

Factores del clima organizacional en la industria hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco, México

Organizational climate factors in the Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico hotel industry

Manuel Ernesto Becerra-Bizarrón*✉, Manuel Alejandro Tejada-Martín*

Becerra-Bizarrón, M. E., & Tejada-Martín, M. A. (2022). Factores del clima organizacional en la industria hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco, México. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 30(85), e3184, <https://doi.org/10.33064/iycuaa2022853184>

RESUMEN

La industria hotelera ha contribuido de manera sustancial al desarrollo económico de Puerto Vallarta, generando cambios en la estructura laboral de la ciudad permitiendo el desarrollo de oportunidades de trabajo bajo las condiciones que las empresas van marcando. Los cambios generados por el desarrollo de innovación y competitividad en esta industria han permitido sortear diferentes problemáticas que, sin lugar a duda, se reflejan en clima laboral y la ejecución de las actividades de los colaboradores. El propósito de este trabajo es estudiar algunos de los factores que repercuten justamente en este último aspecto, para con los resultados obtenidos se genere un mejor desarrollo en los puestos de trabajo.

Palabras clave: clima organizacional; industria hotelera; liderazgo; estrategias.

ABSTRACT

The hotel industry has contributed substantially to the economic development of Puerto Vallarta, generating changes in the labor structure of the city, allowing the development of job opportunities under the conditions that companies are setting. The changes generated by the development of innovation and competitiveness in this industry have made possible to overcome different problems that, without a doubt, are reflected in the work environment

Clasificación JEL/JEL Classification: M12, M54

Recibido: 19 de mayo de 2021 **Aceptado:** 29 de noviembre de 2021

*Departamento de Estudios Administrativo-Contables, Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. Av. Universidad de Guadalajara 203, Delegación Ixtapa, C. P. 48280, Puerto Vallarta, Jalisco, México. Correo electrónico: mbizarron@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1673-1479>

** Departamento de Estudios Socioeconómicos, Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. Av. Universidad de Guadalajara 203, Delegación Ixtapa, C. P. 48280, Puerto Vallarta, Jalisco, México. Correo electrónico: maletema@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2512-1899>

✉ Autor para correspondencia

and the execution of the activities of the collaborators. The purpose of this work is to study some of the problems that have an impact precisely on this last aspect, so that the results obtained will generate a better development in the jobs.

Keywords: organizational climate; hotel industry; leadership; strategies.

INTRODUCCIÓN

El turismo ofrece una serie de oportunidades según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020a, b): éste representa un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo (directos e indirectos), la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras alrededor del mundo. Sin embargo, sus beneficios superan los mencionados, porque es también fuente e innovación de modelos de negocios, emprendimientos a la población vulnerable, culturización y la oportunidad de crecimiento a las personas como entes sociales.

Por otra parte, Aveiga-Loor y Mendoza-Cedeño (2020), que cita a Salas (2017) señala que el turismo es "la única actividad comercial que obliga al consumidor a trasladarse hacia donde se encuentra ubicado el producto y está conformado, entre otros componentes, por productos y destinos turísticos" (p. 4), uno de estos componentes es el producto hotelero, que forma parte de la oferta turística. La industria hotelera constituye la unidad estructural más importante de la circulación de la economía en los lugares que tienen como atractivo ser de sol y playa (González-Abreu, Ochoa-Ávila, & Quesada-Musa, 2019), su alcance está prácticamente en todos los tipos de turismo que se practican en este siglo XXI. De ello puede inferirse que el turismo es uno de los sectores económicos más resilientes y de rápido crecimiento en el mundo (Organización Mundial del Turismo, 2020a, b), pero, sobre todo, ofrece un número considerable de empleos.

Asimismo, la industria hotelera se coloca como uno de los pilares de la industria del turismo; sin embargo, al estar inmerso en un entorno de constantes cambios de índole política, económica, social, tecnológica y ambiental (Padrón-Díaz de León, Palafox-Muñoz, & Vargas-Martínez, 2017) provoca una serie de problemas que enfrenta en todas las áreas de su empresa, que muchas veces no permiten su crecimiento. Estos problemas son ocasionados porque el turismo experimenta cambios generados por la globalización, nuevos nichos de mercado, un turista exigente, la aparición de nuevas demandas, incluyendo el uso de tecnologías que han afectado fuentes de empleo y empresas hoteleras. En consecuencia, según lo remarca Flores-Quispe (2019), las empresas del sector hotelero no son lo eficientes que se necesita y se enfrentan con el gran reto de la consolidación de sus procesos.

Para enfrentar estos retos, es necesario que la industria hotelera cuente con estrategias definidas para aplicar adecuadamente los recursos productivos; entre ellos, la importancia del recurso humano, que es donde la calidad del trabajo da forma a la experiencia turística y a factores organizacionales que son significativos y se vinculan con cambios en la gestión, procesos, productos e innovaciones de mercado (Larrañaga Nuñez & León Santiesteban, 2017). En este sentido, es preciso tener en cuenta que la contribución de la gestión del capital humano se ve afectada por el ambiente de trabajo que se experimenta dentro de la organización según Pedraza Melo (2018), que cita a (Arias

Gallegos & Cáceres, 2014; Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011); por esta razón los encargados de personal de los hoteles deben poner énfasis a todo lo referente a su recurso humano.

Uno de los problemas que presenta el recurso humano en hotelería, según Carrillo Rosero, Cortez Ocaña, Palma Andagua y Sánchez García (2018) es que "no desarrollan mediciones del clima laboral; esta problemática limita el desarrollo organizacional, teniendo especial impacto en el sector turístico" (p. 1), sobre todo en la vida del trabajador y su relación con otras personas fuera y dentro de la empresa, mermando su calidad de vida. Asimismo, Catacora Mayta (2017) comenta que los factores que más influyen en el impacto económico negativo en la empresa del sector hotelero; no solo en las pequeñas y medianas, sino en las catalogadas como de 4 o 5 estrellas, son los factores internos percibidos en la empresa, entre éstos "el factor sociocultural donde el trato desigual, horarios de trabajo y malas prácticas de relaciones humanas confirmadas desde el punto organizativo generan un mal clima laboral" (p. 16).

El sector hotelero en México presenta problemas cada vez mayores, más en su recurso humano; sobre todo en su forma de atraerlo, organizarlo, dirigirlo, mantenerlo y evaluarlo, igual que los anteriores problemas presentados. En la hotelería como una empresa de servicio el personal requiere mejores condiciones de trabajo e independencia en sus labores diarias y la participación de sus superiores en la solución de problemas (Pérez Paredes, Torralba Flores, & Cruz de los Ángeles, 2016). Sin embargo, el área de recursos humanos está olvidada o rezagada, dado que no se realizan estudios de clima organizacional en la mayoría de estas empresas; esto detona bajas constates en el personal, deficiencias en el servicio otorgado; como respuesta hay un ambiente laboral deficiente y la perspectiva de los colaboradores de no crecimiento en la empresa, así como un déficit en el desarrollo personal (Madero & Navarrete, 2019). El objetivo del presente artículo es estudiar los factores que afectan al clima organizacional de la industria hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco, México. Como hipótesis se deduce que la percepción de clima organizacional de los trabajadores de la industria hotelera contribuye a un mejor desarrollo en los puestos de trabajo.

Aspectos teóricos

El clima organizacional ha sido un tema en el que se ha investigado desde hace algunos años, mostrando gran importancia y relevancia para las empresas, dado que para un gerente es esencial diagnosticar y comprender cómo ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores que más influyen en él (Brunet, 1992). Los empleados representan el capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos; quienes con su potencial hacen posible que las organizaciones logren resultados empresariales. Se estima que la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo (Chiang Vega, Gómez, & Hidalgo, 2017).

Con respecto a la definición del clima organizacional para Tagiuri y Pace (1968) citado en Olaz (2013) "es ante todo una 'cualidad' del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en los comportamientos y acciones de los individuos" (p. 4). Para Hall (1996) el clima organizacional es definido como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, así como de percepciones del trabajador en sus

procesos y la interacción entre las personas (Martínez, 2001). Asimismo, Keyton (2014, citado por Bustamante-Ubilla, Lapo-Maza, Tello-Sánchez, & Núñez Llapo, 2018) explica que el clima puede conceptualizarse tanto a nivel macro como micro pero que, en ambos casos, el clima organizacional surge de un patrón de prácticas, como un conjunto de atributos de la organización, distinguiendo subgrupos o percepciones individuales del ambiente laboral.

Más aún, con el clima organizacional se hace referencia general a que se trata de una característica colectiva, formada por las interacciones entre los trabajadores; fenómeno que se relaciona con la satisfacción y productividad en las organizaciones y de allí el interés por su estudio (Pedraza Melo, 2018). El clima laboral permite conocer la percepción y sentimientos que tienen las personas y la influencia de los factores organizacionales en su actividad diaria y, consecuentemente, en su rendimiento (Miró, 29 de diciembre de 2016). En ese sentido Castro Arbeláez (26 de diciembre de 2018) afirma que el clima laboral está compuesto por el ambiente físico, el ambiente social y las características estructurales.

El clima organizacional también es el resultado de las percepciones de los trabajadores asociados a su ambiente de trabajo, mientras que la cultura es el conjunto de comportamientos, ideas y sentimientos compartidos que describen la forma en que se trabaja en una organización y que, por tanto, la definen (Ramos & Tejera, 2017).

En el camino para el análisis de un instrumento que permita la medición del clima organizacional se analizaron múltiples dimensiones que dan fuerza al constructo. Para Gómez Rada (2004) la estructura se da en seis dimensiones; la primera evalúa la claridad organizacional, la segunda el sistema de recompensa e incentivos que tiene la empresa, la tercera hace referencia a la toma de decisiones/autonomía, la cuarta evalúa el liderazgo en la organización, la quinta determina la interacción social y, por último, en la sexta dimensión la apertura organizacional. Asimismo, para Noriega Bravo y Pria Barros (2011) son cinco las dimensiones del clima organizacional: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual.

Según Castillo, Lengua y Pérez Herrera (2011) son cinco los factores que miden el clima organizacional: relación individuo-institución, proceso de aprendizaje y apoyo, motivación institucional, equidad y logística institucionales. En ese mismo sentido Cardona Echeverri y Zambrano Cruz (2014) mencionan ocho dimensiones para estudiar el clima organizacional: toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistema de recompensas e incentivos, apertura organizacional y supervisión. A su vez Rodríguez Salvá et al. (2010) comentan que para el análisis del clima organizacional se trabaja con cuatro dimensiones o áreas críticas: liderazgo, motivación, reciprocidad o compromiso y participación.

Por otra parte, De Araujo Silva Freire, de la torre Martínez, López Hernández y Bastos Paiva (2011) analizan el clima organizacional con seis dimensiones: autonomía, innovación, entusiasmo y apoyo, estilo de gerencia, reconocimiento y recompensa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El alcance estadístico de la investigación es correlacional en un diseño no experimental, ya que no se busca generar manipulación de variables para la obtención de resultados, antes bien que se permita realizar un estudio de ellas que se determina en el contexto. El enfoque por el tratamiento de los resultados en el instrumento aplicado a manera de encuesta es cuantitativo. El levantamiento de campo del estudio se realizó en el mes de noviembre de 2020; el número de hoteles donde se aplicó el instrumento responde a las empresas que estuvieron interesadas en el estudio, así como aquellas que estuvieron abiertas en este periodo debido a la contingencia sanitaria. Se aplicó a todos los órdenes jerárquicos de los hoteles, con una muestra de 326 colaboradores de tres hoteles con las características estipuladas en sujeto de estudio; 74% de los 440 colaboradores de los tres hoteles respondió la encuesta.

La base de datos se estructuró a través del programa SPSS 25; este permitió el análisis correlacional, convergente y divergente, la confiabilidad y un análisis factorial exploratorio, que da pie al análisis de los resultados expuestos en el documento. Asimismo, se utilizó el programa AMOS que permitió realizar un análisis confirmatorio de los ítems del instrumento y realizar la adecuación de este para el levantamiento de campo. El instrumento final se compone de cuatro dimensiones y 40 ítems; de los cuales los resultados con mayor representatividad están expuestos en los resultados. La escala de medición es Likert, donde 1 corresponde a nunca y llega hasta 5, que da respuesta a siempre.

La validez determinada con los resultados estadísticos es convergente y divergente. La validez convergente se determina como resultado de la correlación que se da entre las pruebas que se consideraron. La validez divergente se explica a razón de los resultados que determinan la ausencia que se da en la correlación de los resultados obtenidos en las pruebas estadísticas a razón de la puntuación de las pruebas, lo que indicaría que las pruebas en cuestión no involucran los mismos procesos (Hogan, 2004). La validación de la aplicación de la escala está dada con la validez convergente que permite evaluar el nivel en el cual dos medidas de un concepto en común tienen correlación entre ellas y resulta el concepto a evaluar con precisión el ítem de interés, así se determinó la extracción de 23 ítems que en el resultado estadístico aplicado demostraron baja correlación, dejando así un instrumento de 17 ítems evaluables.

Se utilizó el Alfa de Cronbach como medida de fiabilidad a cada ítem y así se determinó la consistencia entre las variables que se midieron, el valor aceptable para esta investigación fue de $> .70$ en ambos casos. El resultado del alfa general del instrumento es de $.905$, mismo que tiene en cada ítem una puntuación mayor a $.87$, de tal manera que su aplicación se determinó aceptable (tabla 1).

Tabla 1
Alfa de Cronbach por ítems

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P2	60.19	139.361	.559	.900
P7	60.31	134.584	.636	.897
P13	59.87	135.735	.636	.897
P18	60.64	134.270	.593	.899
P22	60.17	135.364	.669	.896
P33	60.17	136.704	.621	.898
P3	60.31	140.682	.496	.902
P4	60.04	142.329	.523	.901
P27	60.34	135.905	.648	.897
P31	60.06	140.506	.534	.900
P39	60.63	138.583	.584	.899
P17	59.64	142.998	.439	.903
P23	59.91	140.511	.529	.901
P28	60.10	139.907	.548	.900
P36	60.30	138.318	.623	.898
P6	60.24	142.347	.445	.903
P12	59.91	139.022	.572	.899

Nota: Elaboración propia.

RESULTADOS

En los resultados se utilizó la técnica del análisis factorial exploratorio que permite generar un resumen de la información que contiene y resulta en la evaluación de las variables originales en una que compone dimensiones reducidas que determinan nuevos valores teóricos que permiten evaluar con la menor pérdida de información, así se estructura el análisis factorial con mayor sencillez en su interpretación y con resultados significativos (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2010).

Se analizó la medida para cuantificar el grado de interrelaciones entre las variables y la conveniencia del análisis factorial que es la medida de suficiencia de muestreo (MAS); el lineamiento que permite una buena interpretación de los resultados es .80 superior, .70

regular, .60 mediocre. Otro aspecto que se tomó en cuenta fue el contraste de esfericidad de Bartlett, que permite identificar la correlación dada en la matriz de identidad y la correlación. La validez de esta prueba se determina al tener un nivel mayor a 0.005 (Hair et al., 2010). En los resultados de esta investigación, la medida de suficiencia de muestreo fue de .916, que en los parámetros de ésta se determina superior y significativa (tabla 2).

Tabla 2
Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.916
Aprox. Chi-cuadrado		1340.644
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	136
	Sig.	0.000

Nota: Elaboración propia.

Posteriormente se llevó a cabo el análisis de componentes principales que muestra el porcentaje de varianza extraída mayor a 60%, que en las ciencias sociales se considera como satisfactoria (Hair et al., 2010); el presente estudio muestra que 60.14% es explicado por cuatro componentes, con autovalores de 1 (tabla 3).

Tabla 3
Varianza total explicada

Componente	Total	% de varianza	% acumulado	Total
1	6.788	39.92	39.92	6.788
2	1.237	7.275	47.20	1.237
3	1.165	6.85	54.05	1.165
4	1.034	6.08	60.14	1.03

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4
 Matriz de componente rotado

	Componente			
	Liderazgo	Apoyo	Estructura	Contribución
P6				.758
P12				.606
P17			.627	
P23			.640	
P28			.745	
P2	.665			
P7	.734			
P13	.781			
P18	.694			
P33	.585			
P36			.506	
P3		.754		
P4		.645		
P22	.523			
P27		.515		
P31		.574		
P39		.556		

Nota: El método de extracción fue el Análisis de componentes principales. El método de rotación fue la Normalización Varimax con Kaiser.
 Elaboración propia.

La varianza total explicada determina de manera significativa la correlación existente entre la varianza y la variable del factor. Esto resulta de la multiplicación por 100 del valor obtenido por este factor analizado en el instrumento aplicado. Como se muestra en la tabla 4 el resultado de la matriz de componentes en los 17 ítems se encuentra dentro de los niveles indicados: 6 para el componente 1, 5 para el componente 2, 4 para el componente 3 y 2 para el componente 4. De la construcción de la teoría se da una baja como resultado de AFE: 23 ítems que dan medición al clima laboral a 4 dimensiones y quedando al final con 17 ítems de los 40 originales (figura 1).

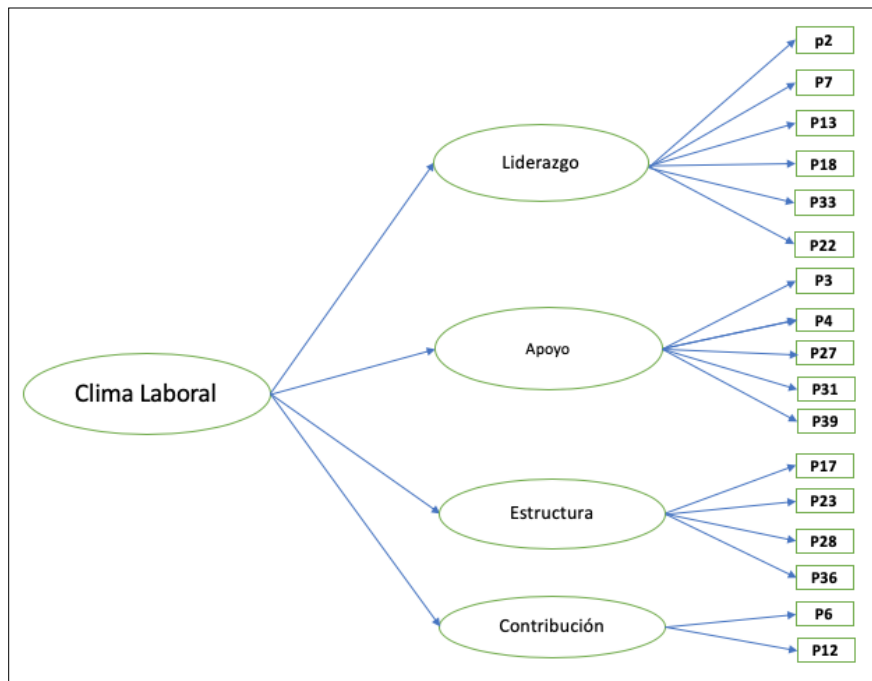


Figura 1. Análisis factorial exploratorio.
Elaboración propia.

El análisis factorial confirmatorio (AFC) consiste en confirmar el nivel de asociación y generar el modelo a través de indicadores de ajuste (Jöreskog, 1996). Para obtener la versión final del modelo se realizaron tres ajustes (tabla 5), así como las covarianzas de los residuos estandarizados (tablas 6, 7 y 8) con el propósito de obtener un mejor ajuste del modelo; ello bajo el supuesto de que todas las preguntas cuyos resultados sean mayores que 2.58 se eliminan (tabla 8), de acuerdo con Hair et al. (2010).

Tabla 5
Análisis de las medidas de ajuste del modelo

Medida de bondad de ajuste	Niveles de ajuste	Decisión			
		Resultado			
CMIN/DF	≤ 2	1.4	1.3	1.23	Aceptable
Índice de bondad de ajuste (GFI)	$\geq .90$.907	.92	.93	Aceptable
Índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI)	$\geq .90$.89	.89	.90	Aceptable
Índice de ajuste incremental (IFI)	$\geq .90$.89	.89	.89	Aceptable
Índice Tucker-Lewis (TLI)	$\geq .90$.88	.89	.89	Aceptable
Índice de ajuste comparativo (CFI)	$\geq .90$.89	.89	.90	Aceptable
Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA)	$\leq .05$.047	.038	.034	Aceptable

Nota: Elaboración propia.

Tabla 6
Análisis de covarianzas de los residuos estandarizados, corrida de ajuste 1

	P12	P6	P36	P28	P23	P17	P39	P31	P27	P4	P3	P33	P22	P18	P13	P7	P2
P12	1,30																
P6	,84	2,09															
P36	-,62	-1,89	1,52														
P28	-1,04	-,23	,321	1,83													
P23	-,03	-,44	-,42	,69	1,02												
P17	1,22	,84	-,74	,58	,037	1,79											
P39	-,15	,065	,45	1,23	,610	-,357	1,25										
P31	-,17	-,27	1,60	-,07	-,22	-2,22	,81	1,43									
P27	-1,57	-1,44	1,08	,70	-,38	,14	,07	,67	,98								
P4	,11	2,34	-,53	-1,66	,75	-,16	-,76	-,03	-,47	2,87							
P3	-1,51	1,56	,79	,11	-,84	-1,09	1,62	-,24	,15	2,66	3,00						
P33	-1,46	-,87	,86	2,08	,55	-,87	1,06	1,01	,75	-,25	-,07	1,15					
P22	,01	-,43	1,11	,41	,01	-,17	1,56	1,40	,28	1,14	1,90	,14	,96				
P18	-,26	-,64	,22	-,36	-,75	-,32	,52	,63	,94	-1,90	,35	,11	,21	,87			
P13	1,05	,48	,23	-1,00	-1,21	-,40	-1,22	-,10	-,59	-1,10	-1,61	-,89	-,84	,25	1,10		
P7	-,18	-,90	-,21	-,34	-,59	-,72	-,24	-,18	-,06	-,74	-,55	,18	-,09	-,19	,57	,28	
P2	-,25	,70	1,77	1,54	-1,85	1,53	,18	,031	-,34	-1,09	-,46	,62	-,61	-,08	,87	,09	2,15

Nota: Elaboración propia.

Tabla 7
Análisis de covarianzas de los residuos estandarizados, corrida de ajuste 2

	P12	P6	P36	P28	P23	P17	P39	P31	P27	P3	P33	P22	P18	P13	P7	P2
P12	1,20															
P6	,83	1,98														
P36	-,69	-1,60	1,27													
P28	-1,05	,029	,12	1,24												
P23	,14	-,00	-,35	,76	,86											
P17	1,28	1,15	-,78	,55	,21	1,89										
P39	-,13	,35	,12	,93	,53	-,49	1,05									
P31	-,13	,02	1,30	-,28	-,25	-2,32	,67	1,37								
P27	-1,46	-1,04	,79	,45	-,37	,05	-,03	,60	,80							
P3	-1,01	2,17	,99	,32	-,43	-,81	1,95	,13	,64	2,58						
P33	-1,51	-,62	,66	1,87	,59	-,91	,87	,86	,61	,22	1,02					
P22	,06	-,08	1,00	,34	,15	-,13	1,46	1,35	,27	2,29	,17	,94				
P18	-,31	-,38	,02	-,49	-,69	-,36	,33	,47	,79	,63	,01	,23	,31			
P13	,96	,75	,00	-1,15	-1,17	-,46	-1,41	-,26	-,73	-1,27	-1,00	-,83	,12	1,01		
P7	-,24	-,63	-,40	-,48	-,53	-,76	-,41	-,31	-,17	-,22	,09	-,05	-,28	,45	,22	
P2	-,37	,89	1,48	1,29	-1,84	1,43	-,04	-,15	-,52	-,22	,44	-,65	-,24	,66	-,06	1,98

Nota: Elaboración propia.

Tabla 8

Análisis de covarianzas de los residuos estandarizados, corrida de ajuste 3

	P12	P6	P36	P28	P23	P17	P39	P31	P27	P33	P22	P18	P13	P7	P2
P12	1,17														
P6	,98	1,07													
P36	-,66	-1,44	1,15												
P28	-1,07	,08	,20	1,27											
P23	,13	,05	-,28	,78	,85										
P17	1,26	1,16	-,72	,57	,23	1,83									
P39	,01	,51	,25	1,01	,61	-,42	,99								
P31	-,13	,08	1,26	-,34	-,32	-2,37	,73	1,30							
P27	-1,40	-,89	,81	,44	-,39	,03	,10	,55	,75						
P33	-1,54	-,55	,68	1,86	,58	-,92	,97	,82	,62	1,02					
P22	,08	,00	1,08	,39	,20	-,09	1,61	1,35	,34	,25	,72				
P18	-,34	-,32	,05	-,49	-,70	-,37	,44	,43	,79	,02	,31	,31			
P13	,90	,76	,02	-1,16	-1,18	-,48	-1,30	-,32	-,73	-1,00	-,75	,12	,91		
P7	-,28	-,56	-,37	-,50	-,55	-,78	-,31	-,37	-,18	,08	,01	-,28	,43	,22	
P2	-,40	,91	1,51	1,29	-1,85	1,42	,06	-,19	-,51	,46	-,56	-,22	,66	-,06	2,00

Nota: Elaboración propia.

En la figura 2 se pueden ver las cargas de cada ítem con su factor respectivo; a su vez el análisis de covarianzas de los residuos estandarizados de los ítems muestra todos los coeficientes por debajo de 2.58, como se puede ver en la tabla 8.

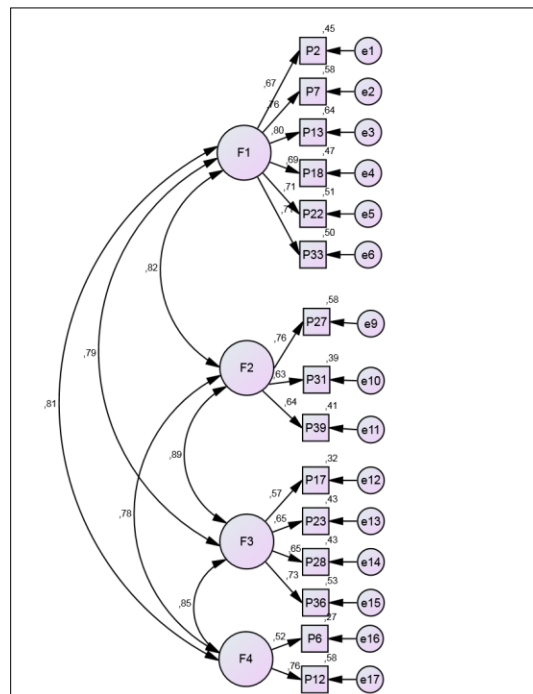


Figura 2. Análisis factorial confirmatorio.
Elaboración propia.

DISCUSIÓN

La industria hotelera se ha mantenido como principal motor de consolidación de cadenas y de la economía del turismo. Esto sin duda ha transitado al interior de cada organización por diversos problemas, cambios e innovaciones que han puesto a prueba su capacidad de innovación y competitividad. Por esto se debe contar con estrategias que le permitan sortear los diferentes panoramas y, sobre todo, dar el valor merecido a su capital humano mediante programas, capacitaciones, espacios adecuados, retribuciones aceptables y, en general, con lo necesario para potenciarlo. Lo anterior basado en un clima organizacional óptimo, entendido por Hall (1996) como gama de propiedades del ambiente laboral, las percepciones de los trabajadores y las interacciones entre las demás personas (Martínez, 2001).

Se realizó este estudio para determinar los factores del clima organizacional, a los cuales se debe enfocar la organización para desarrollar estrategias dirigidas y contundentes para su fortalecimiento y mejora. Se desarrollaron el análisis factorial exploratorio y el confirmatorio, así como los índices de bondad de ajuste y el análisis de las covarianzas de los residuos. Los resultados que emergen de la presente investigación sostienen la validez de los cuatro factores de estudio en el instrumento utilizado: liderazgo, apoyo, estructura y contribución para medir el clima organizacional sugeridos por los autores Cardona Echeverri y Cambrano Cruz (2014), Castillo, Lengua y Pérez Herrera (2011), Gómez Rada (2004), Noriega Bravo y Pira Barros (2011) y Rodríguez Salvá et al. (2010); es decir, se sostiene la hipótesis de trabajo. Sin embargo, se disminuyó el número de ítems por factor; es decir, existieron ítems que se eliminaron porque no cumplieron con lo requerido por las técnicas estadísticas del análisis factorial confirmatorio; por lo que, aunque el instrumento coincidió con los factores analizados en el marco teórico disminuyó el número total de ítems de 40 a 17. Indicando todos ítems coeficientes de correlación altos positivos mayores a .57, que significa que al aumentar el coeficiente de cada ítem tendrá un efecto positivo el factor que este midiendo y, a su vez, el efecto en el clima laboral será positivo.

Los resultados permitieron establecer factores determinantes y presentes en el clima organizacional de los hoteles que fueron sujetos de estudio. Se valoraron y describieron con el fin de considerar su influencia y su probable utilización en la formulación de planes de mejoramiento y toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como objetivo estudiar los factores que afectan al clima organizacional de la Industria Hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco; una vez desarrollada la modelación se concluye que los cuatro factores para medir el clima laboral que se tomaron para este estudio de diferentes perspectivas teóricas y después de desarrollar el análisis factorial confirmatorio permanecen y son estructura, liderazgo, apoyo y contribución. Ello resultó después de un análisis de información más robusta, válida y confiable para su aplicación; al disminuir de 40 a 17 ítems que cumplen con lo requerido para el análisis multivariante. Esta información servirá como punto de partida para desarrollar estrategias encaminadas a mejorar el clima laboral y, por consiguiente, el mejor desempeño.

Se puede concluir que los aspectos de los factores en que debe poner más énfasis el hotel para mejorar su clima laboral, debido a importancia y nivel de asociación son: liderazgo, que consiste en analizar si los dirigentes son la inspiración para el trabajo, se reúnen frecuentemente con los empleados, toman en cuenta las opiniones, orientan y comunican con claridad las tareas de mejora, además de reconocer el progreso del trabajador; estructura, se refiere a que en la empresa se deben tener definidas las funciones y requisitos de cada puesto o cargo, las políticas de la empresa (reglas o guías establecidas para gobernar) aseguran el compromiso y la participación de los trabajadores, los niveles superiores propician cambios positivos para la organización y un reglamento que orienta el cumplimiento de la disciplina en el trabajo; apoyo, que consiste en que los trabajadores trabajan con dedicación y entusiasmo, existe cooperación entre las áreas de trabajo, se aceptan los diferentes puntos de vista para el logro de los objetivos y realización de las tareas y, por último pero no menos importante, la contribución, que consiste en analizar si el hotel cuenta con tecnología avanzada (edificación, equipamiento, materiales de trabajo, etc.) que aseguran el éxito de la producción o los servicios y si se cuenta con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso en el puesto.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés potencial con respecto a la investigación, autoría y/o publicación de este artículo.

Financiamiento

Este proyecto no fue financiado por ninguna institución pública o privada.

REFERENCIAS

- Arias Gallegos, W. L., & Cáceres, A. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 185-191.
- Aveiga-Loor, L., & Mendoza-Cedeño, A. D. (2020). Ventajas competitivas en los hoteles 5 estrellas en la ciudad de Manta. Un enfoque descriptivo. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 107-129. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1572/html>
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. D. F., México: Trillas.
- Bustamante-Ubilla, M. A., Lapo-Maza, M. C., Tello-Sánchez, M., & Núñez Lapo, M. A. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021664>
- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. doi: 10.1016/j.estger.2014.04.007
- Carrillo Rosero, D., Cortez Ocaña, J., Palma Andagua, K., & Sanchez García, M. (2018). Análisis de clima organizacional en empresas de servicios turísticos: Caso empresa de restauración. *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 804-814. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1545>
- Castillo, L., Lengua, C., & Pérez Herrera, P. A. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario

- colombiano. *International Journal of Psychological Research*, 4(1), 40-47. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819006.pdf>
- Castro Arbeláez, M. A. (26 de diciembre de 2018). Clima laboral: La clave del éxito en las empresas [Artículo en página web]. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/clima-laboral-la-clave-del-exito-en-las-empresas/>
 - Catacora Mayta, H. P. (2017). Impacto económico de la turbulencia laboral en los hoteles de Puno, Perú. *Perspectivas*, 20(40), 65-94. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425953614004.pdf>
 - Chiang Vega, M. M., Gómez Fueatealba, N. M., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60. doi: 10.25100/cdea.v33i57.4538
 - De Araujo Silva Freire, R. P., de la Torre Martínez, J. M., López Hernández, A. M., & Bastos Paiva, S. (2011). El clima organizacional en el diseño del Balanced Scorecard: Evaluación psicométrica de un instrumento de medida. *Contabilidade Vista & Revista*, 22(1), 107-141. Recuperado de <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/670>
 - Flores-Quispe, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 87, 59-77. doi: 10.21158/01208160.n87.2019.2410
 - Gómez Rada, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa el clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-113. Recuperado de <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/482>
 - González-Abreu, B., Ochoa-Ávila, M., & Quesada-Musa, G. M. (2019). La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas. *Ciencias Holguín*, 25(1), 68-83. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181558076007/181558076007.pdf>
 - Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2010). *Análisis multivariante* (5ª ed.). Madrid, España: Pearson.
 - Hall, R. H. (1996). *Organizaciones: Estructura, procesos y resultados*. D. F., México: Prentice-Hall Hispanoamericana. Recuperado de <https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-imageviewer.pl?biblionumber=2209%20thumbnail-shelfbrowser>
 - Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas: Una introducción práctica*. D. F., México: El Manual Moderno.
 - Jöreskog, K. G. (1996). A general approach to confirmatory likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 34(2), 183-202. doi: 10.1007/BF02289343
 - Larrañaga Núñez, A. M., & León Santiesteban, M. (2017). Elementos de innovación en hoteles. Mazatlán, Sinaloa, México. *3C Empresa*, 6(2), 20-32. doi: 10.17993/3cemp.2017.060230.20-32
 - Madero, S., & Navarrete, F. (2019). Perspectiva cualitativa de las prácticas de recursos humanos en empresas de servicios: Sector hotelero Monterrey. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 15(1), 111-124. Recuperado de <https://cienciasadmastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/224>
 - Martínez (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
 - Miró, S. (29 de diciembre de 2016). ¿Qué importancia tiene el clima laboral? [Artículo en página web]. Recuperado de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>

- Noriega Bravo, V. M., & Pria Barros, M. C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 116-122. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418849004>
- Olaz, P. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1-35.
- Organización Mundial del Turismo. (2020a). *El futuro del trabajo en el turismo y el desarrollo de competencias* [Documento en formato pdf]. Madrid, España: Autor. doi: 10.18111/9789284421404
- _____ (2020b). *Turismo en Iberoamérica. Creando oportunidades para todos*. Madrid, España: Autor. doi: 10.18111/9789284421497
- Padrón-Díaz de León, E., Palafox-Muñoz, A., & Vargas-Martínez, E. E. (2017). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: Estado del conocimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 397-420. doi: 10.37960/revista.v24i85.23833
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Pérez Paredes, A., Torralba Flores, A., & Cruz de los Ángeles, J. A. (2016). Clima laboral en empresas del sector servicios en el Municipio de Puebla. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 3(2). doi: 10.22579/23463910.62
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-240. doi: 10.5944/ap.14.2.17046
- Rodríguez M., A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Rodríguez Salvá, A. J., Álvarez Pérez, A. G., Sosa Lorenzo, I. A., de Vos, P., Bonet Gorbea, M. H., & Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v48n2/hie08210.pdf>
- Salas, R. (2017). *Structure and International Strategy*. Guayaquil: MINTUR.



Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Usted es libre de Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciente no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Atribución — Usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciente.

NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con propósitos comerciales.

CompartirIgual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original.