

**ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
HOTEL YUBARTA S.A.S**

Mayerly Castillo Valencia

Universidad del Pacifico  
Tecnología en Gestión Hotelera y turística  
Buenaventura – Colombia  
2023

**ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN EL HOTEL YUBARTA S.A.S**

MAYERLY CASTILLO VALENCIA

Informe de pasantía presentado como requisito para optar el título de:  
Tecnóloga en Gestión Hotelera y Turismo

DIRECTOR(a)

Waldis Natalia Conrado

PROYECCIÓN SOCIAL

Clima Organizacional

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO  
TEGNOLOGA EN HOTELERÍA Y TURISMO  
BUENAVENTURA – COLOMBIA

2023

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, darle gracias a Jehová DIOS, por darme la oportunidad de haber llegado hasta donde voy, porque su amor, gracia y misericordia aun me acompañan, le doy infinitas gracias por todas las bendiciones dadas en todo el transcurso de mi vida, siempre me ha mostrado su amor, a él le doy la gloria y alabanza, por la sabiduría y el entendimiento que me permitió durante mi carrera y mi trabajo y aun en mi vida cotidiana, y ante todo porque siempre me acompaña.

También agradecer a mi familia, padre y madre por inspirarme cada día a seguir adelante, permitirme entender que cuando un proceso comienza se debe luchar hasta lograr lo alcanzado. Especialmente le doy gracias a mi madre, porque estuvo pendiente de mi proceso con el trabajo y me pudo ayudar en lo que podía.

Por último y no menos importante, a mi asesora **WALDIS NATALIA CONRADO**, quien me pudo orientar y capacitar en el transcurso de la elaboración de mi trabajo de grado, gracias por su paciencia, brindar y compartir su conocimiento conmigo.

## RESUMEN

“El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (García y Zapata 2008).

Hoy en día, el clima organizacional juega un papel importante en el crecimiento de las empresas, y su estudio, diagnóstico y mejora tienen un impacto directo en el espíritu de la organización. Como resultado, en este informe se realiza una aproximación conceptual de varios autores que ayuda a demostrar el papel del clima en los cambios organizacionales. De manera similar, se exhiben los diferentes instrumentos para medir y diagnosticar, y que los valores de la organización están influenciados por una variedad de factores, incluidos creencias, tradiciones y prácticas comerciales para comprender las causas de la satisfacción laboral y la insatisfacción, y cómo afectan los cambios organizacionales.

### **“Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual” (Mónica García Solarte Cuadernos de Administración 2009,42)**

Es un conjunto de cualidades o características medibles del hábito laboral que los empleados comprenden directa e indirectamente y tienen un impacto en sus motivaciones y comportamientos. Además, se puede definir como un conjunto de prácticas, políticas y medidas organizacionales relacionadas con la experiencia del trabajador. En otras palabras, es el entorno en el que se vive dentro de una organización, que puede tener efectos positivos y negativos.

#### PALABRAS CLAVES:

*Clima organizacional o laboral, Hotel yubarta, Insatisfacción, Impacto negativo, Mejoramiento, Respeto, Comunicación.*

## ABSTRACT

“The organizational climate is the set of relatively permanent qualities, attributes or properties of a specific work environment, which are perceived, felt or experienced by the people who make up the organization and which influence their behavior” (According to García and Zapata, 2008 ).

Today, the organizational climate plays an important role in the growth of companies, and its study, diagnosis and improvement have a direct impact on the spirit of the organization. As a result, this report uses a conceptual approach from several authors that helps demonstrate the role of climate in organizational changes. Similarly, the different instruments for measuring and diagnosing are exhibited, and that Organizational values are influenced by a variety of factors, including beliefs, traditions and business practices to understand the causes of job satisfaction and dissatisfaction, and how affect organizational changes.

“Organizational Climate and its Diagnosis: A Conceptual Approach; (Mónica García Solarte Administrative Notebooks 2009,42)

It is a set of measurable qualities or characteristics of work habit that employees understand directly and indirectly and have an impact on their motivations and behaviors. Additionally, it can be defined as a set of organizational practices, policies and measures related to the worker experience. In other words, it is the environment in which one lives within an organization, which can have positive and negative effects.

### KEYWORDS:

*Organizational or work climate, Yubarta Hotel, Dissatisfaction, Negative impact, Improvement, Respect, Communication.*

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>3</b>
3.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	3
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	3
3.3 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	4
<b>INFORMACIÓN DEL PASANTE.....</b>	<b>5</b>
5.1 DATOS BÁSICOS.....	5
5.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE PASANTÍA.....	5
5.3 EXPERIENCIA ADQUIRIDA EN EL PERIODO DE LAS PASANTÍAS.....	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>9</b>
9.1 GENERAL.....	9
9.2 ESPECÍFICOS.....	9
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULOS.....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>13</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>14</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>15</b>

## TABLA DE ANEXOS

RECEPCIÓN Y SALA DE ESPERA DEL HOTEL YUBARTA S.A.S.....	16
HABITACIONES DEL HOTEL YUBARTA S.A.S.....	17

## INTRODUCCION

En el presente informe se abordará establecer estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional en el hotel yubarta, siendo el clima laboral el estudio de la organización ya que resulta fundamental para todas las empresas, resultando ser el indicador que más precisa y a su vez demuestra todos los niveles que puede tener la organización en cuanto a sus relaciones laborarles.

“El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” según (García y Zapata, 2008).

Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual (García Solarte, M., 2009) Cuadernos de Administración, (42), 43-61

Cuando el clima organizacional es positivo lo que permite es generar grandes beneficios para los trabajadores como para la empresa u organización misma, y cuando el clima es negativo lo que produce es pérdidas, conflictos, gastos y otras situaciones adversas que podrían llevar a la organización incluso a la quiebra; Por ende, es importante tener en cuenta estas estrategias o puntos importantes que se necesitan en el hotel Yubarta con el objetivo de su fortalecimiento.

**Es muy influenciado por la estructura organizacional:** Porque depende del apoyo que los empleados sienten de la organización.

**Indica los niveles de motivación de los trabajadores:** Es relacionado con la calidad y la sustentabilidad del trabajo porque suelen mantener afectación en lo positivo y negativo conforme al comportamiento de las personas en el lugar de trabajo.

**Un lugar tranquilo:** La ausencia de tensiones facilitará la comunicación organizacional y las relaciones entre los miembros de la empresa, reducirá el miedo y aumentará la seguridad en uno mismo y en el equipo.

**Aumento de interés:** un ambiente tranquilo y agradable fortalece las ganas de trabajar y que el interés por nuevas iniciativas aumente.

**Satisfacción laboral:** los empleados se sentirán más felices en el trabajo con la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento.

**Evitar el absentismo laboral:** algunas de las causas del absentismo laboral son la infelicidad en el trabajo y un ambiente de trabajo desfavorable.



**Mejorar la productividad de los empleados:** La optimización del tiempo y los bienes se logrará con un entorno laboral conveniente que logre permitir el desarrollo personal y en equipo de los empleados.

## INFORMACION DE LA EMPRESA

### 3.1 Breve reseña histórica

En representación y propiedad de la familia Ocampo Balanta, Doctor James Iván Ocampo Castro, su Señora María del Socorro Balanta e Hijos fue inaugurado EL HOTEL YUBARTA S.A.S el 18 de marzo de 2015, a partir de ese momento la empresa ha sido reconocida como uno de los mejores hoteles en Buenaventura, ya que permite que sus clientes disfruten de un espectacular entorno de ocio y playa en la localidad colombiana de Buenaventura.

### 3.2 Descripción de la estructura organizativa

El hotel yubarta ubicado en la ciudad de Buenaventura D.E, cuenta con un equipo de 8 personas.

Primeramente, saber que toda empresa debe contar con un Gerente, lo que permite un mejor control a la organización, su estructura organizativa se muestra así:

El hotel yubarta cuenta con 7 trabajadores, los cuales se dividen de tal manera:

3 recepcionistas, 1 Camarera, 1 cocinera y 2 Bell boy.

- **Recepcionistas:** Los recepcionistas de un hotel cumplen la función de atender al cliente con todo el manejo de las reservas, bien sea por vía telefónica, correo electrónico o presencial, tienen el registro de la entrada y salida de cada cliente o huésped en el hotel, la entrega de las llaves de las habitaciones del hotel por parte de los huéspedes y la preparación de las facturaciones y recibos que se puedan generar.

- **Camarera:** Las camareras de los hoteles son las personas que se encargan de que las habitaciones y las zonas comunes del hotel estén bien acondicionadas y organizadas para todos los clientes o huéspedes, también son las que se encargan de la parte de lavandería del hotel.

- **Cocineras:** Las cocineras de los hoteles son las personas encargadas de toda la alimentación para brindarles a los clientes y huéspedes, son las únicas personas encargadas de la manipulación de alimento y los responsables de cumplir las expectativas de todo el personal que visite el hotel les sea agradable; Y especialmente el área del restaurante.

- **Bell boy:** Los Bell boy, Botones o maleteros, son las personas asignadas de atender el cliente al ingresar al hotel y así mismo al salir, son aquellos que están en el departamento de la recepción teniendo la responsabilidad de ayudar a los huéspedes con sus maletas o bolsos al ingresar a las habitaciones, y a su vez encargados de darles la Bienvenida a la habitación correspondiente.

**Se propone al Hotel Yubarta como Misión, Visión y objetivos para la empresa las siguientes:**

### **3.3 Misión**

Brindar un excelente servicio de calidad a todas las personas, garantizando las expectativas del cliente y cumpliendo con sus necesidades y deseos, logrando crear buenas experiencias a todos los visitantes del HOTEL YUBARTA.

#### **Visión:**

Ser reconocidos a nivel nacional, internacional y mundial como líderes en brindar el mejor servicio de calidad al cumplir con los estándares en la implementación de servicios y productos a todos los clientes mediante un proceso de mejora continua.

#### **Objetivos de la empresa**

##### **General:**

Crear un excelente ambiente laboral donde todo el personal se sienta cómodo y satisfecho, brindando un excelente servicio para todos los visitantes.

##### **Específico:**

- Evitar las malas relaciones interpersonales y el ausentismo por parte de los trabajadores de la empresa.
- Establecer una buena relación y comunicación por parte de todos los miembros de la empresa y clientes del hotel.
- Organizar actividades lúdicas por parte de la empresa hacia sus trabajadores.

## INFORMACIÓN DEL PASANTE

### 5.1 Datos Básico

La estudiante MAYERLY CASTILLO VALENCIA, Identificada con número de cedula 1.193.568.194 tuvo como habilidad para el desarrollo de las pasantías, abrir su mente para obtener el mayor aprendizaje que le pudiese generar, pudo obtener nuevos conocimientos en cada área la cual pudo estar o adquirir mediante el proceso de las practicas.

### 5.2 Actividades realizadas en el período de pasantías

Durante el periodo de las pasantías se tuvo la oportunidad de estar de Camarera y recepcionista.

### 5.3 Experiencia adquirida en el período de pasantías:

En el tiempo de las pasantías pudimos estar de:

- **Camarera:** Se adquirió una buena experiencia mediante el aprendizaje del mismo, en el área de lavandería pudimos aprender cuál es la manera correcta de lavar, tender y doblar todos los tendidos que ofrece el hotel, y así mismo como organizar las toallas que se le entregan a todos los huéspedes.

En él área de las habitaciones pudimos saber el valor que tiene el dejar una habitación muy bien adecuada para los huéspedes, aprendimos a como tender las camas correctamente, a hacerle un aseo correcto a las habitaciones en general.

Así mismo en el área general del hotel, supimos cómo organizar y limpiar de manera correcta para así tener un buen acondicionamiento en el hotel, que pueda agradar de la mejor manera a los visitantes cuando se quieran hospedar.

- **Recepcionista:** Como recepcionista del hotel yubarta se pudo obtener el mayor conocimiento y una buena experiencia en cómo atender un cliente, poder darles una reserva para su hospedaje, bien sea por vía telefónica, correo electrónico o presencial, a su vez poder mirar cuáles son las plataformas y como la utilizan para hacer las respectivas reservas; Así mismo pudimos aprender cómo hacer una facturación a petición del cliente.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hotel Yubarta, uno de los mejores ubicado en la ciudad de Buenaventura D.E, viene sufriendo desde años atrás con un inadecuado clima organizacional en la empresa.

Suplementando lo anterior, dicen que “en el clima organizacional, existen factores o agentes tanto internos como externos que pueden o no relacionarse con la percepción de los colaboradores. Resulta de gran importancia tomar en cuenta aquella percepción que el trabajador tiene respecto a la empresa, a sus funcionales e incluso a su equipo de trabajo, pues el estado emocional podría afectar el desenvolvimiento y realización de las funciones laborales del colaborador” (Gan & Triginé, 2012).

“El clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa” (Chiavenato, 2019).

“Estos estímulos pueden ser situaciones o vínculos entre el colaborador y la organización o los equipos de trabajos con los que interactúa diariamente” Tal como lo expresan (Domínguez-Aguirre, et al, 2013).

El hotel yubarta no cuenta con algunas de las características adecuadas para lograr un clima organizacional que genere productividad y eficacia 100% a sus trabajadores y practicantes en su entorno, ya que:

- Carecen de empatía hacia los trabajadores e incluyendo a los practicantes del hotel.
- Los empleados y practicantes desconocen cuál es la misión y visión del hotel yubarta.

Un buen clima organizacional debe ser fundamental en cada una de las empresas, ya que es el permite un ambiente sano y agradable, por ende, **¿Cómo ayudar en el fortalecimiento del clima organizacional al hotel yubarta para que no afecte el desempeño de sus empleados y practicantes, el cual logre generar un impacto positivo a su empresa y cumpliendo a cabalidad la satisfacción laboral?**

## JUSTIFICACIÓN

“El clima organizacional es el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad” (Álvarez, 1995).

El clima organizacional es aquel que permite una buena fluidez en la comunicación entre los miembros de la empresa, ya que es importante en ellas y permite una adecuada dirección para que todas marchen de manera correcta; El estudio del clima organizacional ha resultado de manera muy fundamental para todas las empresas, ya que es el que demuestra el nivel que tienen en la organización en cuanto a sus relaciones laborales.

El clima laboral logra satisfacer a los empleados a largo plazo porque depende no solo de un buen liderazgo sino también del buen uso de estrategias específicas que logran crear un entorno productivo y diverso. Es de esta manera que se pueden cultivar las buenas raíces de un negocio que tenga éxito y se base en la creatividad e innovación; Las siguientes son algunas de las estrategias que se deben implementar para crear un ambiente de trabajo positivo:

- 1. Un entorno que brinda apoyo.**
- 2. Adaptabilidad en sus ocupaciones.**
- 3. Reconocer los éxitos de los empleados.**
- 4. Dar libertad a los colaboradores.**
- 5. Crear estrategias para el aprendizaje y el desarrollo.**
- 6. Planificar actividades adicionales fuera del trabajo.**

Por lo tanto, es importante la implementación de un plan de mejoramiento en el hotel Yubarta, ya que estas estrategias le permitirán tener un buen relacionamiento dentro de la empresa, poder crear un entorno agradable para todo el personal, logrando un trabajo más eficaz dentro de la misma organización ya que esto permite la influencia en el rendimiento de los trabajadores, teniendo un gran efecto en la motivación, las disposiciones y la satisfacción de los trabajadores a nivel individual.

## ANTECEDENTES

“El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” **(García y Zapata, 2008)**.

“El clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas” **(Sudarsky, 1977)**.

“El clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización” **(Likert y Gibson, 1986)**.

“El clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad” **(Álvarez, 1995)**.

De acuerdo a la investigación realizada se identificó que, todas las empresas deben tener presente las estrategias del clima organizacional que son fundamentales para su crecimiento en el entorno laboral por medio de la empresa.

- 1- Que todo el equipo de trabajo se les pueda reconocer sus logros, conocimientos y las habilidades para el beneficio de la empresa.
- 2- Saber utilizar las habilidades de los trabajadores y así poder darles el mayor beneficio a las empresas.

## OBJETIVOS

### **9.1 Objetivos Generales:**

Establecer estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional en el Hotel Yubarta S.A.S ubicado en Buenaventura D.E.

### **9.2 Objetivos específicos:**

- Identificar las malas relaciones interpersonales y el ausentismo por parte de los trabajadores de la empresa.
- Establecer una buena relación y comunicación por parte de todos los miembros de la empresa y clientes del hotel.



## MARCO TEORICO

“El clima laboral hace referencia a que toda organización crea su propio clima, con sus propias costumbres y estilos. El “clima laboral” refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal, así refleja las presiones internas y externas de las personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema” **(Katz y Kahn, 1970, 85).**

“El clima laboral, hace énfasis en la alta gerencia, pues lo definen como una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización, que la diferencia de otras organizaciones, y que resulta del comportamiento interno de sus miembros, especialmente del comportamiento de la alta gerencia; además señalan la importancia que tiene para la alta gerencia el identificar las diferentes dimensiones que tiene el clima laboral de su organización, ya que esto le permite a la alta dirección ejercer presión sobre éste y reorientar las actividades y conductas organizacionales” **(Armstrong 1991, 54, Pritchard y Karasick).**

“El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno” **(García, 2009).**

## METODOLOGÍA

Este trabajo o investigación es un estudio de tipo descriptivo, ya que su desarrollo se basa en el clima organizacional del HOTEL YUBARTA S.A.S, se logró comprender un buen análisis el cual recolecta información previa de la web, autores y así poder conocer cuáles son las expectativas y percepciones que tienen los trabajadores de la empresa de acuerdo a cada una de sus actividades; Posteriormente se dan a conocer los elementos metodológicos fundamentales para el desarrollo de esta investigación, sosteniendo un plan de mejoramiento en el clima organizacional para el hotel yubarta, ubicado en el Distrito Especial de Buenaventura.

A continuación, se da a conocer la metodología creada para la formulación de este trabajo:

- **Tipo de investigación:** La presente información es una investigación de tipo proyectiva, ya que permite dar soluciones a los problemas los cuales se sumergen las empresas en el clima organizacional, se trabajó teniendo una extensión amplia acerca del mejoramiento del clima organizacional, lo que logro determinar la amplitud de la investigación.
- **Recolección de datos:** Sea concluido que el método de recolección de datos se ha aplicado a través de fuentes, autores, en el proceso de pasantías se evidencio personalmente y con una serie de preguntas a los trabajadores del hotel yubarta para así tener una definición más amplia del ambiente laboral o clima organizacional que se generaba en las empresas.

La finalidad que se tiene es mejorar la situación interna para aumentar la productividad de los colaboradores en hotel yubarta, tener a cabalidad la satisfacción para los empleados, practicantes y los clientes, y aun así poder aportar y generar impactos positivos a todo el personal.

## CAPITULOS

### **Identificar las malas relaciones interpersonales y el ausentismo por parte de los trabajadores de la empresa:**

Mediante la observación directa se identificó que el hotel yubarta en ocasiones no cumple con una buena relación interpersonal por parte de los trabajadores y aun así con los practicantes del hotel, por ende, a veces el personal suele ausentarse por motivos de las malas relaciones, es por ello que se debe dar solución y establecer algunas estrategias para el mejoramiento continuo de las malas relaciones interpersonales y el ausentismo por parte de los trabajadores y practicantes, por ende se debería:

- Escuchar activamente.
- Tener empatía y formar acuerdos que den buena solución.
- Tener sentido del humor y respeto por parte de los miembros de la empresa.

### **Establecer una buena relación y comunicación por parte de todos los miembros de la empresa y clientes del hotel:**

Mediante la observación directa se identificó que el hotel yubarta no cumple a cabalidad con las características para un buen clima organizacional teniendo una buena comunicación por parte de todos los miembros de la empresa, es por ello, que se establecen ciertas estrategias para el mejoramiento de la misma:

- Tener en cuenta en cuenta las opiniones de los trabajadores para el mejoramiento de la empresa.
- Tener una buena comunicación afectiva, donde se puedan resolver los inconvenientes de la empresa de manera correcta sin generar impacto negativo con el personal de trabajo.
- Liderazgo eficaz y ético.

Se le recomienda a la empresa HOTEL YUBARTA organizar actividades lúdicas fuera de lo laboral para todo el personal de la empresa, y así generar confianza y motivación a todos los trabajadores ya que al realizar actividades lúdicas en un ambiente diferente al lugar de trabajo aumentará la comunicación y las relaciones entre trabajadores y jefes, estas iniciativas promoverán las interacciones sanas y un buen compañerismo o amistad entre colegas.

## CONCLUSION

La cultura o clima organizacional es el ambiente que se crea y se vive diariamente dentro de las empresas u organizaciones, ya que se desarrolla por las emociones del personal respeto a todo lo que hacen, permitiendo una rotura o desprendimiento de las motivaciones que deben llevar las personas y así cumplir sus labores o funciones dentro de la empresa. Es evidente que es un factor súper importante que llega a afectar el rendimiento de todos los miembros de la organización o empresa; por ende, se ha establecido unas estrategias para el mejoramiento continuo de la empresa y así lograr un buen clima organizacional que impacte positivamente a todo el personal de trabajos.

La cultura o Clima Organizacional permanente, es una inversión a largo plazo, y por ello nos podemos asegurar cuando se identifica la necesidad, cuando se tiene una organización con una buena disciplina y estricta, con muchas presiones al personal se podrá evidenciar el tener muchos logros a corto plazo. Si bien es cierto que el Clima organizacional no se ve ni se toca, todo lo que sucede dentro de una organización o empresa tiene un impacto real

Hoy por hoy el clima organizacional es un elemento fundamental e indispensable en la planificación de las estrategias que se elaboran para la empresa, ya que permite diligenciar la motivación de cada uno de los empleados con el fin de conseguir mejoría en los resultados productivos y económicos. El clima organizacional pretende cumplir a cabalidad todos los objetivos y que puedan conducir a un bienestar, utilidad y tranquilidad a las empresas u organizaciones.

Microsoft Word - TrabajoEscritoparte1

**En el sector hotelero:** La empresa HOTEL YUBARTA S.A.S pueda obtener un alcance de objetivos el cual permita un trabajo en equipo y la satisfacción de todo el personal, que se genere un ambiente adecuado y agradable, evidenciándose la empatía, respeto, ética, amabilidad y demás valores que deben de tener en cuenta para poder cumplir a cabalidad con un clima organizacional productivo y eficaz.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a la presente investigación, se logra evidenciar que el hotel yubarta ubicado en la ciudad de Buenaventura D.E, no cumple con todas las normativas o reglas para obtener un adecuado clima organizacional en su empresa: Por ende, se recomienda tener:

- 1- **Liderazgo:** Un buen liderazgo en la empresa está directamente ligado con el rendimiento, y el contrato y como éxito un clima organizacional positivo; Es por ello que un buen líder no es quien manda si no quien ayuda con la carga y ayuda a mejor los malos hábitos que estén en ella, por ende, es útil motivar a todo el personal a realizar sus labores adecuadamente y lograr generar un impacto positivo a la organización.
- 2- **Empatía hacia los miembros de la empresa:** Mostrar empatía hacia todo el personal de la organización estimula la autoestima y hace que los empleados se sientan que los tienen en cuenta, que se sientan incluidos en todo; Cuando todos los empleados de la empresa y aun los practicantes tienen como gerente un líder empático, se sienten seguros y motivados en todo momento.
- 3- **Buena comunicación:** Una buena comunicación en la empresa permite que todo el ambiente se genere de manera correcta, ya que en el ámbito laboral puede afectar directamente al clima organizacional de la empresa, si se logra manejar de manera adecuada permitirá que los clientes, trabajadores y practicantes se sientan cómodos y puedan apreciar el ambiente en el que están.
- 4- **Reconocer los logros de los empleados:** El reconocimiento de las labores las cuales desarrollan los empleados de la empresa logra aumentar la satisfacción, motivación y productividad del personal, por ende, es necesario implementar esta estrategia en todas las empresas porque además de eso permite que los trabajadores le cojan pasión a las tareas que realizan dentro de la empresa.
- 5- **Realizar actividades fuera del ambiente laboral:** Realizar actividades lúdicas fuera del entorno laboral creando espacios agradables, donde se pueda reforzar el compañerismo y de trabajo en equipo, es una fuente ideal la cual evade el estrés, así mismo, es muy fundamental que tengan tiempo de integración para mejorar el ambiente laboral y organizacional de la empresa.
- 6- **Ambiente de apoyo:** Los empleados o trabajadores de las empresas son seres humanos, no recursos; Por lo tanto, el líder o gerente de la empresa debe tener solidaridad con cada uno de ellos; es decir, tener y demostrarles una verdadera preocupación por los trabajadores en general, no solo por el desempeño que llevan en el hábito laboral. A su vez, las empresas u organizaciones deben reconocer el deseo de un trabajador por el equilibrio que se lleva a cabo dentro de la organización y en su vida privada, es así como se genera un ambiente de apoyo y logra una confianza entre el empleado y los jefes de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Conexión Esan* . ( 2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>

Francisco Ganga, M. P. (2015). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://echoduoans-com.ngontinh24.com/article/clima-organizacional-algunos-basamentos-historicos-y-conceptuales-para-la-reflexion-por-francisco-ganga-maria-pinones-lorena-saavedra>

Francisco Ganga, M. P. (2015). *Espol*. Obtenido de Espol faculta de ciencias sociales y humanísticas: <https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>

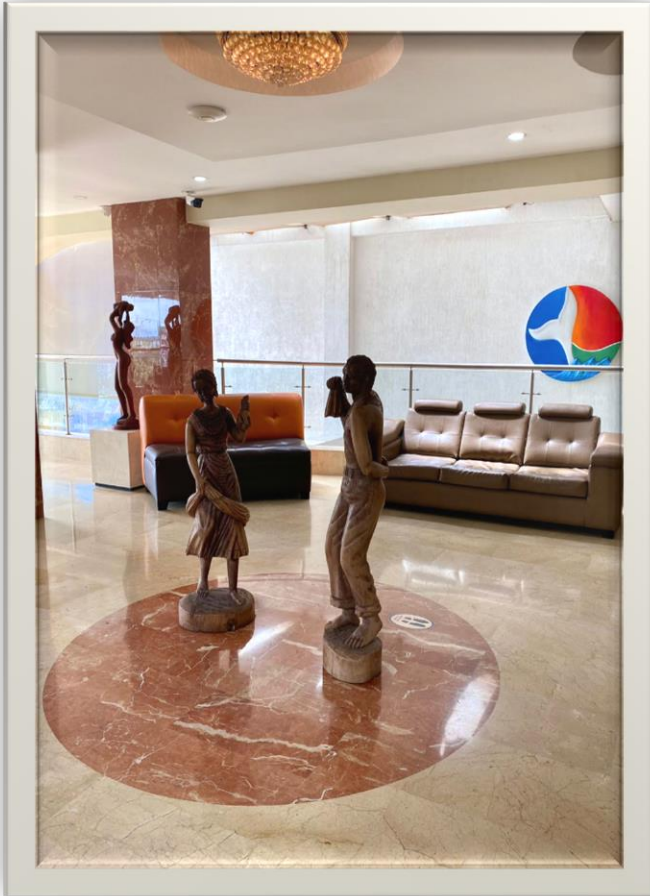
Monica, G. S. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cali: Cuaderno de Administracion.

Ortega, C. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro Workforce : <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

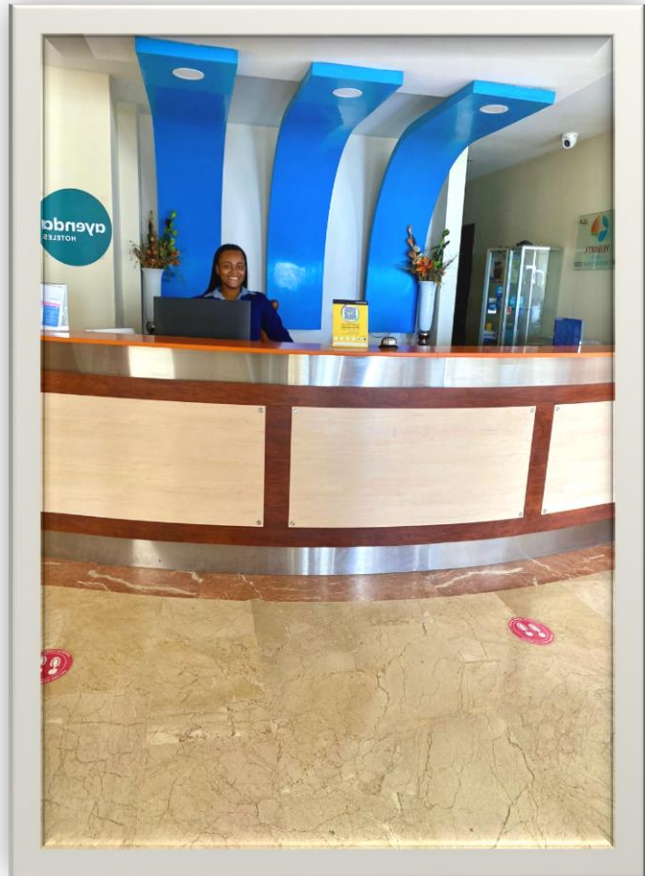
*SAP concur*. (2021). Obtenido de SAP Concur Team : <https://www.concur.com.mx/blog/article/clima-organizacional-como-medirlo-mx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20clima%20organizacional,afectan%20su%20motivaci%C3%B3n%20y%20comportamiento.>

ANEXOS

Recepción y sala de espera del Hotel Yubarta S.A.S

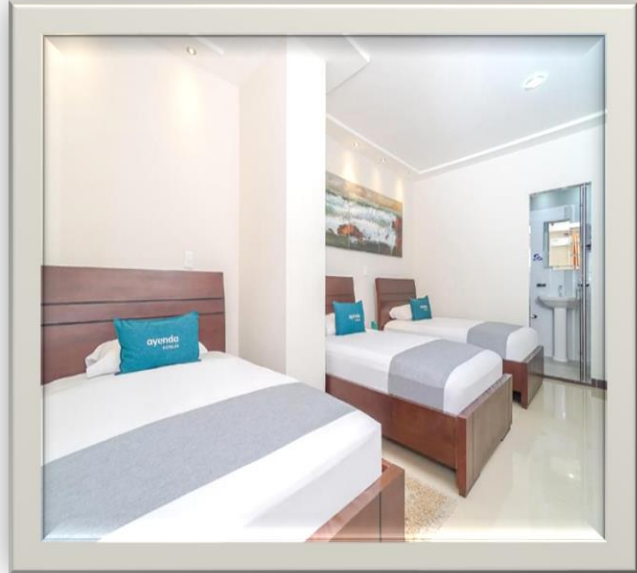


*Sala de espera.*



*Recepción*

Habitaciones del Hotel Yubarta S.A.S



*Habitaciones del Hotel*



