Clima organizacional y su relación con la rotación de personal en el Centro Cerámico de Ocotlán

Organizational climate and its relationship with staff turnover at the Centro Cerámico de ocotlán

Claudia Karina Vaca Barajas[a], Ivonne Haydé Navarro Guerrero[b], Jessica Arlette Cárdenas Castellanos[c], José Antonio Melendrez Torres[d], y Daniel Ruiz García[e]

Resumen / *Abstract*

Desde su fundación en 1989, Centro Cerámico de Ocotlán se ha consolidado como una empresa familiar mexicana comprometida con ofrecer soluciones innovadoras y de alta calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo a la mejora de sus espacios. Sin embargo, a pesar de su compromiso, la empresa se enfrenta actualmente a un desafío significativo: un aumento en la rotación de personal que impacta de forma directa en su clima organizacional y en su estabilidad operativa.

La rotación de personal es un fenómeno complejo que no solo implica costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados, sino que también afecta la cohesión del equipo, la moral de los empleados y, por consiguiente, la productividad general.

Este trabajo busca encontrar la relación que existe entre la rotación de personal y el clima organizacional en la empresa Centro Cerámico de Ocotlán.

[a] Claudia Karina Vaca Barajas MA. Profesora de Mercadotecnia, Liderazgo y Dirección de Empresas en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. karina.vaca@academicos.udg.mx

[b] Ivonne Haydé Navarro Guerrero MA. Profesora de Administración en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. hayde.navarro@academicos.udg.mx

[c] Jessica Arlette Cárdenas Castellanos MA. Profesora de Mercadotecnia en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. arlette.cardenas@academicos.udg.mx

[d] José Antonio Melendrez Torres. Egresado de la Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. jose.melendrez0421@alumnos.udg.mx

[e] Daniel Ruiz García. Egresado de la Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. daniel.ruiz0419@alumnos.udg.mx

Palabras clave: Clima organizacional, rotación de personal, productividad, deserción laboral, retención de talento.

Since its founding in 1989, Centro Cerámico de Ocotlán has established itself as a Mexican family business committed to offering innovative, high-quality solutions to meet the needs of its customers, contributing to the improvement of their spaces. However, despite its commitment, the company is currently facing a significant challenge: an increase in staff turnover that directly impacts its organizational climate and operational stability.

Staff turnover is a complex phenomenon that not only involves costs associated with hiring and training new employees, but also affects team cohesion, employee morale, and consequently, overall productivity.

This work seeks to find the relationship between staff turnover and organizational climate at Centro Cerámico de Ocotlán.

Keywords: *Organizational climate, staff turnover, productivity, job desertion, talent retention.*

INTRODUCCIÓN

Diversos estudios han demostrado que la rotación de personal está influenciada, en gran medida, por el clima organizacional. Chiavenato (2009), refiere al clima organizacional como el reflejo en la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea.

En el caso del Centro Cerámico de Ocotlán, la alta rotación ha sido atribuida a factores como el abuso de poder por parte de superiores, la falta de reconocimiento, y un ambiente laboral que no resulta favorable para el desarrollo profesional y personal de los empleados.

La alta rotación de personal representa uno de los mayores desafíos para las empresas modernas, ya que impacta no solo en la estabilidad operativa, sino también en la cultura organizacional y el rendimiento a largo plazo. En el caso del Centro Cerámico de Ocotlán, este fenómeno ha adquirido relevancia en el verano de 2024, afectando la productividad, el clima laboral y el bienestar general de los empleados; investigar la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal es esencial para comprender qué factores del ambiente laboral están incidiendo en esta problemática.

La importancia de esta investigación radica en la posibilidad de que sus resultados permitan proponer estrategias que mejoren el clima laboral, promuevan la retención del talento y generen un entorno más satisfactorio para los empleados.

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, dado que busca medir variables específicas y establecer relaciones entre ellas, necesarias para identificar y analizar el clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en el Centro Cerámico de Ocotlán. A través de la aplicación de encuestas, se obtendrán datos que facilitarán el análisis de las percepciones de los empleados sobre su ambiente laboral y cómo este influye en su decisión de permanecer o abandonar la empresa.

Es de tipo descriptivo-correlacional, ya que se describen las características del clima organizacional y la rotación de personal en la empresa y correlacional. Según Siamperi, (2010, p.80), "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". Mientras que, la "investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población" (p.81).

El diseño de la investigación será no experimental, se recolectarán datos en un solo momento, lo que permitirá analizar el clima organizacional y la rotación de personal en un período específico. La aplicación de la encuesta será para 18 empleados.

RESULTADOS

De acuerdo a la encuesta aplicada dividida en tres secciones a los 18 empleados del Centro Cerámico de Ocotlán, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Sección 1: Datos Demográficos

Los datos demográficos en una empresa son fundamentales, según Aguirre et al. (2021), conocer estos datos impactan directamente en el clima organizacional y el desempeño general de la empresa, pues se pueden diseñar estrategias personalizadas, prevenir discriminación, mejorar la comunicación e incrementar la satisfacción laboral.

En relación a la edad de los trabajadores del Centro Cerámico de Ocotlán, el 38.9% (7) de los encuestados tienen de 31 a 40 años de edad, el 27.8% (5) tienen más de 50 años, el 16.7% (3) tienen de 41 a 50 años, el 11.1% (2) tienen 21 a 30 años y el 5.6% (1) tiene menos de 20 años.

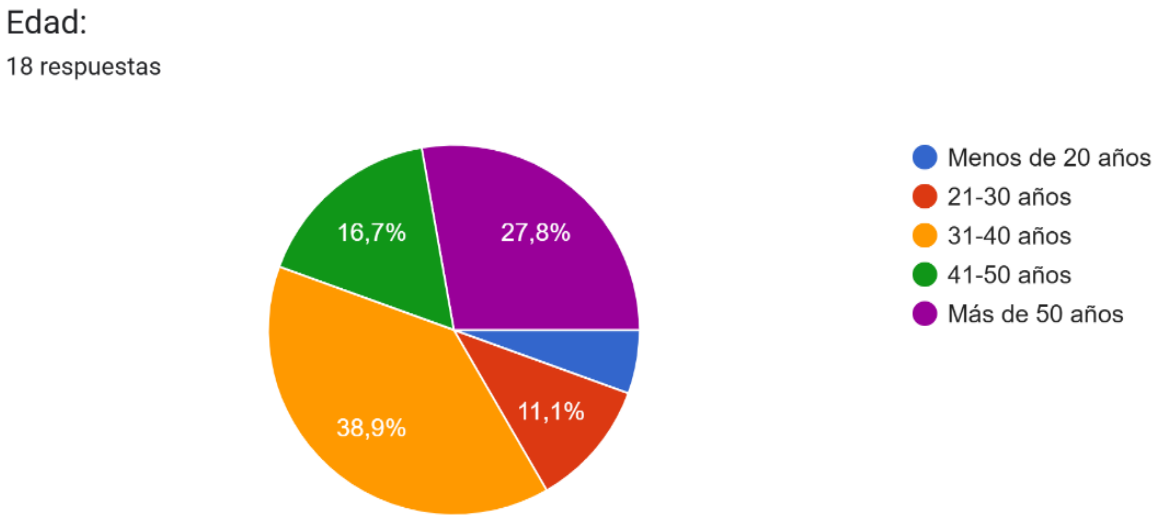


FIGURA 1. Edad.

Correspondiente al género, existe una mayor proporción de hombres (61.1%) en comparación con mujeres (38.9%). Esto indica que el grupo de participantes está compuesto predominantemente por hombres.

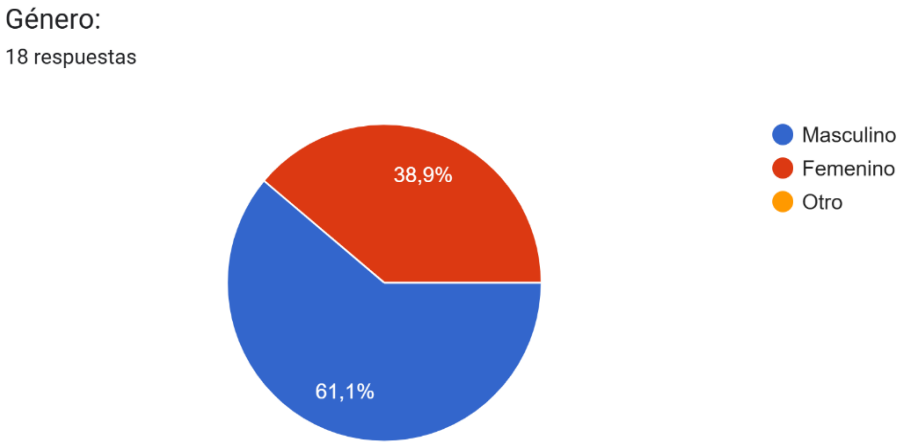


FIGURA 2. Genero.

En lo que concierne a la antigüedad laboral en la empresa, el 38.9% (7) tienen menos de un año trabajando en la empresa, el 22.2% (4) tienen de 1 a 3 años en la empresa, el 22.2% (4) tienen de 4 a 6 años en la empresa y el 16.7% (3) tienen más de 6 años trabajando en la empresa.

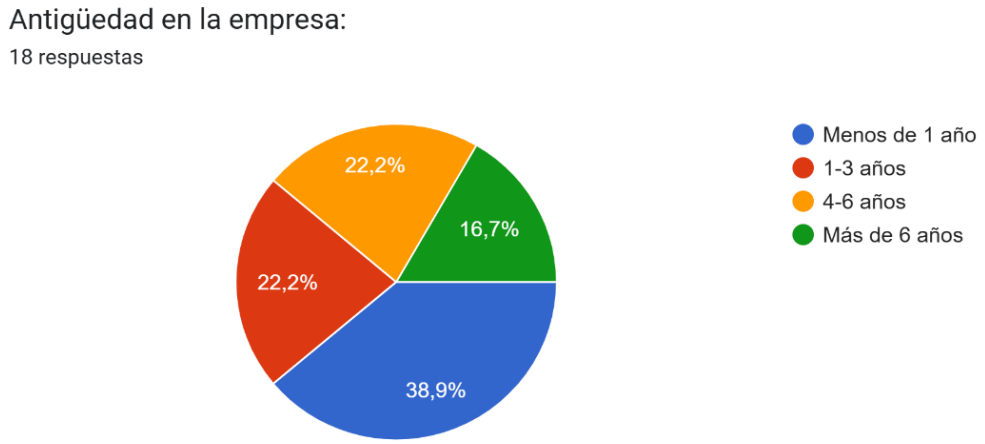


FIGURA 3. Antigüedad en la empresa.

Sobre el puesto de trabajo, el 22.2% (4) son almacenistas, el 16.8% (3) son ejecutivos de ventas, el 5.6% (1) son gerente comercial, el 5.6%(1) es gerente administrativo, el 16.7% (3) son chofer repartidor, 5.6% (1) son montacarguista, el 5.6% (1) son supervisor de almacén, el 5.6% (1) son del área de intendencia, el 5.6% (1) son del área de cajera, el 5.6% (1) son agentes de ventas y el 5.6% (1) son auxiliar administrativo.

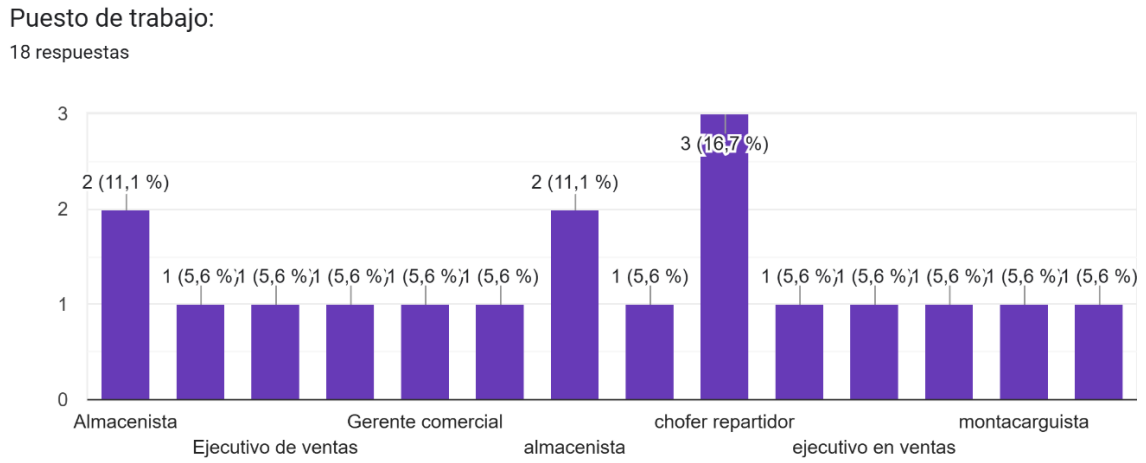


FIGURA 4. Puesto de trabajo.

Sección 2: Clima Organizacional

Como se ha mencionado anteriormente, un clima organizacional positivo tiene un impacto directo en el desempeño de los empleados, la productividad de la empresa y la satisfacción de los clientes, Iglesias y Torres (2018), aseguran que cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y que son parte importante de la organización, se sienten más motivados y comprometidos, y que los empleados que trabajan en un ambiente agradable son más felices y productivos.

Respecto a lo anterior, el 27.8% (5) tienen una respuesta neutral, el 22.2% (4) se sienten valorados en su área de trabajo, el 22.2% (4) no se sienten valorados en su área de trabajo, el 16.7% (3) no se sienten valorados en su área de trabajo y el 11.1% (2) se sienten totalmente valorados en su área de trabajo.

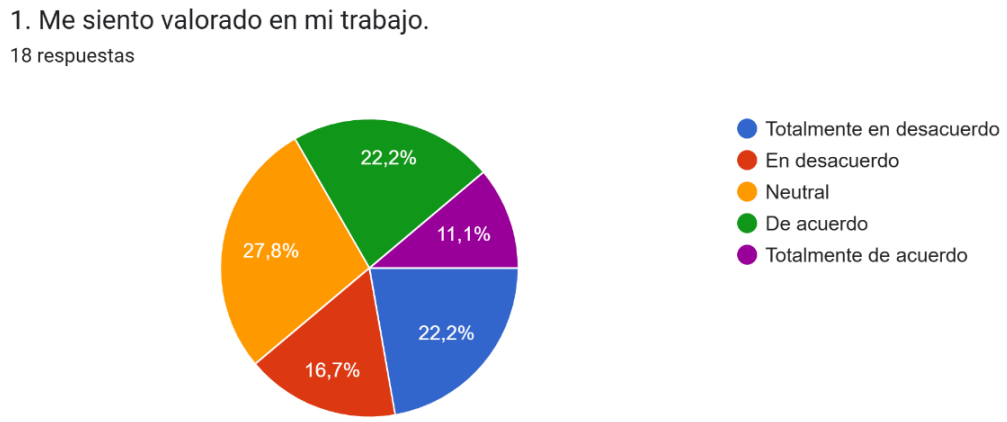


FIGURA 5. Me siento valorado en mi trabajo.

Una comunicación clara y abierta entre los empleados y los líderes fomenta la confianza, reduce los conflictos y mejora la colaboración pues es "una estrategia primordial para la empresa, ya que si relacionan las actividades que realiza la institución frente a los colaboradores, dará como resultados si la relación es negativa, positiva o indiferente" (Vilca et al. 2021).

Teniendo en cuenta lo mencionado, el 33.3% (6) de los encuestados están totalmente en desacuerdo, que es la gran mayoría; el 22.2% (4) de los encuestados están en desacuerdo, el otro 22.2% (4) de los encuestados están en un rango neutral y el 22.2% (4) restante están tanto de acuerdo, así como totalmente de acuerdo.

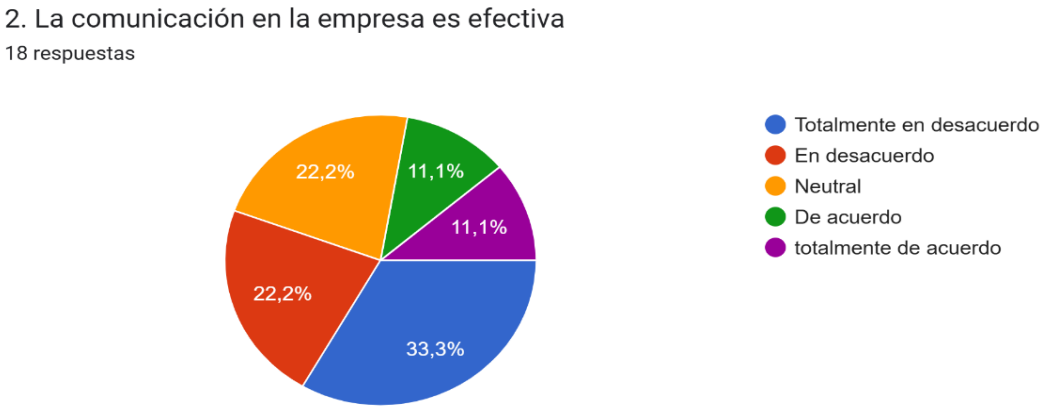


FIGURA 6. La comunicación en la empresa es efectiva.

En el mismo sentido, se les cuestionó a los trabajadores si recibían reconocimiento por el trabajo realizado, a lo cual 27.8% (5) está en desacuerdo, el 27.8% (5) está en rango neutral, el 27.8% (5) están totalmente en desacuerdo por falta de reconocimiento en su trabajo y el 16.7% (3) consideran que reciben totalmente reconocimiento por su trabajo



FIGURA 7. Recibo reconocimiento por mi trabajo.

Para el Centro Cerámico de Ocotlán es importante conocer si sus trabajadores perciben el tener oportunidades de desarrollo profesional, pues cuando los empleados tienen la oportunidad de crecer profesionalmente y adquirir nuevas habilidades, se sienten más satisfechos con su trabajo y están más comprometidos con la organización, con este cuestionamiento se identificó que el 33.3% (6) de los encuestados están en un término neutral, el otro 33.3% (6) están en un término en totalmente en desacuerdo el 33.4% (6) están en términos de totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

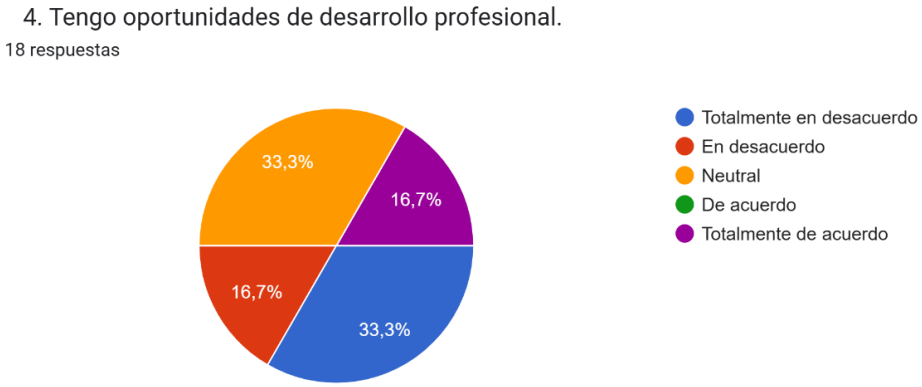


FIGURA 8. Tengo oportunidades de desarrollo profesional.

En correlación al ambiente laboral dentro de la empresa, el 33.3% (6) están en desacuerdo de tener un ambiente laboral positivo y motivador, el 27.8% (5) están totalmente en desacuerdo en tener un ambiente laboral positivo, el 22.2% (4) están totalmente de acuerdo en tener un ambiente laboral positivo, el 11.1% (2) están en rango neutral y el 5.6% (1) están de acuerdo en tener un ambiente laboral positivo y motivador.



FIGURA 9. El ambiente laboral es positivo y motivador.

Sección 3: Rotación de Personal

La rotación de personal puede ser una herramienta valiosa para el crecimiento y desarrollo de una empresa, pero es importante gestionarla de manera estratégica para evitar consecuencias negativas, "entre ellas, se pueden nombrar: pérdida de capital y de tiempo en capacitación, desperdicio de insumos, desorganización de las áreas de trabajo, mala atención al cliente, y pérdida de la calidad de los productos y servicios" (Mota y Oliva, s.f.).

El conocer si los trabajadores han considerado dejar el puesto de trabajo es crucial, el 50% (9) de los encuestados, nos indican que si han considerado dejar su puesto de trabajo en el último año y la otra mitad 50% (9) no han pensado en dejar su puesto de trabajo en el último año. Esta información nos revela una situación bastante equilibrada, esto sugiere que existen factores dentro de la organización que están generando cierta insatisfacción entre los empleados.



FIGURA 10. Rotación de personal.

De igual manera se les cuestionaron las razones por las cuales considerarían dejar su trabajo, y el 50% (9) sienten que hay mal ambiente laboral, el 50% (9) respondió que no a la pregunta anterior, el 27.8% (5) dicen que hay problemas de comunicación, el 27.8% (5) dicen que hay falta de reconocimiento, el 22.2% (4) tienen insatisfacción con el salario y el 5.6% (1) dicen que tienen oportunidades limitadas de crecimiento.

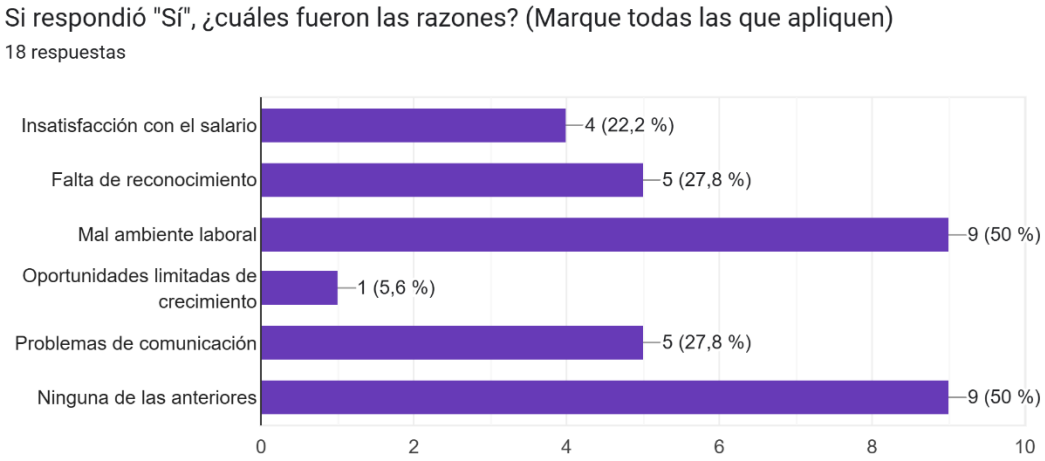


FIGURA 11. ¿Cuáles fueron sus razones?

Los resultados arrojados sobre lo satisfecho que se sienten en su trabajo actual reflejaron que el 38.9% (7) de los encuestados se encuentran en un término neutral el 22.2% (4) de los encuestados se encuentran en términos muy insatisfechos, y el 33.4% (6) restante están en términos satisfechos y muy insatisfechos y el 5.6% (1) está satisfecho con su trabajo actual.



FIGURA 12. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada, se puede mencionar que el clima laboral en el Centro Cerámico de Ocotlán es negativo y está relacionado con una mayor rotación de personal, ya que la insatisfacción con las condiciones de trabajo y la falta de reconocimiento impulsan a los empleados a abandonar la empresa, por lo que se puede concluir lo siguiente:

a) La mayor parte del personal está en una edad entre los 21 y 40 años por lo que si el clima laboral no es estable en la empresa es fácil que abandonen el trabajo para buscar mejores condiciones de trabajo, esto también se demuestra con la antigüedad de menos de un año de la mayor parte de los empleados.

b) Dentro del clima organizacional se detectó que los trabajadores no son valorados por su trabajo, ni reconocidos por ello, obligando a muchos de ellos a renunciar por esta situación, además, no existe una comunicación efectiva en la empresa, lo que dificulta el realizar las tareas. Otra cuestión es que no hay posibilidades de desarrollo profesional, lo que implica que muchos abandonen el trabajo por esta cuestión al no dejar que se desarrollen profesionalmente ampliando sus conocimientos y experiencias.
c) El ambiente laboral no es positivo y motivador, lo que se reduce a dejar el puesto por tal motivo, ya que, si el ambiente no es bueno, y solo se siente un ambiente negativo derivado de un liderazgo autocrático los empleados buscan mejores lugares con un ambiente agradable para laborar.
d) En el punto de la rotación de personal la mayor parte de los empleados ha considerado dejar el trabajo en el último año derivado del clima organizacional que se tiene en la empresa, de la falta de reconocimiento a su labor, por lo que están muy insatisfechos con su trabajo, demostrando así que la hipótesis es totalmente aceptada.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se pueden dar a la empresa para poder solventar el problema de la rotación de personal derivado del mal clima laboral que se encuentra en dicha empresa son:

a) Crear un programa de recompensas al trabajador, para que este se sienta motivado y reconocido por su trabajo, ya sea por medio de un bono mensual, que se vea reflejado en su nómina y sea un beneficio para el empleado.
b) Crear un programa de desarrollo profesional, que puede ser capacitaciones en el ámbito laboral o becas para tomar cursos de actualización fuera de este, y que al momento de demostrar aptitudes y estar capacitados puedan tener acceso a mejores puestos o salarios dentro de la empresa.
c) Realizar una comunicación efectiva en la empresa, ya sea por medio verbal o escrito para que todos estén enterados de los objetivos a realizar, o por medio de organigramas

para que tengan conocimiento todos los empleados a quien pueden acudir en caso de dudas con el trabajo a realizar.

d) Con estas recomendaciones se espera que la empresa Centro Cerámico logre tener un mejor clima organizacional y con ello pueda retener y desarrollar a sus empleados para el logro de sus objetivos.

REFERENCIAS

Aguirre Ávalos A., Pérez Solís, A., Elvira Juárez, A., Cantillo Orozco, A., Ake Poot, A., García Luna, A., López Toto, A., Pérez Muñoz, A., León López, A., Sánchez Domínguez, B., Román Solano, C., Méndez González, C., Cruz Pena, C., Dionicio Lagunes, D., Fuentes Mendez, D., Ferrer Pérez, E., Bautista Ruiz, E., Murillo Cuevas, F., González De La Cruz, F., …Salazar Muñoz, Z. (2021). Resultado De Investigación En Desarrollo Empresarial. México. Red Iberoamericana De Academias De Investigación A.C. Recuperado de: https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2022/05/ciri-empresarial-1-red.pdf#page=116

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. p. 553. Ed. McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio,. M. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: file:///C:/Users/HP/Downloads/H.S.%20Tipo%20de%20investigaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20su%20alcance.pdf

Iglesias Armenteros, A. y Torres Esperón, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, *34*(1). Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016

Mota León, J. y Oliva Zarate, M. (s.f.) La rotación de personal. Un caso de estudio. Edición Especial: 1er Coloquio de Investigación para Alumnos de Doctorado y Maestría. ISSN: 2594-1674. Universidad Veracruzana. Recuperado de: https://iquatroeditores.org/revista/index.php/relayn/article/download/318/300/1543

Vilca Horna, A., De La Cruz Núñez, M., Vilca Tantapoma, M. y Loo Jave, A. (2021).

Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. SCIÉNDO, 24(3), 147-153. Recuperado de: https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461

ANEXO

Encuesta sobre Clima Organizacional y Rotación de Personal

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Sección 1: Datos Demográficos

1. Edad:
    - Menos de 20 años
    - 21-30 años
    - 31-40 años
    - 41-50 años
    - Más de 50 años
2. Género:
    - Masculino
    - Femenino
    - Otro
3. Antigüedad en la empresa:
    - Menos de 1 año
    - 1-3 años
    - 4-6 años
    - Más de 6 años
4. Puesto de trabajo:

    (Especifique) _____

Sección 2: Clima Organizacional

Por favor, evalúe las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala de Likert:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Afirmaciones	1	2	3	4	5
1. Me siento valorado en mi trabajo.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
2. La comunicación en la empresa es efectiva.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
3. Recibo reconocimiento por mi trabajo.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
4. Tengo oportunidades de desarrollo profesional.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
5. El ambiente laboral es positivo y motivador.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Sección 3: Rotación de Personal

1. ¿Ha considerado dejar su trabajo en el último año?
   - Sí
   - No
2. Si respondió "Sí", ¿cuáles fueron las razones? (Marque todas las que apliquen)
   - Insatisfacción con el salario
   - Falta de reconocimiento
   - Mal ambiente laboral
   - Oportunidades limitadas de crecimiento
   - Problemas de comunicación
   - Otros (especifique) _____
3. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?
   - Muy insatisfecho
   - Insatisfecho
   - Neutral
   - Satisfecho
   - Muy satisfecho

CLAUDIA KARINA VACA BARAJAS. MMA. Profesora de Mercadotecnia, Liderazgo y Dirección de Empresas en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. karina.vaca@academicos.udg.mx

IVONNE HAYDÉ NAVARRO GUERRERO . MA. Profesora de Administración en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. hayde.navarro@academicos.udg.mx

JESSICA ARLETTE CÁRDENAS CASTELLANOS. MA. Profesora de Mercadotecnia en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. arlette.cardenas@academicos.udg.mx

JOSÉ ANTONIO MELENDREZ TORRES. Egresado de la Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. jose.melendrez0421@alumnos.udg.mx

DANIEL RUIZ GARCÍA. Egresado de la Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara. daniel.ruiz0419@alumnos.udg.mx