiones	32
Bibliografía	34
Anexos	36

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico y análisis del clima organizacional en el hotel campestre los gabrieles ubicado en el municipio de Rivera. Siendo una investigación de tipo cualitativa con un enfoque descriptivo, se utilizó como instrumento un cuestionario de Díaz de Santos para el análisis del clima laboral que consta de 22 preguntas. La población seleccionada en la investigación son todos los empleados de la empresa, los cuales son 33 que están divididos en 5 áreas funcionales. El análisis de los resultados se realizó mediante gráficas de pastel, en donde logramos concluir que el clima organizacional del hotel es favorable en general, pero se encontraron algunas debilidades que afectan el buen clima laboral como lo son la comunicación asertiva, toma de decisiones, trabajo en equipo y el manejo que se le da cuando se presentan conflictos, en base a estos factores se realizan algunas recomendaciones para que las debilidades encontradas disminuyan en el hotel y así se logre tener un excelente ambiente laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, ambiente laboral, trabajadores, trabajo en equipo, organización, comunicación.

Asbtract

The main objective of this research was to make a diagnosis of the organizational climate in the country hotel Gabrieles located in the municipality of Rivera. Being a qualitative research with a descriptive approach, a questionnaire by Díaz de Santos was used as an instrument for the analysis of the labor climate that costs 22 questions. The population selected in the research are all employees of the company, which are 33 that are divided into 5 functional areas. The presentation and analysis of results was given by means of pie graphs, in which it was concluded that the organizational climate of the company is favorable in general, but some weaknesses were found that affect the good working climate such as assertive communication.

Keywords: Organizational climate, work environment, workers, teamwork, organization, communication.

Introducción

El Hotel Campestre los Gabrieles, es una empresa dedicada a prestar servicios de hospedaje, recreación y turismo ubicada en el municipio de Rivera – Huila, actualmente cuenta con 33 colaboradores fijos, es una empresa sustentable, innovadora y altamente competitiva en la industria hotelera en la región, responde a los más altos estándares de calidad, buscando exceder las necesidades y expectativas de los huéspedes y clientes. El Hotel Campestre los Gabrieles tiene ya definido en su organigrama 5 áreas funcionales para que este tenga un buen manejo y funcionamiento.

Podemos decir que el clima organizacional es importante para las empresas porque de este depende gran parte la eficiencia laboral, por lo que se deben considerar aspectos importantes en este caso para el Hotel Campestre los Gabrieles el bienestar o satisfacción de sus colaboradores, permitiendo encontrar las fortalezas y debilidades tanto individuales como colectivas del personal que hace parte de esta empresa.

Este trabajo describe los diferentes parámetros y variables considerados en el desarrollo del diagnóstico de clima organizacional del Hotel Campestre los Gabrieles. Asimismo, la descripción de este trabajo tiene como objetivo promover la comprensión de las personas sobre la importancia del clima organizacional de la empresa y cómo puede promover el desempeño de los socios. Por los motivos anteriores, es necesario profundizar en el tema que debe relacionarse con cada empresa: el clima organizacional.

Para ello la metodología empleada para la investigación fue cualitativa con un enfoque descriptivo.

De hecho, la empresa Hotel Campestre los Gabrieles manifiesta no contar con programas de gestión del clima organizacional; y aunque su clima organizacional es bueno se evidencia que

algunos colaboradores no se sienten del todo satisfechos con él, debido a que consideran que no hay buena comunicación por parte de sus directivos, cuando trabajan en equipo en muchas ocasiones se presentan conflictos que no saben manejar y el liderazgo que predomina en la empresa no es el indicado, teniendo en cuenta las anteriores dimensiones y variables se propone el instrumento de aplicación (encuesta) para conocer o medir el clima organizacional, dicho instrumento será aplicado a todos los colaboradores del hotel.

Con los resultados obtenidos se propone recomendaciones de mejora que permitan un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa hotel campestre los gabrieles y una mayor productividad de la misma.

Objetivos

Objetivo General

Realizar diagnóstico y análisis para determinar cómo se encuentra el clima organizacional en el hotel campestre los gabrieles, ubicado en el municipio de Rivera Huila.

Objetivos Específicos

Establecer las percepciones de los colaboradores mediante la aplicación del instrumento Díaz de santos Para detectar como se encuentra el hotel campestre los gabrieles.

Identificar qué factores afectan de manera significativa el buen clima organizacional entre los colaboradores del hotel campestre los gabrieles.

Detectar debilidades y fortalezas del ambiente de trabajo que se genera en el hotel campestre los gabrieles.

Plantear algunas recomendaciones de mejora con base en los resultados obtenidos.

Planteamiento del problema

Desde el establecimiento de la empresa, las personas han representado el factor más valioso, porque la participación de las personas es fundamental, porque las personas tienen la capacidad de guiar el funcionamiento de la organización, y el funcionamiento normal de la organización depende directamente de él. Para que una organización sea competitiva, se requiere el esfuerzo incansable de sus talentos y trabajar en un entorno de trabajo adecuado.

Las empresas que prestan servicios tienen un gran reto debido a que la producción y consumo del servicio se dan de forma simultánea y en gran medida es dependiente de las personas o personal que presten el servicio. Por lo cual se debe destacar el área de recursos humanos para la contratación y capacitación del personal para que la empresa en sí sea competitiva a nivel nacional e internacional.

Dentro de las empresas de servicios podemos destacar a los hoteles que acogen a miles de turistas durante cada año, durante este periodo en estas empresas surgen situaciones de insatisfacciones, ineficiencia, improductividad y desmotivación que no permiten un buen desarrollo del servicio prestado. Las aptitudes y las habilidades no son lo único importante para el área de recursos humanos. Por esta razón hay que conocer las características del personal que se tiene y se dispone, que los motiva, los satisface, que los alienta a realizar mejor sus tareas dentro de la organización, esto llevará a tener colaboradores satisfechos los cuales serán más productivos y eficientes.

Hoy en día a las empresas les ha tocado evolucionar para no desaparecer del mercado competitivo, por ello la importancia de mantener como prioridad un buen clima organizacional ya que en este se ve reflejado la eficiencia y el cumplimiento de metas para el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

El Hotel Campestre los Gabrieles cuenta con 33 colaboradores, de los cuales se han definido cinco áreas funcionales, pero debido a que sus propietarios no tienen una gran experiencia en esta área, han surgido una serie de situaciones. Esto implica que se delegue todo lo relacionado con la gestión del talento y el desarrollo organizacional, por lo que se afecta el clima organizacional y cada aspecto necesita ser diagnosticado para generar confianza y credibilidad impulsando el trabajo en equipo.

Si bien el hotel tiene conceptos organizativos claros, como misión, visión y valores, muchos colaboradores suelen dejar de considerar estos conceptos porque la propia dirección no les da el despliegue y difusión necesarios como guía para el hotel. El comportamiento y actitud de los miembros de la organización. También encontramos que, si algunos jefes no patrocinan socios para comunicarse con ellos, entonces la comunicación interna del hotel fallará porque sus inquietudes no se escuchan, lo que hace que algunos empleados pierdan la motivación y se limiten a completar tareas, y no puedan usar su iniciativa y conocimiento vienen a contextualizar y apoyar mejor la decisión del jefe.

El hotel no tiene un organigrama definido, un manual de funciones y descripción de cada uno de los puestos de trabajo. Esto también produce que se repitan y retrasen los procesos desmejorando la calidad en el servicio que se presta.

¿Cómo mejorar el clima organizacional del Hotel Campestre los Gabrieles?

Antecedentes del problema

Las organizaciones tienen unas capacidades que las hacen competir en el mercado el resultado de esta competitividad es precisamente su rendimiento organizativo a partir de ahí estas capacidades organizativas interactúan en el entorno para aprovechar ventajas competitivas y estas están asociadas al talento de la organización principalmente a través de las competencias profesionales; por lo tanto, el éxito profesional de la organización está vinculado al éxito de los profesionales, es decir a su talento humano.

El hotel no tiene un organigrama definido, un manual de funciones y descripción de cada uno de los puestos de trabajo. Esto también produce que se repitan y retrasen los procesos desmejorando la calidad en el servicio que se presta, por ello con la elaboración de este trabajo se busca contribuir en la generación de conciencia sobre la importancia del clima organizacional en la empresa, y como éste favorece el desempeño de sus colaboradores.

Justificación

El desarrollo de este trabajo de investigación profundizará en áreas de interés de las personas, como el estudio del clima organizacional y la importancia de crear un buen clima laboral para encontrar la productividad laboral. Entonces, en lugar de utilizar un método general para diagnosticar el clima organizacional, ni generalizar los resultados, sino conocer cuáles son los diferentes factores del sistema organizacional que determinan el clima laboral específico en cada empresa y cómo se comportan.

La necesidad de estudiar el entorno laboral es comprobar si las condiciones psicológicas-material-materiales de los trabajadores son buenas, si están satisfechos en gran medida, también estarán satisfechos los clientes externos a los que se dirige el trabajo del hotel. Por otro lado, mantener una buena atmósfera organizacional es muy importante, porque puede estabilizar a los empleados y ayudar a completar la misión de la organización.

Debido a que en la actualidad vivimos en mundo competitivo y más en el ámbito empresarial, es de vital importancia prestar un servicio de alta calidad para destacar en el mercado del turismo y la hotelería, es necesario que el hotel campestre los gabrieles optimice al máximo sus recursos es decir debe revisar sus recursos económicos, humanos, tecnológicos de tal forma que vaya satisfaciendo las necesidades del empleado y de la empresa

En un entorno empresarial, "la productividad y la calidad, o sus deficiencias, están relacionadas con el trabajo de los trabajadores", pero esto no es del todo correcto, porque el comportamiento laboral se ve afectado por el entorno laboral o las características del entorno laboral. Cabe destacar que estas características difieren de una empresa a otra, e incluso de un departamento a otro dentro de la misma empresa, aunque suelen ser permanentes. Sin embargo, un clima organizacional que puede mediar entre la estructura organizacional y el

comportamiento de los empleados puede intervenir para mejorar la productividad y la calidad de la empresa

Por ello, esta investigación brinda la oportunidad de comprender e intervenir en los factores que determinan la motivación y el comportamiento laboral del Hotel campestre los gabrieles. Por tanto, para analizar el clima organizacional del Hotel campestre los gabrieles, es necesario estudiar los conceptos y teorías relacionados con la gestión de personal. Como todos sabemos, la motivación, el sentido de pertenencia, el compromiso y muchos otros valores están asociados a la eficiencia del trabajo, de la que depende su gestión eficaz.

Por otro lado, el clima organizacional es uno de los aspectos que se deben evaluar periódicamente en la empresa para comprender la visión de los trabajadores y determinar el impacto ambiental en el estilo de trabajo. Para ello, los directivos deben conocer los principales puntos a evaluar para que los resultados puedan tomar decisiones relevantes para mejorar el clima laboral y traer otros beneficios a la empresa.

Marco de referencia

Marco teórico

En este estudio se relacionan los factores humanos o factores del clima organizacional que interfieren con la organización. Esta información proviene de múltiples autores. Esta información muestra el ambiente laboral de la organización y describe la satisfacción laboral con recursos humanos, motivación y empleados del hotel. la licenciatura. Buscar identificar los componentes del sistema organizacional que pueden afectar el clima organizacional y diseñar mejoras para algunos antecedentes y definición de la teoría del clima organizacional.

Atmósfera organizacional Son las percepciones de los trabajadores de las estructuras y procesos que ocurren en el ambiente de trabajo. Se refiere al entorno laboral propio de la organización. Este entorno tiene un impacto directo en el comportamiento y el comportamiento de sus miembros. El clima no se ve ni se toca, pero el clima sí existe y afecta todo lo que sucede dentro de la organización, y el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la organización. El requisito previo para lograr el objetivo común es que las personas que interactúan con la organización establezcan un contrato psicológico lo suficientemente fuerte como para permitirles desempeñar un papel en la organización y ser coherentes con las normas, valores, métodos de comunicación, comportamientos y creencias., Estilo de liderazgo, lenguaje organizacional y símbolos.

Concepto de clima organizacional

El concepto de clima (organización y / o trabajo) es un concepto tomado del clima simbólico El clima meteorológico es una especie de "clima" que se convierte o tiene sus características comunes o estándar en una determinada zona. Por tanto, en una organización (como en un país o área geográfica), pueden aparecer diferentes tipos de climas según el clima

meteorológico que constituye la organización, según departamentos o áreas funcionales, y regiones. El significado aplicado a una organización es similar al clima ambiental, pero incorpora un conjunto de características objetivas y subjetivas que cambian con el tiempo y son identificables en la organización, características que se configuran con otras organizaciones y se combinan con otras organizaciones. Para que puedan explicar todos los aspectos de la vital vida diaria vivida por sus equipos profesionales e individuos.

Brunet (1987) afirmó que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto está influenciado por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela Gestalt y la escuela funcionalista

Según la escuela Gestalt, las personas entienden el mundo que les rodea de acuerdo con los estándares de percepción e inferencia, y actúan de la forma en que perciben el mundo. Por tanto, el comportamiento del empleado se ve afectado por sus propias opiniones sobre el entorno laboral y el medio ambiente. Por otro lado, los funcionalistas creen que los pensamientos y comportamientos individuales dependen del entorno circundante, y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación de los individuos a su entorno.

El clima organizacional se ha conceptualizado a nivel individual y organizacional. Se centra en la planificación, la organización y el control a nivel individual y se denomina principalmente atmósfera psicológica. A nivel organizacional, se suele llamar ambiente organizacional o ambiente de trabajo.

Para Chiavenato (1992), la atmósfera organizacional constituye el ambiente interno de una organización, y cada organización tiene una atmósfera psicológica única. De igual forma, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación,

los cuales se traslapan en diverso grado, como el tipo de organización, tecnología, políticas, objetivos operativos, normativas internas (factores estructurales); además de la actitud de promoción o sanción, Sistema de valores y comportamiento social (factores sociales).

La satisfacción laboral, la motivación y el clima organizacional afectan la productividad. La motivación es un interés por promover la acción, la satisfacción es el resultado emocional de la complacencia o la insatisfacción, y el clima es una forma colectiva de percibir la realidad. La cultura climática representa los supuestos y creencias básicos más profundos compartidos por los miembros de la empresa, que operan sin saberlo para regular acciones, mientras que el clima organizacional se establece a través de la percepción compartida, consciente, obvia y medible. La cultura afecta la atmósfera de la organización hasta cierto punto y, por lo tanto, afecta la forma en que las personas perciben la realidad. (Adaptado de Toro, 1998)

Para Chiavenato (1988), "El concepto de motivación (a nivel individual) conduce al clima organizacional (a nivel organizacional). El ambiente interno que existe entre los miembros de la organización (clima) está íntimamente relacionado con el grado de motivación corporativa. El deseo y el impulso se verán afectados de acuerdo con la atmósfera de la organización en la que trabajan, lo que conducirá a la supresión de la motivación.

Desde el punto de vista administrativo, Chiavenato (1987) de Idalberto afirmó que el desarrollo del personal debe planificarse y basarse en la planificación estratégica de la organización. Asimismo, debe ser deliberado, ya que busca alcanzar metas de corto, mediano y largo plazo a través de cambios de comportamiento que apoyen la reforma organizacional.

Según García y Bedoya (1997), existen tres estrategias para medir el clima organizacional dentro de las organizaciones. El primero es observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores; el segundo es realizar entrevistas directas con los trabajadores. El tercer método y

más utilizado es la encuesta a todos los trabajadores mediante uno de los cuestionarios diseñados para tal fin. En el proceso de medición del clima se han utilizado varios cuestionarios, a continuación, se describen los cuestionarios implementados con mayor frecuencia en Colombia.

Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional

Para Méndez (2006), el método de medición del clima organizacional a través de herramientas consiste en identificar y analizar los aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados a partir de las percepciones y actitudes hacia el comportamiento de los empleados. Ambiente organizacional e influyen en su motivación para el trabajo. De acuerdo con esta línea de pensamiento, el propósito de la medición es diagnosticar las percepciones y actitudes de los empleados hacia el clima organizacional, especialmente de acuerdo a las dimensiones elegidas por los investigadores; de esta manera, se pueden identificar aspectos formales e informales que describen la empresa, y Generar actitudes y opiniones entre los empleados, afectando así el nivel de motivación y eficiencia.

Según García y Bedoya (1997), existen tres estrategias para medir el clima organizacional dentro de las organizaciones. El primero es observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores; el segundo es realizar entrevistas directas con los trabajadores. El tercer método y más utilizado es la encuesta a todos los trabajadores mediante uno de los cuestionarios diseñados para tal fin. En el proceso de medición del clima se han utilizado varios cuestionarios, a continuación, se describen los cuestionarios implementados con mayor frecuencia en Colombia.

Según Brunet (1987), un medio importante para evaluar el clima es un cuestionario escrito. Este tipo de herramienta hace preguntas a los encuestados que describen eventos específicos en la organización, y deben indicar en estas preguntas cuánto están de acuerdo o en desacuerdo con la descripción. Por lo general, el cuestionario contiene una escala de respuesta

nominal o de intervalo. Por lo general, para cada pregunta, se le pide al entrevistado que exprese cómo ve la situación actual y su situación ideal, a fin de comprender qué tan bien se adapta el entrevistado al entorno laboral.

A efectos de medición, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenece el encuestado y toda la empresa, porque la información sobre el clima percibido por el individuo es inútil. La información obtenida a través de encuestas de aplicación debe ser de alta calidad, y se debe considerar la relevancia de su confiabilidad; por lo tanto, es importante considerar cómo aplicar.

Marco legal

La Constitución Política de Colombia. En los mandatos constitucionales se da un reconocimiento especial al interés social, colocando a la solidaridad, a la dignidad humana y al trabajo de las personas que integran nuestra sociedad, como pilares de una organización democrática, participativa y pluralista.

Artículo 1. Forma y caracteres del Estado. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de República Unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo, en la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 25. Derecho al trabajo. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 38. Derecho de asociación. Libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que realizan las personas en sociedad.

Artículo 53. El congreso expedirá el estatuto de trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

1. El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.
2. Los convenios Internacionales del trabajo debidamente ratificados hacen parte de la legislación interna.
3. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

3. Preparar al pre pensionado para el retiro del servicio.

4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

5. Fortalecer el trabajo en equipo.

6. Adelantar programas de incentivos.

Metodología de la investigación

La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación es cualitativa con un enfoque descriptivo según Taylor y Bogdan (1987) definen a la metodología cualitativa en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Se utilizó como instrumento un cuestionario de Díaz de Santos para el análisis del clima laboral que consta de 22 preguntas que fueron aplicadas a la empresa hotel campestre los gabrieles. La población seleccionada en la investigación son todos los empleados del hotel campestre los gabrieles, los cuales son 33 colaboradores que se encuentran divididos en 5 áreas funcionales.

En este tipo de investigación, el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo lograr la precisión de la medición, lo cual se explica en la perspectiva de Salitz citada por Hernández: La investigación se refiere a problemas reales, el propósito es describirlos, explicarlos, comprender su naturaleza y explicar sus causas, influir para predecir su ocurrencia. Los datos de interés serán recolectados directamente de la realidad, en este sentido, es una encuesta realizada a partir de datos brutos.

Análisis del proceso objeto de investigación

Se realizó un análisis al clima laboral de la empresa mediante un instrumento de diagnóstico elaborado por Díaz de Santos el cual tiene como finalidad dotar de sistemática el análisis del clima laboral del propio ámbito de trabajo en su conjunto. El cuestionario se aplicó al total de los empleados del hotel campestre los gabrieles mediante la herramienta de encuestas en línea de Google Docs., utilizar esta herramienta hizo más sencillo el proceso de investigación porque permite ver los resultados, gráficas y porcentajes en tiempo real, facilitando el análisis de las respuestas. Se percibe que el clima laboral de la empresa es muy bueno, los empleados están

satisfechos y motivados con su trabajo, a los colaboradores les gusta trabajar en equipo y hay armonía entre ellos.

Diagnostico clima laboral

Se diagnostica que el clima laboral en la empresa hotel campestre los gabrieles es bueno pero sus colaboradores no consideran que los jefes consulten con ellos decisiones laborales que podrían verlos afectados. Aunque se observa que la mayoría dice estar muy de acuerdo con que el manejo de conflictos se resuelve de manera constructiva, hay un gran porcentaje que esta algo en desacuerdo con esto, por lo tanto, la empresa debe establecer canales de comunicación más efectivos para fortalecer la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

En cuanto a su puesto de trabajo la encuesta arroja resultados favorables para la empresa, ya que la mayoría dice que las actividades que ejecutan están bien organizadas y que el salario es similar o está por encima del promedio del sector. En general los empleados están satisfechos con pertenecer a la empresa, sin embargo, existe un porcentaje que cree que sus opiniones y sugerencias acerca de mejorar el trabajo no son escuchadas por los directivos.

Resultados

El propósito de realizar esta investigación fue establecer las percepciones de los colaboradores y los aspectos de motivación laboral y rendimiento profesional mediante la aplicación de un cuestionario de Díaz de Santos que se les realizó a todos los colaboradores del Hotel Campestre los Gabrieles; el cuestionario nos arrojó los resultados, gráficas y porcentajes en tiempo real, con el fin de identificar como se encuentra el clima laboral en esta empresa.

Con el objetivo de realizar diagnóstico y análisis para determinar cómo se encuentra clima organizacional del hotel campestre los gabrieles, el cual se realizó un cuestionario de veintidós preguntas con opciones de respuesta, muy de acuerdo, de acuerdo, algo de acuerdo, bastante en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, información tomada del libro (Gran, F. y trigine, J (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de santos). Los resultados del estudio demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer en la organización (con un 60,6%, de acuerdo), lo que genera un clima organizacional saludable y favorece el trabajo en equipo, las condiciones de trabajo en los departamentos o áreas son confortables (con un 72,7% de acuerdo), lo que facilita la realización de sus labores.

Los encuestados creen que en el día a día de la empresa predomina más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches (con un 60,6% de acuerdo), así mismo la mayoría de encuestados manifiesta estar (de acuerdo en un 42,2%, y muy de acuerdo en un 24,2%) en que en sus departamentos abunda más la comunicación positiva que las críticas negativas y que ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de la empresa es mayoritariamente constructiva con un (54,5% de acuerdo). Sin embargo, aunque la mayoría de los colaboradores encuestados respondieron positivamente estar de acuerdo, y muy de acuerdo a los interrogantes, según resultados de los porcentajes; hubo unos colaboradores que manifestaron estar algo en

desacuerdo a los interrogantes. Al realizar este diagnóstico se determinó que el clima organizacional es favorable en el hotel campestre los gabrieles; al analizar en el cuestionario de Díaz de Santos los tres focos que recoge aspectos clave del clima laboral. Los cuales son:

- a) El de la situación en el conjunto de la empresa.
- b) En el de la situación en su departamento / área de trabajo.
- c) El de la situación de los estilos de dirección de personas.

Criterio de evaluación cuando menor sea la puntuación numérica en cada foco, mejor o más positivo será el clima; cuando mayor sea la medida de cada foco, el clima será peor o más negativo.

Tabla 1.

Valoración de resultados

valoración de resultados					
Clima empresa Percepción “yo”		Clima departamento Percepción “yo”		Estilos dirección Percepción “yo”	
ítems	puntos	ítems	puntos	ítems	puntos
1	2	2	2	3	3
2	2	5	2	6	2
7	3	8	2	9	2
10	2	11	2	12	2
13	2	14	2	15	2
16	2	17	2	18	2
19	2	20	2		
21	2	22	2		
Media	2,125	Media	2	Media	2,167

Nota: Elaboración propia (2020)

Al comparar los resultados del foco A (conjunto de la empresa) y foco B (departamento) se observa positivo, ya que su promedio no es elevado, quiere decir que tanto A, como B, poseen un clima laboral saludable o positivo.

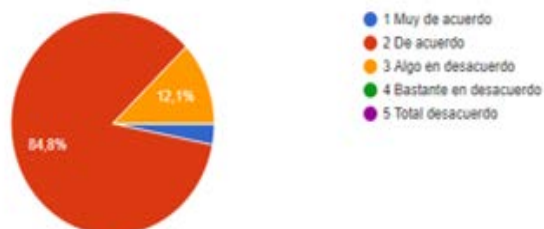
Los resultados en estilo de dirección foco C, en comparación con el foco A y el foco B, es un poco negativo, quiere decir que se debe mejorar o fortalecer para que no contribuya a un clima organizacional negativo. Según resultados y análisis de la encuesta se determina o procede a realizar algunas recomendaciones para que se estimule de forma positiva un adecuado clima organizacional al interior de la organización, ya que un buen clima laboral no solo beneficia al colaborador sino a toda la organización.

Figura 1.

Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles

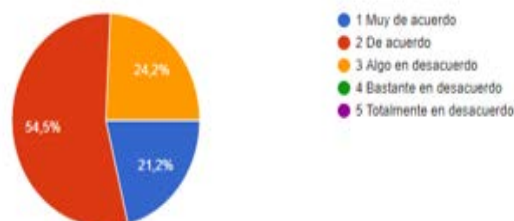
1. Mi empresa esta obteniendo unos resultados por encima de la media de nuestro sector.

33 respuestas



2. Los sistemas de trabajo/comunicación de mi departamento facilitan que desarrollemos una labor en equipo.

33 respuestas

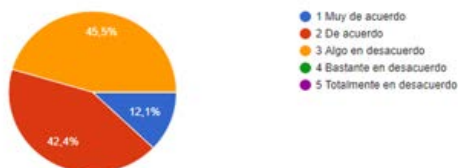


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 2.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

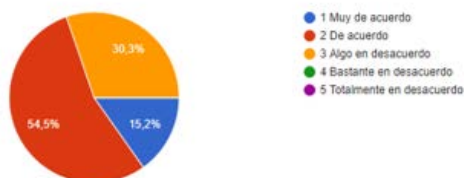
3. En mi empresa los jefes consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones sobre problemas que les afectan.

33 respuestas



4. Ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de mi empresa es mayoritariamente constructiva.

33 respuestas

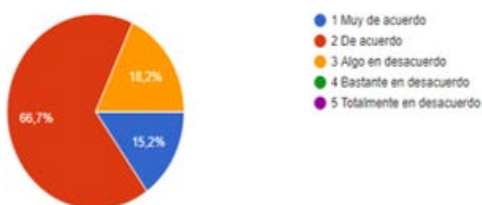


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 3.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

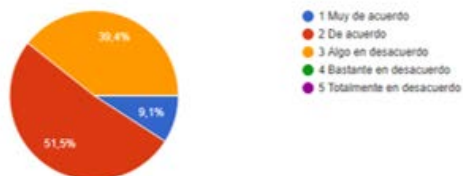
5. En mi departamento el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que se lo merecen.

33 respuestas



6. Se da desde la dirección una información suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa.

33 respuestas

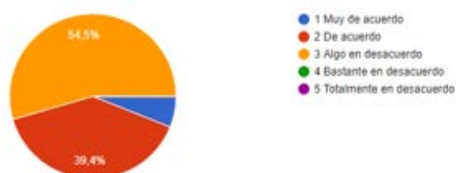


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 4.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

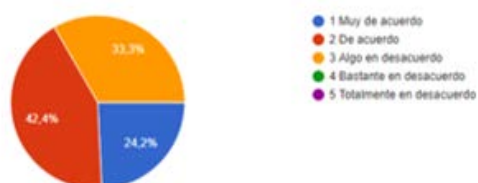
7. Los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan mas en el compromiso y profesionalidad que en la vigilancia y el control.

33 respuestas



8. En mi departamento abunda mas la comunicación positiva que las criticas negativas o el temor.

33 respuestas

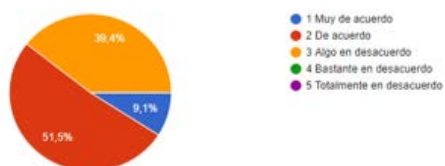


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 5.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

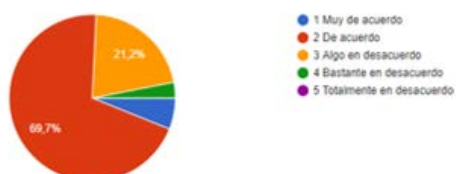
9. A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa predica con el ejemplo: arriman el hombro al menos tanto como a los demás.

33 respuestas



10. Los salarios de la empresa son similares o están por encima de la media de los del sector.

33 respuestas



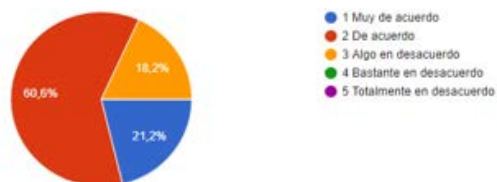
Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 6.

Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles

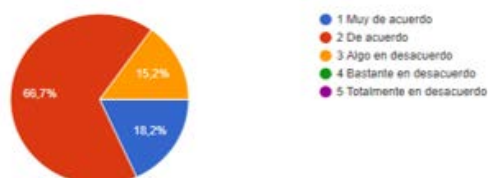
11. Las actividades de trabajo de mi departamento están bien organizadas; cada cual sabe lo que tiene que hacer.

33 respuestas



12. El estilo que predomina entre los directivos de la empresa es dialogante y participativo.

33 respuestas



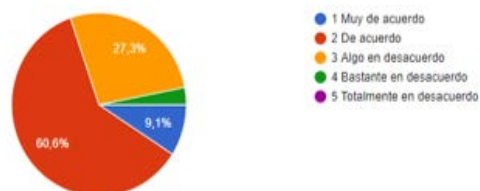
Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 7.

Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles

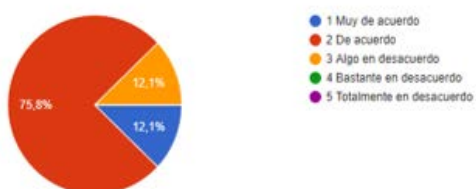
13. En la empresa, no existen rumores o bulos o bien los que circulan son de nula o baja intensidad (no afectan a cuestiones prioritarias).

33 respuestas



14. Entiendo que los cambios organizativos y tecnológicos que se producen o se han producido en mi departamento están orientados a la mejora.

33 respuestas

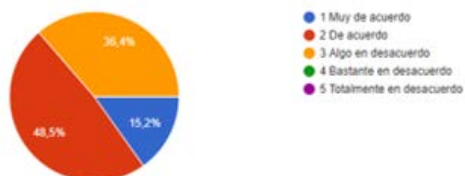


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 8.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

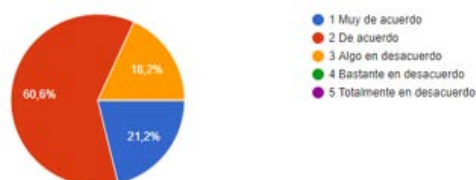
15. Mi impresión es que las iniciativas de mejoras que en la empresa surgen desde abajo son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores.

33 respuestas



16. Creo que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa.

33 respuestas

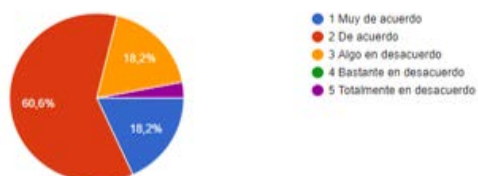


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 9.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

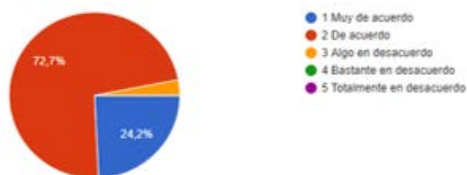
17. En mi departamento debatimos escuchándonos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes.

33 respuestas



18. Creo que la marcha de la empresa es buena: los productos o servicios son bien valorados por los clientes externos.

33 respuestas

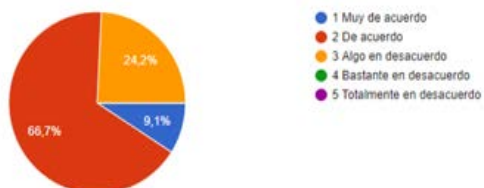


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 10.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

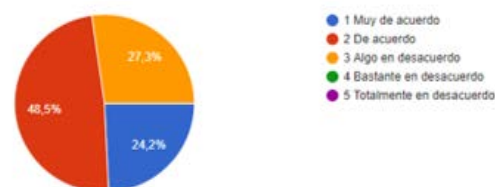
19. En las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos predomina mas la comprensión mutua que los "galones" (de arriba hacia abajo) o los "prejuicios" (de abajo hacia arriba).

33 respuestas



20. En mi departamento los problemas importantes no se ocultan ni retrasan sino que se afrontan y resuelven.

33 respuestas

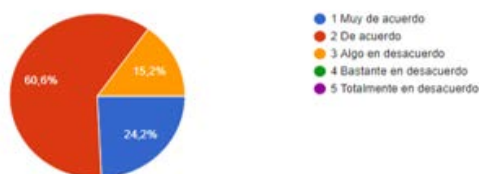


Nota: Elaboración propia (2020)

Figura 11.**Resultados encuesta aplicada a los colaboradores del hotel campestre los gabrieles**

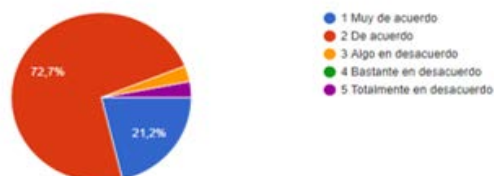
21. Creo que en el día a día de la empresa predomina mas el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches.

33 respuestas



22. Las condiciones de trabajo de mi departamento son confortables: facilitan el trabajar bien.

33 respuestas



Nota: Elaboración propia (2020)

Recomendaciones

Con los resultados obtenidos en la investigación se estableció que el clima organizacional de la empresa hotel campestre los gabrieles es favorable, debido a lo anteriormente mencionado no se elabora una propuesta de mejoramiento del clima laboral ya que este no lo necesita, pero si se realizan algunas recomendaciones para que este fortalezca las variables con las que algunos colaboradores no se encuentran el 100% conformes y consideran que la empresa está fallando en eso.

La comunicación efectiva, donde esta fluya de manera ascendente, descendente y cruzada; por eso se recomienda realizar reuniones en donde se anuncie avances importantes del hotel, se considera pertinente elaborar una cartelera informativa en donde se podrían exponer procesos importantes de la organización brindándole al colaborador información clara y precisa, nuevas certificaciones que haya conseguido el hotel, además se podría realizar anuncios importantes de la organización como sus cumpleaños, festividades importantes para esta, felicitar a sus colaboradores, seleccionar el empleado del mes, etc. Todo esto con el fin de que sus colaboradores conozcan a fondo todo lo relacionado con el hotel y estén al tanto de lo que pasa en cada una de sus áreas.

También se cree que es necesario brindar información clara sobre cada actividad que se realiza en el hotel, suscitando así el aporte de las ideas de sus colaboradores; delegando funciones y responsabilidades para que se sientan escuchados y sientan que el gerente sí considera sus opiniones. Además, esto ayudará a promover el trabajo en equipo. Si bien este ya existe en el hotel, se recomienda crear algunas actividades para que todos los colaboradores de diferentes ámbitos puedan integrarse; esto puede ser a través de celebraciones de cumpleaños, reconocimiento de logros de equipo y citas festivas.

Es necesario que la empresa defina un estilo de liderazgo ya que este ayudara a mejorar el clima organizacional del hotel. Es muy importante que el jefe de cada área supervise, guie e instruya a sus colaboradores, para que estos mejoren sus habilidades en el área de trabajo y así lograr con mayor eficiencia el logro de los objetivos corporativos. Es recomendable establecer programas en el que, se reconozca los esfuerzos de los colaboradores por áreas de trabajo y este debe realizarse de forma equitativa en todos los niveles del hotel; se podrían realizar de forma mensual o trimestral, con el fin de motivar al colaborador haciéndolo sentir parte importante del hotel campestre los gabrieles.

Conclusiones

La encuesta aplicada a los empleados del Hotel campestre los gabrieles lograron establecer un diagnóstico sobre el clima organizacional de la empresa, este instrumento arrojó unos resultados generalmente favorables. El plan de acción tiene en cuenta actividades fundamentales que se deben realizar para lograr el mejoramiento continuo del clima organizacional de la empresa.

El factor que más afecta el clima organizacional de la empresa es la comunicación entre los directivos y empleados de la empresa, según la encuesta que se aplicó, un gran porcentaje expresa que los directivos no los tienen en cuenta para la toma de decisiones y no consultan con ellos determinaciones que podrían verlos afectados en sus puestos de trabajo., otro factor que afecta de manera importante el clima laboral es el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Según los resultados obtenidos en el diagnóstico del clima organizacional, el Hotel Campestre los Gabrieles presenta debilidades en liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, estas debilidades deben ser mejoradas de forma oportuna mediante medidas correctivas porque el clima laboral es clave para el crecimiento de la empresa, por esta razón, se deben hacer mediciones del clima periódicos garantizando a los empleados unos resultados eficientes y de absoluta confidencialidad, en un escenario que genere confianza en ellos para que se sientan libres de expresar sus opiniones.

El Hotel Campestre los Gabrieles se ha comprometido con los empleados para garantizar un óptimo clima organizacional, por tal motivo, se estableció un plan de acción para mejorar las debilidades y falencias que se hallaron., este plan tiene en cuenta actividades como: desarrollo del taller de liderazgo participativo, contratación de firma externa para talleres de comunicación interna, desarrollo y elaboración de material gráfico para comunicación interna, puesta en

marcha de reuniones de mejoramiento de la comunicación interna, contratación para la realización del taller de trabajo en equipo, realización de los talleres de trabajo en equipo. Es de gran importancia ejecutar por completo el plan de acción, ya que este permitirá que la empresa logre un excelente clima organizacional.

En la encuesta realizada se estudió el clima laboral del hotel campestre los gabrieles, y las herramientas de recolección de datos utilizadas se enfocaron en los 33 colaboradores que se encuentran divididos en cinco áreas funcionales del hotel. El diseño de la encuesta involucró 22 preguntas, involucrando variables como sentido de pertenencia y lealtad a la empresa; condiciones ambientales y ergonomía; creatividad e iniciativa; relaciones; salario y liderazgo; cargo, reconocimiento y comunicación.

Bibliografía

- Barreto, M. y Bonilla, V. Perfil cultural y desempeño organizacional. Bogotá: Universidad de la Sabana. 2011.
- Borda, Ana. Diagnóstico de cultura organizacional. Bogotá, Universidad de la Sabana. 2011.
- Eumed.net enciclopedia virtual. Tipos de clima organizacional. citado por Brunet, 1987.
- Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (Brunet, 1987. Pág. 36).
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198).
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291).
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).
- Gómez Rada, Carlos Alberto Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM Acta Colombiana de Psicología, núm. 11, 2004, pp. 97-113 Universidad Católica de Colombia Bogotá, Colombia.
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52).
- Mendoza-Sierra, M. I., Orgambídez-Ramos, A., León-Jariego, J. C., & García-Carrasco, A. M. (2014). Service climate as a mediator of organizational empowerment in customer-

service employees. *The Spanish Journal of Psychology*, 17(E4), 1-10.

doi:10.1017/sjp.2014.4

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122).

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55).

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123).

Anexos

Encuesta clima laboral aplicado al hotel campestre los gabrieles ubicado en el municipio de Rivera – Huila; cuestionario tomado de Díaz de Santos; el cual consta de veinte dos preguntas.

Figura 1.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del hotel

Cuestionario clima laboral

El objetivo de este cuestionario es identificar claves relacionadas con el clima laboral de la empresa Hotel Campestre los Gabrieles ubicado en el municipio de Rivera - Huila.


***Obligatorio**

Nombre y Apellidos *

Tu respuesta

Fecha *

Fecha

dd/mm/aaaa 

1. Mi empresa esta obteniendo unos resultados por encima de la media de nuestro sector. *

1 Muy de acuerdo

2 De acuerdo

3 Algo en desacuerdo

4 Bastante en desacuerdo

5 Total desacuerdo

2. Los sistemas de trabajo/comunicación de mi departamento facilitan que desarrollemos una labor en equipo. *

1 Muy de acuerdo

2 De acuerdo

3 Algo en desacuerdo

4 Bastante en desacuerdo

5 Totalmente en desacuerdo

Figura 2.

Continuación de cuestionario aplicado al hotel (pregunta de la 3 a la 6)

3. En mi empresa los jefes consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones sobre problemas que les afectan. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

4. Ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de mi empresa es mayoritariamente constructiva. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

5. En mi departamento el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que se lo merecen. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

6. Se da desde la dirección una información suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Figura 3.

Continuación de cuestionario aplicado al hotel (pregunta de la 7 a la 10)

7. Los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan mas en el compromiso y profesionalidad que en la vigilancia y el control. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

8. En mi departamento abunda mas la comunicación positiva que las críticas negativas o el temor. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

9. A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa predica con el ejemplo: arriman el hombro al menos tanto como a los demás. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

10. Los salarios de la empresa son similares o están por encima de la media de los del sector. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Figura 4.**Continuación de cuestionario aplicado al hotel (pregunta de la 11 a la 14)**

11. Las actividades de trabajo de mi departamento están bien organizadas; cada cual sabe lo que tiene que hacer. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

12. El estilo que predomina entre los directivos de la empresa es dialogante y participativo. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

13. En la empresa, no existen rumores o bulos o bien los que circulan son de nula o baja intensidad (no afectan a cuestiones prioritarias). *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

14. Entiendo que los cambios organizativos y tecnológicos que se producen o se han producido en mi departamento están orientados a la mejora. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Figura 5.

Continuación de cuestionario aplicado al hotel (pregunta de la 15 a la 18)

15. Mi impresión es que las iniciativas de mejoras que en la empresa surgen desde abajo son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

16. Creo que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

17. En mi departamento debatimos escuchándonos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

18. Creo que la marcha de la empresa es buena: los productos o servicios son bien valorados por los clientes externos. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Figura 6.**Continuación de cuestionario aplicado al hotel (pregunta de la 19 a la 22)**

19. En las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos predomina más la comprensión mutua que los "galones" (de arriba hacia abajo) o los "prejuicios" (de abajo hacia arriba). *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

20. En mi departamento los problemas importantes no se ocultan ni retrasan sino que se afrontan y resuelven. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

21. Creo que en el día a día de la empresa predomina más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

22. Las condiciones de trabajo de mi departamento son confortables: facilitan el trabajar bien. *

- 1 Muy de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Algo en desacuerdo
- 4 Bastante en desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

En el siguiente link se encuentra la encuesta que se aplicó a los 33 colaboradores del hotel campestre los gabrieles:

<https://forms.gle/1vbYeQyYjOT3tZLQ9>