



Title: The importance of Organizational Climate as a factor in customer satisfaction: Coppel Villa Guerrero Case Study

Authors: GARCIA-CASTILLO, Karla Yazmín, SEGURA-FIGUEROA, Esperanza and GARCIA-CRUZ, Zelma

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2022-01
BCIERMMI Classification (2022): 261022-0001

Pages: 13
RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introduction

De acuerdo con Chiavenato (2011), el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

En un clima organizacional autoritario, la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder, cuando existe un clima cálido, democrático, las personas son más productivas, viven satisfechas y menos frustradas, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual, facultad creativa y mejor motivación.

Desarrollo

- Comportamiento Organizacional
- Características
- Satisfacción
- Cultura Organizacional
- Motivación
- Liderazgo

Teorías de Liderazgo

Teoría Clásica (1950-1960) Blake y Mouton. Grid Gerencial

Teoría que sustenta el clima organizacional de likert

Methodology

- Metodología Cuantitativa
 - Documental
 - Descriptiva
- Diseño de Investigación No experimental

Methodology

Diseño metodológico

Población

- Empleados de la sucursal Coppel Villa Guerrero (57 empleados)
- Población de habitantes de Villa Guerrero

Muestra

- 278 habitantes

Técnicas de Recolección de datos

- Encuestas

Results

Análisis de datos descriptivo

- El 47% de los trabajadores se encuentran extremadamente satisfechos colaborando en COPPEL Villa Guerrero
- 30% algo satisfechos y tan solo un 4% extremadamente insatisfechos, se observa que el 70.18% considera que son buenas las condiciones en las que se desempeña puesto que tanto la empresa y su espacio de trabajo son cómodas en diversos factores, mientras que un 22.81% piensan que en su mayoría de las veces se siente contentos/as trabajando de acuerdo a las condiciones de trabajo
- Se obtuvo un 7.02% de total de los encuestados quienes mencionaron que las condiciones físicas no son las adecuadas para desarrollar de la mejor manera sus funciones asignadas por Coppel.
- En la experiencia de trabajo el 40.35% está muy de acuerdo de que es satisfactoria y gratificante, mientras que el 50.88% de los encuestados solo está de acuerdo, un 7.02% se muestra de manera neutral en el planteamiento y finalmente el 1.75% se encuentra un poco en desacuerdo desempeñando su función en el cargo que ocupan en Coppel.

Results

- Un 42.11% están de acuerdo en que reciben la cantidad correcta de reconocimiento, mientras que un 7.02% están en desacuerdo, un 29.82% se encuentra de manera neutral y finalmente quienes están muy de acuerdo representan el 15.79%.
- Los beneficios que otorga la empresa a sus colaboradores están bajo los estándares que derivan de sus necesidades, lo que da entender es que la empresa es muy flexible en cuanto a ese aspecto, es por ello que un 43.86% representa aquellas personas estar muy de acuerdo, un 36.84% que están de acuerdo, siendo así un 17.54% que se define en un estándar neutro y tan solo el 1.75% del 100% considero que los beneficios son discrepar esto es, que están muy poco en acuerdo con los beneficios.

Correlacion

Empleados

- El tiempo que llevan trabajando los colaboradores se encuentra meramente en una relación negativa con la compensación esperada por parte de ellos ($r = -.068$) y una relación positiva con la promoción profesional que ofrece Coppel Villa Guerrero ($r = .090$), este caso se observa que hay una dependencia de variables; según el tiempo que lleven laborando se van a dar las promociones profesionales.
- En la pregunta 5 en cuanto a la cantidad que reciben los colaboradores y el reconocimiento, existe una correlación positiva, ($r = .094$) en cuanto a que los colaboradores se sientan desafiados en su posición.
- La comunicación en cada departamento de los colaboradores se rechaza la hipótesis puesto que no existe una relación directa positiva ni negativo en cuanto a esta hipótesis planteada.
- El desafío que enfrenta los colaboradores con otros puestos existe una correlación positiva a la forma en que si reciben la cantidad o pago y el reconocimiento que le da el jefe ($r = .094$) de igual manera con el trato que le dan ($r = .090$) y la manera en que el jefe es un buen mentor ($r = .093$) y una relación negativa con los programas o beneficios que la empresa ofrece y que cumpla con las necesidades de los colaboradores.

Correlacion

Clientes

- Se da el caso que en la pregunta numero 11 existe una relación positiva, ya que el hecho de que el jefe sea un buen mentor tiene una dependencia en la forma en que el colaborador se sienta en el puesto (**$r=.093$**).
- La compensación que reciben los colaboradores cuando van más allá de los que esperan, está relacionado directamente con el tiempo que llevan trabajando en Coppel V.G. (**$r=-.068$**).
- El programa de beneficios que ofrece Coppel existe una relación negativa con el tiempo que llevan trabajando (**$r=-.019$**) y en la forma en que los colaboradores se sienten desafiados en Coppel según el cargo que desempeñan (**$r=.093$**).

Conclusions

De la motivación, se concluye en lo siguiente:

- Prevalece una sensación orgullo de pertenencia en la tienda departamental Coppel por parte de los empleados
- Existe libertad de acción para la realización de su trabajo
- Existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal.
- Las autoridades favorecen la iniciativa de los trabajadores 174
- Las condiciones de trabajo no son buenas y no hay preocupación por mejorarlas.

De la participación, se concluye en lo siguiente:

- No existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo.
- No existe flujo de información ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes.
- No existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del superior.

Conclusions

En lo referente a **liderazgo** se concluye lo siguiente:

- Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan los colaboradores
- Que existe información de las nuevas técnicas o herramientas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo.
- El personal considera que las autoridades si contribuyen en la realización personal y profesional de ellos.
- El personal considera que si hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales
- Que las promociones o las oportunidades de capacitación son diversas
- Existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos

References

1. Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Colección Lecciones. Facultad de Administración. Universidad del Rosario. Colombia. ISBN: 958-8225-87-6. Recuperado en: https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Brunet, Luc. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México
3. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010). *El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
4. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
5. Degerencia.com. (2006). Midiendo el clima organizacional. Recuperado en: http://www.degerencia.com/articulo/midiendo_el_clima_organizacional
6. Dessler, G. Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano. México. Prentice Hall. Pearson.
7. Edel, Ruben., García, Arturo. y Casiano, Rocio. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado en: http://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp
8. Raffino, M. E. (23 de septiembre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/redes-sociales/>
9. Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007). *Clima Organizacional*. CIEA. Recuperado en: <http://es.scribd.com/doc/59499299/10/Modelos-de-climaorganizacional>
10. García, M. Ibarra, L. y Contreras, C. *Diagnóstico del Clima Organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/libros/2012a/1158/1158.pdf>

References

1. Gónkalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. El clima organizacional. que es y como analizarlo.* Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=5754918C48805AEB4BCA897FADB686AE.jvm1?sequence=1>
2. Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional.* Obtenido de www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm
3. Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI.* México: Trillas.
4. Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.* Trillas: México.
5. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) *El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México.* Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
6. Palacios, Daniel (2021). *Los 7 tipos de empresas y su clasificación.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/tipos-de-empresas>
7. González Hernández, Nitsa Lilia. (2020). *Áreas funcionales de una empresa. Qué son, cuáles son y su importancia.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/areas-funcionales-de-una-empresa/>
8. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación.* 3ª ed. Chile: Mc Graw-Hill; 2003
9. Zuluaga, M., Giraldo, G. (2001). *Clima Organizacional.* Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>
10. Vega, Diana; Arévalo, Alejandra; Sandoval, Jhennifer; Aguilar, Ma. Constanza; Giraldo, Javier. *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005).* Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2006, pp. 329-349. Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/booklets)