

Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras.

Organizational Climate Diagnosis and job satisfaction in accommodations.

AUTORES:

MSc. Luz Amaro Suárez¹. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. luz.amaro@umcc.cu

Lic. Rigoberto González Tápanes². Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. rigoberto.gonzalez@umcc.cu

MSc. Felipe Pérez León³. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. felipe.perez@umcc.cu

RESUMEN:

Los estudios del Clima Organizacional en instalaciones hoteleras, constituyen un elemento esencial para conocer el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que éstos tienen de la organización en que trabajan, siendo este uno de los temas más controversiales en la psicología empresarial se decidió realizar un diagnóstico en instalaciones turísticas a fin de concebir acciones a corto y mediano plazo para el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral. Se emplea un sistema de métodos y técnicas e instrumentos que permitieron constatar espacios para el progreso a partir de las variables estudiadas que afectan el estado del clima organizacional con una correcta identificación de los miembros con la organización y su participación en la solución de los conflictos organizacionales.

Palabras claves: clima organizacional, motivación laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT:

Studies of organizational climate it is an essential to know the environment in which employees perform and perceptions they have of the organization in which they work, this being one of the most controversial in business psychology topics item was decided to make a diagnosis in tourist facilities to devise short- and medium-term improvement of organizational climate and job satisfaction.

A system of methods and techniques and instruments that allowed finding spaces to progress from the studied variables that affect the state of organizational climate with proper identification of members to the organization and its involvement in solving organizational conflicts Used.

Keywords: organizational climate, work motivation, job satisfaction.

INTRODUCCION:

Las investigaciones de clima organizacional científicamente sustentadas se han convertido en herramientas de particular connotación para los directivos contemporáneos sobre todo para el turismo, apoyadas en sistemas de información que permiten intervenir en los puntos que se consideren críticos, así como recomendar propuestas de mejoras oportunas que propicien un desempeño organizacional que garantice la corrección a tiempo de los factores que puedan estar afectando el óptimo desempeño de los trabajadores.

Es criterio de muchos en la actualidad que el reconocimiento del medio ambiente laboral incide y puede afectar el comportamiento de los colaboradores, predisponiéndolos de manera positiva o negativa; limitando o no la productividad, la creatividad y la identificación e implicación con las metas organizacionales. Es por eso, que el clima organizacional ha dejado de asumirse como una variable exógena, para ser considerado como un activo intangible para las organizaciones y un instrumento para lograr la armonía y la conciliación de los intereses de todos sus miembros en torno a los propósitos de ésta.

El diagnóstico de clima organizacional constituye una técnica avanzada de la administración moderna y se ha convertido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia empresarial, debido a que su objetivo fundamental es precisamente detectar y evaluar las causas que afectan distintas variables en el desempeño del capital más importante con que cuenta cualquier organización empresarial, "el hombre".

De ahí la necesidad de que las organizaciones laborales en el turismo, realicen estudios de clima que permitan: prever y evaluar las fuentes de conflicto, la insatisfacción que puedan desencadenar actitudes negativas hacia las organizaciones, evaluar las decisiones, acciones y programas administrativos puestos en práctica, y elaborar planes de acción en la búsqueda de la calidad de sus productos y servicios.

Por tal razón, el presente estudio de Clima Organizacional se encuentra orientado al "Estudio de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en dos instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero en el período 2012-2013, en la búsqueda de resultados que permitan emitir recomendaciones a las organizaciones laborales objeto de estudio en aras de contribuir a mejorar la calidad de los servicios en las instalaciones hoteleras, partiendo de que la calidad, como atributo del producto turístico cubano, se expresa con el logro de la satisfacción de las expectativas de los clientes, sustentada en la hospitalidad, a través de una gestión y mejoramiento sostenido de los servicios turísticos en el país.

METODOS:

Con la aplicación de los métodos y técnicas seleccionados en las dos instalaciones hoteleras objeto de estudio se realizaron con la aplicación del Cuestionario, nombrado "sobre mi trabajo", instrumento creado por la Organización Panamericana de la Salud (José María, Armando Melgar y Carlos Castaño, 1990), validado por Martínez, (2000) en Cuba, se estudiaron las variables liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

En la variable Liderazgo las sub variables más deterioradas son el estímulo a la excelencia, la dirección relacionado con la solución de conflictos y con proporcionar el sentido de orientación de las actividades, establecer los objetivos, las metas y los medios para lograrlo así como velar por el cumplimiento de las normas de la organización.

En la variable Motivación las sub variables más deterioradas son la responsabilidad, la adecuación a las condiciones de trabajo y el reconocimiento a los aportes revelando que en ocasiones no se estimula el trabajo de forma adecuada en correspondencia con el esfuerzo realizado por cada persona o grupo. Por otra parte se manifiestan brechas en el espíritu de cordialidad y colectividad. La percepción es crítica, ya que el trabajador solo asume lo que le corresponde y desea exonerarse de todas las obligaciones extras que le corresponden sin asumir las consecuencias de sus acciones.

En la variable Reciprocidad las sub variables más deterioradas son equidad y la retribución por la cual se entiende optimizar los contenidos retributivos de las relaciones laborales, en respuesta idónea a las aportaciones reconocidas de las personas con su trabajo en la organización.

En la variable Participación las sub variables más deterioradas son el compromiso con la producción y/servicios así la como compatibilización de intereses al cumplimiento de los objetivos comunes y el intercambio de información dentro de la organización, que favorezca la acción coordinada entre personas y grupos para el logro de los objetivos comunes. Además se presenta deterioro en la implicación con el cambio reflejando el temor por nuevos retos para el desarrollo venidero de su trabajo, por lo que se induce que el personal no percibe que debe participar en la misión y la visión para lograr las metas que se propone la organización laboral.

RESULTADOS:

El estudio de las organizaciones laborales como sistemas se debe realizar desde una perspectiva socio psicológica, que incluya el estudio de la dinámica motivacional y personalológica de los individuos en el ámbito laboral, así como su comportamiento en el ejercicio de sus roles, el cumplimiento de las normas que prescriben y sancionan esas conductas y el compromiso personal con los valores en que están asentadas dichas normas; así como de los elementos relacionales, tanto del individuo con la organización, como de ésta con su entorno.

Desde esta perspectiva de análisis es esencial considerar el clima organizacional, la motivación y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta al decir de autores como Halpin y Croft (1963), quienes han recurrido a la metáfora de la personalidad, que cuando se conocen diversas organizaciones, resulta fácil reconocer diferentes "personalidades" y añaden: "es esta personalidad" lo que se describe aquí como "clima organizacional"... De manera análoga la personalidad es para el individuo lo que el clima organizacional es para la organización". (Referenciado por Peiró J.M., 2005)

La problemática conceptual y metodológica implicada en la definición del Clima Organizacional se mantiene hasta la actualidad aun cuando se han logrado desarrollar investigaciones que apuntan hacia una conceptualización del clima organizacional. Algunos autores se han cuestionado el valor y utilidad de la conceptualización del clima organizacional y su relevancia para la comprensión de la conducta organizacional (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, 1970; Guion, 1973; James y Jones, 1974; Schneider, 1975; Porter, Lawler y Hackman (1975), Taylor, Pritchard y Ilgen, 1980, Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) (Referenciado por Peiró J.M., (2005).

En los diferentes enfoques estudiados para abordar el estudio del clima organizacional no se ha llegado a un consenso en cuanto al significado del término, ya que las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta los atributos percibidos subjetivamente, los que se consideran el elemento esencial del clima organizacional.

Se han identificado entre las características del clima que: describe las particularidades del medio laboral en que se desempeñan los miembros de la Organización, son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio laboral, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción diferente del medio en que se desenvuelve, son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección y/o a otra dentro

de una misma empresa, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, así como que interviene en el sistema organizacional y el comportamiento individual.

En la presente investigación se asume el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones, de las características relativamente estables de una organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros, o sea, es el ambiente psicosocial en el cual se desenvuelven los trabajadores en un área de trabajo o en una organización laboral. Se es del criterio que lo importante es obtener la información que permita comprender que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

El Clima ofrece posibilidades útiles para el cambio organizacional, analizándolas desde la visión del estado de la organización y de las relaciones con otras variables organizacionales e individuales lo cual incrementa la posibilidad de ajustar las necesidades organizacionales y las individuales, y por ende la consecución de las metas, que será más fácil cuando se conocen las relaciones con otras variables, y será más fácil intervenir y producir las modificaciones deseadas, lo cual debe conducir a una mejora del desarrollo organizacional.

Los autores de la presente investigación asumen el tema de la motivación valorado desde el punto de vista de la gestión a partir de un enfoque socio psicológico por la importancia que el mismo tiene para las organizaciones. González Serra, (2002) plantea que la forma en que el trabajador perciba su medio laboral, las metas de la empresa, la conducta de sus jefes y compañeros etc., determinará la disposición afectiva e interna para la acción, o sea, su motivación laboral”, este autor señala que este es uno de los principios fundamentales en el estudio de la motivación hacia el trabajo y en este aspecto medular para la motivación evalúa que en la misma medida que el trabajador percibe que no lo tratan igual a los demás, que los jefes tienen privilegios y abusan del poder, etc. se verá seriamente dañada su motivación hacia el trabajo. De ahí que el trabajo tiene que ser percibido como el objeto-meta que permite la satisfacción de sus necesidades más importantes, sin lo cual no existirá una adecuada motivación laboral.

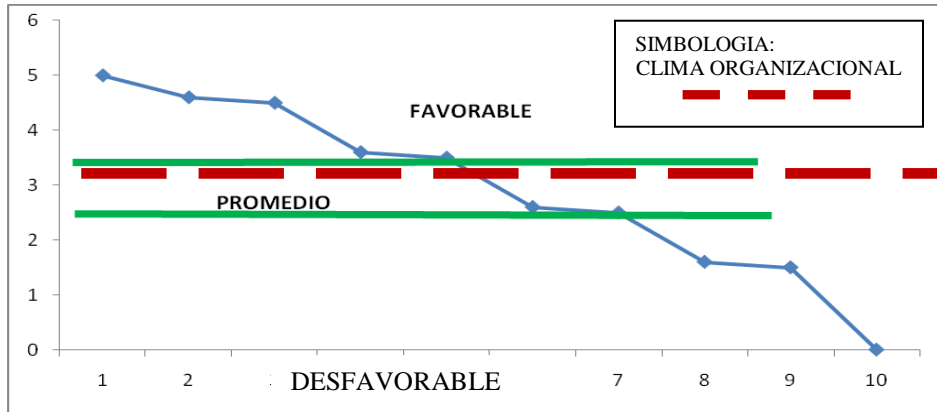
En esta investigación se considera que la motivación tiene una relación estrecha con el clima laboral de las áreas que se estudian, animación y ama de llaves de los dos hoteles, debiendo tenerse en cuenta dos aspectos fundamentales en este estudio, por una parte la motivación del trabajador por la labor que realiza en su conjunto (profesión) y la motivación por la obtención de reconocimiento, beneficios materiales, relación con sus compañeros, y la relación con los directivos.

Significativa resulta la valoración de la satisfacción laboral, Márquez, (2001) la define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Sosa, I., 2004)

La variable más deteriorada es la motivación referida a las reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador, a partir de las subvariables estudiadas que admiten espacios para el progreso se evidencia que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente a los trabajadores e inciden en el nivel de desarrollo de la motivación.

En sentido general el clima organizacional alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5 tienden a ser promedio como se ilustra en el gráfico a continuación:

CLIMA ORGANIZACIONAL



En la encuesta de motivación y satisfacción se manifiesta que los sujetos piensan con gran agrado acerca de la actividad que realizan en su centro laboral. Si tenemos en cuenta que la actividad de animación que desarrollan la media de los sujetos encuestados, al igual que las artes y los deportes, requiere de un alto nivel de motivación por la actividad, y que generalmente los animadores la escogen como profesión debido a sus características personalógicas, ya que tienen la posibilidad de auto realizarse en esa actividad es comprensible este resultado, y por otra parte en el Departamento de Ama de Llaves también se revela satisfacción con la actividad que se desarrolla sin embargo en los resultados de la encuesta aplicada "Cuestionario de clima organizacional", la variable motivación obtuvo una evaluación que evidencia una percepción medianamente favorable en la cual deben estar incidiendo otros aspectos no vinculados con la actividad que realizan.

En los resultados de la técnica cuadrado lógico de Yadov para el cálculo del índice general de satisfacción se obtuvo el siguiente resultado:

$$I = \frac{a(+1) + b(+0.5) + c(-0.5) + d(-1) + e(0)}{N} = \frac{33(+1) + 24(+0.5) + 1(0)}{58} = \frac{45}{58} = 0.7$$

Este resultado revela un nivel de satisfacción favorable con la actividad que realizan.

Al interpretar estos resultados se debe considerar los obtenidos en la encuesta de motivación y satisfacción realizada donde se evidencia que los sujetos investigados de las dos instalaciones hoteleras muestran un alto índice de satisfacción y motivación por la labor que realizan, en las relaciones de la dirección del departamento con los trabajadores y en continuar laborando en este centro, sin embargo los índices más deteriorados se relacionan con la atención al hombre, la posibilidad de que su criterio sea tomado en cuenta, las relaciones de otras filiales con el grupo, así como la comunicación y las relaciones con el resto de sus compañeros.

DISCUSION:

Se considera que se debe analizar la satisfacción laboral desde dos tipos o niveles de análisis, una satisfacción general como el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y una satisfacción por facetas como el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

En las áreas específicas estudiadas en esta investigación se podría hablar de la satisfacción del trabajador del departamento de animación y de ama de llaves por la actividad que realizan en su conjunto, y el reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, relación con sus compañeros y los directivos.

El estudio de la satisfacción permite a los directivos de las organizaciones laborales conocer los resultados que causan las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la estructura en el personal y manejar estos resultados a favor de la organización logrando un mayor involucramiento y rendimiento del trabajador en las tareas que se le asignan. (Falcón, J., 2004) Se es del criterio de que debe diferenciarse estos dos conceptos. Se comparte el criterio de Martínez M, (2000), Cabrera, N, (2003), Martínez M, (2007) los cuales señalan que el Clima Organizacional está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral, pero no representan la misma cosa. La satisfacción hacia el trabajo es considerada uno de los factores que influye en la percepción que se forma del ambiente laboral en que se desarrolla y a su vez, esta percepción incide en la satisfacción, creando, estados de ánimo favorables o desfavorables como se ha evidenciado en los estudios realizados por los autores del presente estudio, en organizaciones laborales en Matanzas en el período 2010 al 2014.

CONCLUSIONES:

Estos indicadores deben ser valorados a partir de los obtenidos en la encuesta de motivación y satisfacción teniendo en cuenta que los sujetos estudiados tienen un alto nivel de satisfacción por la labor profesional que realizan por tanto a partir de estos resultados se deben diseñar las acciones que eliminen las brechas encontradas en el clima organizacional. La organización laboral debe diseñar una estrategia de intervención que contribuya a mejorar el clima y la satisfacción laboral teniendo en cuenta acciones que:

Refuercen el nivel de desarrollo de realización y logro personal potenciando ingenio y creatividad en la actividad profesional que se desarrolla, por la importancia de la misma para la calidad de los servicios en la actividad hotelera, se eleve la calidad de la atención al hombre a partir de las principales necesidades y motivaciones de los trabajadores, se potencien actividades que favorezcan las relaciones interpersonales para lograr unidad en el colectivo de trabajo y favorecer el sentido de pertenencia y compromiso no solo con la actividad específica que desarrollan sino con la organización laboral a partir de la integración de la calidad del servicio en la cultura de la organización, propicien espacios en los cuales los trabajadores puedan expresar sus criterios para lograr su participación en la toma de decisiones para elevar la calidad de los servicios e incentiven la aplicación de conocimientos y tecnologías adquiridas a partir de una adecuada orientación, establecimiento de metas y objetivos que satisfagan necesidades fundamentales de realización y logro.

BIBLIOGRAFIA:

1. Cabrera, N. (2003). Clima Organizacional deseo y demanda. Estudio realizado en GESTA. Trabajo de Diploma. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.
2. Falcón, J. (2004) Estudio del Clima Organizacional en Entidades Turísticas. Trabajo de Diploma. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.
3. González, S.D. (2002). Revista Cubana de Psicología Vol. 19. No.2. p 144 a la 149, 2002. Una Teoría Integradora de la Motivación hacia el Trabajo.
4. Márquez, M. (2001). Satisfacción Laboral (Consultado 16 de Marzo del 2004), Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>
5. Martínez, M. (2000). Consistencias internas de una escala para medir clima organizacional. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.

6. Martínez, M. (2007) Estudio de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y su relación con la calidad en el servicio cuerpo de guardia del Hospital Militar de Matanzas Dr. Mario Muñoz Monroy. Matanzas. Monografía. UMCC
7. Peiró, J. M. (2005). Psicología de la organización. Sexta reimpresión, Universidad nacional de educación a distancia. Madrid, España.
8. Peiró, J.M. (2007) Psicología de la Organización 2. Editorial Félix Varela, La Habana, 2007.
9. Silva, M. (1996).El Clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. Edición EUB, S.L, Barcelona, España.
10. Sosa, I. (2004).Estudio del Clima Organizacional en Entidades Turísticas. Trabajo de Diploma, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.

Recibido: 2-12-14.

Aceptado: 20-1-15.