



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION SEGÚN REQUISITO CURRICULAR
DEL PLAN DE ESTUDIOS 1989 (O.C.S 143/89)

**“ESTUDIO EXPLORATORIO DE LAS PRACTIVAS DE RRHH Y CLIMA
LABORAL EN HOTELES SINDICALES Y PRIVADOS DE LA CIUDAD DE
MAR DEL PLATA”**

AUTORES:

Rebol, Mariano. Matrícula Y Año: 5502/01. DNI N^a 29257202.

Spinelli, Marcelo. Matricula y Año: 4983/99 D.N.I. N^o: 23817629.

DOCENTE SUPERVISORA: Lic Mg Ana Redondo

CÁTEDRA DE RADICACIÓN: Psicología Laboral

FECHA DE PRESENTACIÓN: 27 de Diciembre de 2012.

Este informe final corresponde al requisito curricular de investigación a según plan de estudios 1989 (O.C.S 143/89) como tal es propiedad exclusiva de los estudiantes Rebol, Mariano Mat: 5502/01 y Spinelli Marcelo Mat: 4983/99 de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores.

INFORME DE EVALUACIÓN

En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación realizado por los alumnos Rebol, Mariano, Matrícula 5502/01, y Spinelli, Marcelo, Matricula 4983/99, dejo constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

La lectura del trabajo permite observar el logro de los objetivos propuestos a través de una exposición clara, ordenada y coherente. Con respecto a las condiciones formales de la presentación se cumple con lo estipulado en la reglamentación vigente.

Se trabajó respetando las pautas de la planificación, en forma ordenada y comprometida, resolviendo con eficiencia y responsabilidad las distintas situaciones.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para las Cátedras de Psicología Laboral, Psicología Social, y el Seminario de Psicología Económica por lo cual se sugiere ofrecer este informe a quienes puedan aprovecharlo.

Por todo lo anterior, apruebo el trabajo realizado y este informe final.

Mar del Plata, 7 de Diciembre de 2012

Mgr. Ana Isabel Redondo

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por los estudiantes Rebol Mariano (Mat: 5502/01) y Spinelli Marcelo (Mat: 4983/99), conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 7 días del mes de Diciembre de 2012.

Firma, aclaración y sello del Supervisor

INFORME DE LA COMISION EVALUADORA

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los estudiantes Rebol, Mariano (Mat: 5502/01) y Spinelli Marcelo (Mat: 4983/99).

Firma y aclaración de los
miembros de la Comisión Asesora:

Nota de aprobación:

Fecha de aprobación:

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Apellido y Nombre: Rebol, Mariano

Spinelli, Marcelo Juan Pablo.

Matrícula: 5502/01

4983/99

Cátedra o Seminario de Radicación: Psicología Laboral

Docente Supervisor: Lic. Ana Redondo

Título del Proyecto:

“Estudio exploratorio de las prácticas de RRHH y clima laboral en hoteles sindicales y privados de Mar del Plata”

Descripción Resumida:

Nos proponemos conocer y ofrecer una perspectiva de la diferencia del servicio ofrecido en hoteles de ámbito privado y sindical, considerando la relación que se establezca entre los diferentes trabajadores de cada sector, que producen diferencias en el clima laboral que se vive. Para ello se partirá del siguiente presupuesto que guiará el trabajo de investigación en las prácticas de los RRHH y su relación con el clima laboral manifiesto en los hoteles elegidos. En esto juega un papel preponderante el concepto de cultura organizacional de uno y otro tipo de hotel. La cultura

organizacional se define de la siguiente manera: “un conjunto de valores y creencias compartidas, representa la percepción común que los integrantes tienen de la organización y desempeña diversas funciones”: transmite sentido de identidad, crea compromiso personal, aumenta la estabilidad del sistema social y regula las actitudes y el comportamiento de los integrantes en una organización. En función de esta presupuesto, se pretende marcar que habría una diferencia entre los usuarios de los hoteles sindicales y los de hoteles privados, dado que en el caso de los primeros, comparten una misma cultura organizacional al ser trabajadores de una misma actividad laboral lo cual les da sentido de identidad, pertenencia a un grupo y el sentimiento de identificación con dicha empresa, en cambio, en el caso de los usuarios de los hoteles privados, esto sería diferente ya que no pertenecen a la misma cultura organizacional sino que provienen de otras actividades laborales las cuales generan ideologías y valores particulares diferentes que se verían reflejados en el momento de la interacción entre ambas partes.

Se entiende por clima laboral (Vivian de las Mercedes Noriega Bravo y María del Carmen Pría Barros,) un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los sujetos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disimiles consecuencias a la organización.

El clima es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el sujeto de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que orienta su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficacia en el trabajo. Lo cual se reflejaría en la calidad del servicio prestado a los usuarios del hotel.

Se tiene como premisa rectora que un factor predominante en la formación del clima laboral es la relación, más específicamente, el tipo de relación que se establezca entre personal jerárquico del área de RRHH y/o Personal: gerentes, jefes de personal, coordinadores; y el personal de planta que están en contacto directo con los pasajeros y que son los que hacen a la prestación del servicio hotelero: recepcionista, conserje, cadete, encargado de personal, sereno o seguridad, técnicos de mantenimiento. Se considera que el alcance de los encuestados de la muestra son los que revelarían las prácticas de los RRHH. Cabe decir que se entenderá por RRHH aquellos que caracterizan al sujeto como responsable, creativo, proactivo; al trabajo como una

fuerza de autorrealización donde prima el crecimiento y el desarrollo individual como social; de la participación dirá que es autodirigida y autocontrolada por el trabajador, y por último, la motivación en este modelo es vista como la satisfacción, la autorrealización, logros y eficiencia y destaca esencialmente los recursos inexplorados de los trabajadores. Todo ello se verá que incide de un modo directo sobre el comportamiento de la organización, sobre el clima laboral, la motivación, la comunicación y la estructura de funcionamiento organizacional.

La investigación es de tipo exploratorio descriptiva. El diseño es transversal. La muestra es de carácter no probabilística intencional.

Se trabajará con 30 sujetos de cada organización, respetando la proporcionalidad entre los puestos de trabajo.

Se administrarán un cuestionario autoadministrable, entrevistas dirigidas con el personal jerárquico del área correspondiente, se empleará una planilla con datos demográficos.

Finalmente se realizará un análisis cuantitativo y cualitativo de la información recogida y se comparan los datos.

Hasta el momento no se han encontrado investigaciones que aborden esta problemática tal como está planteado aquí.

Este trabajo pretende ser un aporte para futuras investigaciones que quieran profundizar la temática en cuestión.

Palabras Claves: Hoteles, Practicas de RRHH, clima laboral, calidad de servicio ofrecido.

Descripción detallada:

Motivos y antecedentes:

Este trabajo se desprende del proyecto del grupo GIPSIL, actualmente en ejecución. El sector hotelero no está suficientemente explorado en nuestro medio actualmente, a

pesar de que es un sector que ofrece gran cantidad de puestos de trabajo y contribuye al desarrollo de las regiones en que se instala.

- Existen algunas investigaciones sobre el tema pero no en específico sobre las prácticas de recursos humanos en hotelería y no en particular de la ciudad de Mar del Plata. De las bases científicas del centro de documentación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UNMDP a través del portal NÜLAN surgieron los siguientes resultados: “La satisfacción laboral como factor de calidad en las empresas hoteleras de Andalucía. (Millán Vazquez de la Torre, G; y otros: 2007)”
- Respecto a las bases científicas del centro de documentación de la Facultad de Psicología de la UNMDP no se encontró referencia a ninguna investigación o trabajo sobre el tema.

Cifras en Argentina

Según la OMT¹ (Organización Mundial de Turismo) en Argentina (+14% hasta junio) tanto el turismo interno como el internacional están teniendo un comportamiento muy positivo. En 2009, los destinos iberoamericanos disponían de casi 3 millones de habitaciones en hoteles y establecimientos asimilados, lo que correspondía al 13% del total mundial.

- **Cifras marplatenses**

Desde hace un tiempo que las estrategias turísticas surgidas desde los organismos oficiales han sido posicionar a la ciudad bajo el lema “Mar del Plata todo el año” lanzándola como capital de congresos, sede de eventos nacionales e internacionales, etc, para propiciar una normalización en la actividad turística a través de todo el año. Desde el 2001 al 2007 el arribo de turistas a la ciudad se vió incrementado en todos los meses del año llegando hasta un incremento del entre el 60 y el 71% en los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre,

¹ “Turismo en Iberoamérica en 2009-Panorama actual, edición 2010, Secretaría general iberoamericana, OMT”
http://www.unwto.org/americas/index_s.php

alcanzando en los meses de julio a noviembre una cantidad de turistas promedio diarios de entre 25.000 y 37.000, según datos brindados por Turismo de la Provincia. Dentro de la variada oferta que posee Mar del Plata en alojamiento, los hoteles representan aproximadamente un 61%, es por eso que resulta interesante acotar el estudio a este sector. Dentro de él, los hoteles 4 y 5 estrellas representan aproximadamente un 15%. Dado que los clientes que se hospedan en este tipo de hoteles son los que privilegian la calidad de servicio por sobre el precio, los consideramos población representativa de nuestro estudio.

- **Sector Hotelero: generador de empleo**

El sector hotelero es uno de los que genera mayor empleo ya que tiene operaciones intensivas en mano de obra. La Organización Mundial del Turismo (OMT) espera que la economía del sector, en todo el mundo, genere 296 millones de puestos de trabajo desde ahora hasta 2019.

- El estudio se centrará en analizar la realidad actual de estas organizaciones hoteleras privadas como sindicales, relevando las prácticas de recursos humanos que utilizan, el clima organizacional generado y el nivel de las variables básicas que contribuyen al engagement de los empleados.

Clima laboral y su influencia sobre le servicio ofrecido:

El clima laboral es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en servicio ofrecido, realizar un estudio al respecto permite detectar aspectos claves que pueden estar impactando de manera importante en el ambiente laboral de la organización. El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los sujetos que la integran, ocasionan un determinado clima que se ve reflejado sobre las motivaciones y el comportamiento; ello suscita disímiles consecuencias a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una

organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral. El clima organizacional como el resultado de la interacción recíproca de los individuos y con el ambiente.^{1,2} Tal es la definición formada por *Méndez Álvarez*: El clima es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional (...) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.² *Gonçalves* por su parte, lo define como: “Un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etcétera.”³

Tomando en cuenta que el comportamiento de un empleado está influenciado por la forma en que experimenta, percibe, siente el entorno en el cual se desarrolla y desarrolla dicha actividad e interactúa con los demás. Y que esta forma de experimentar el ambiente es condicionante o determinante de su conducta o comportamiento respecto al mismo. Afirmamos que al ser éste más grato, placentero, mejor va a ser la predisposición del individuo para desarrollar sus actividades propiamente laborales, lo que va a incidir directa y positivamente en la calidad del servicio ofrecido para los consumidores o clientes, y viceversa al haber condiciones ambientales no gratas para el desarrollo de dichas actividades, afirmaríamos que la calidad del servicio ofrecido a los consumidores o clientes no sería buena.

Objetivo general:

Identificar las prácticas de RRHH y el clima laboral que generan en hoteles de la ciudad de Mar del Plata.

Objetivos particulares:

- Identificar las prácticas de RRHH y el clima laboral que generan en hotel privado de 3 estrellas de la ciudad de Mar del Plata.
- Identificar las prácticas de RRHH y el clima laboral que generan en hotel sindical de 3 estrellas de la ciudad de Mar del Plata.
- Comparar los resultados obtenidos en hoteles privados y sindicales de 3 estrellas de la ciudad de Mar del Plata
-

Hipótesis:

No corresponde

Métodos y técnicas:

Esta investigación es de tipo Exploratorio - Descriptivo.

La muestra es no probabilística intencional.

Las técnicas de recolección serán:

- Encuestas auto-administradas de clima laboral al personal. Para ello se empleará la siguiente técnica de recolección de datos: **Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Vivian de las Mercedes Noriega Bravo,¹ María del Carmen Pría Barros^{II}**. Instrumento válido y confiable para ser aplicado en la evaluación del clima organizacional. Se calculó el coeficiente de correlación de *Spearman* y la prueba de *Mac Nemar* para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Cronbach, para la consistencia interna. En la validez de construcción se analizaron la validez convergente y divergente y la asociación ítem/dimensión mediante el coeficiente de contingencia. En cuanto a la muestra que se tomara de cada uno de los hoteles serán del personal estable de planta: incluyendo recepcionistas, mucamas y vallet parking. Respetando que la muestra sea proporcional en cada hotel encuestado.
- Entrevistas dirigidas al personal jerárquico del área de Personal. (con estas entrevistas se obtendrá información relevante para el análisis cualitativo de los datos). En dichas entrevistas con el personal jerárquico, que al ser dirigidas, tienen la modalidad de ser cerradas y estructuradas en función de aspectos

puntuales que se quieren recolectar con la investigación. Por ejemplo: capacitación brindada a los RRHH, quienes las brindan, nivel de concurrencia a las mismas, tiempo de ejercicio del cargo jerárquico, que cargo ocupaba antes del actual, opinión respecto al clima laboral que perciben ellos desde el puesto de trabajo dentro de la estructura de la empresa hotelera.

- Planilla de datos demográficos: edad, sexo, cargo ocupado, tarea desempeñada, lugar de residencia durante el año, estado civil, antigüedad en el cargo y la empresa, forma de ingreso al puesto laboral, rotación del puesto de trabajo.
- El análisis de los datos será cuantitativo y cualitativo.

Lugar de realización del trabajo:

Hoteles Sindical y Privado de 3* de la ciudad de Mar del Plata.

Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	Nov 2011	Dic 2011	Ene 2012	Feb 2012	Mar 2012	Abr 2012	Mayo 2012	Jun 2012	Jul 2012	Ago 2012	Sept 2012	Oct 2012	Nov 2012	Dic 2012
Búsqueda de bibliografía.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Lectura y profundización.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Construcción y Reelaboración Marco Teórico.		x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Selección de instrumentos de recolección de datos.					x	x	x	x	x					
Contacto con la institución y entrevista con informantes claves.							x	x	x	x	x			
Validación del instrumento.							x	x	x	x	x	x		
Sistematización de los resultados obtenidos.										x	x	x	x	
Análisis de resultados										x	x	x	x	
Conclusiones												x	x	x
Informe final.												x	x	x
Presentación de Tesis													x	x

BIBLIOGRAFIA BASICA DE REFERENCIA:

Instrumentos y marco teórico-conceptual

Aiken, L. (1996). Tests psicológicos y evaluación (9a Ed.). Prentice Hall. Hispanoamérica S.A.

Álvarez, G. (1992). El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2

De Greene, K. La organización adaptable. México: Trillas

Gibson, J. Ivancevich J. (1992). Conducta, estructura y procesos. Organizaciones. McGraw Hill.

Hernández, R. Fernández, C, Baptista P. (1998). Metodología de la investigación (2a Ed.) México. McGraw Hill

Kolb D, Rubín, I. (1974). Problemas contemporáneos. Psicología de las organizaciones. Prentice Hall Volumen 1.

Muchinsky, P. (1994). Psicología aplicada al trabajo. Desclee de brouwer s.a.

Reimel, S. (1998). Para que se estudia la calidad de vida laboral. Revista latinoamericana de Psicología ocupacional vol., 17 N°. 1.

Rodil, F, Mendoza F. (1980). Conceptos fundamentales sobre la organización. México: Trillas.

Rogers, E. Rogers, R. (1990). La comunicación en las organizaciones. McGraw Hill.

Toro, F. (1992). Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista latinoamericana de psicología ocupacional vol. 11 N°. 1 y 2.

Turcotte, P. (1986). Antiestres y creatividad. Calidad de vida en el trabajo. México: Trillas.

I Vivian de las Mercedes Noriega Bravo, María del Carmen Pría Barros. (2011 1999). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Editorial Ciencias Médicas*. 1. Sandoval-Caraveo MC. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* [serie en Internet]. 2004 [citado 11 Mayo 2010];27:78-82. Disponible en:http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf

II Gómez CA. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa Clima Organizacional en Empresas Colombianas, desde la Teoría de Respuesta al ítem [sitio en Internet]. [Citado 29 Sept. 2010]. Disponible en:http://74.125.47.132/search?q=cache:Zu9adEV0XpsJ:portalweb.ucatolica.edu.co/asyWeb2/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf2BToro2BclimaBorganizacional&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=cu

Hola del Evaluador del Anteproyecto