

Artículo:

## **Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en una empresa de sector Inmobiliario en Matamoros, Tamaulipas**

## **Impact of organizational culture on job performance in a company in the real estate sector in Matamoros, Tamaulipas**

Erika-Yaneth Valle-Zavala<sup>1</sup>, Irma-Leticia García-Treviño<sup>1</sup>, Miguel-Ángel Medina-Alvarez<sup>1</sup>, Ileana Guzmán-Prince<sup>1</sup>

**Revista Interdisciplinaria de Ingeniería Sustentable y Desarrollo Social (RIISDS)**

<sup>1</sup> Tecnológico Nacional de México – Instituto Tecnológico de Matamoros, Tamaulipas, México.

\* Autor correspondiente: [erika.vz@matamoros.tecnm.mx](mailto:erika.vz@matamoros.tecnm.mx)

Recibido: 10 de junio de 2024  
Aceptado: 07 de agosto de 2024  
Publicado: 20 de diciembre de 2024

Publicación anual editada por el  
**Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca**

Desv. Lindero Tametate, S/N  
Col. La Morita  
C.P. 92100  
Tantoyuca, Veracruz, México.  
Teléfono: 789 8931680, Ext.196.

Correo electrónico:  
[revistadigital@itsta.edu.mx](mailto:revistadigital@itsta.edu.mx)

Sitio WEB  
<https://itsta.edu.mx/revistadigital>

ISSN 2448-8003

Editor responsable:  
**Dr. Horacio Bautista Santos**

**Copyright:** Este artículo es de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

**Resumen:** La cultura de una empresa está influenciada por su historia y su entorno. Esto se refleja en su lenguaje, comunicación, sistema de producción de bienes tangibles e intangibles, liderazgo y subculturas que comparan las organizaciones con huellas digitales, siendo cada una única. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa del sector Inmobiliario, ubicada en el municipio de Matamoros, Tamaulipas. Se empleó un diseño de investigación no experimental y transversal. Se implementó una entrevista, la cual se aplicó al personal de la empresa Inmobiliaria, se determinó una muestra de 108 personas a estudiar mediante el método de selección aleatorizado. Se encontró que la cultura organizacional se relaciona directamente de manera significativa con el desempeño laboral en el personal de la empresa Inmobiliaria, ubicada en Matamoros, Tamaulipas. Además, de que afecta directamente en su desempeño económico y humano, existió un coeficiente de correlación significativo y moderado entre el desempeño laboral y la cultura organizacional. Esto indicó que independientemente del tipo específico de cultura, la cultura organizacional juega un papel crucial para fomentar el desarrollo de las habilidades de los empleados y priorizar los valores que se esperan dentro de la organización.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, Desempeño laboral, Clima organizacional.

## Resumen

La cultura de una empresa está influenciada por su historia y su entorno. Esto se refleja en su lenguaje, comunicación, sistema de producción de bienes tangibles e intangibles, liderazgo y subculturas que comparan las organizaciones con huellas digitales, siendo cada una única. La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa del sector - Inmobiliario” ubicada en el municipio de Matamoros, Tamaulipas. Se empleó un diseño de investigación no experimental y transversal. Se implementó una entrevista, la cual se aplicó al personal de la empresa Inmobiliaria, se determinó una muestra de 108 personas, a estudiar mediante el método de selección aleatorizado. Se encontró que la cultura organizacional se relaciona directamente de manera significativa con el desempeño laboral en el personal de la empresa Inmobiliaria, ubicada en Matamoros, Tamaulipas. Además, de que afecta directamente en su desempeño económico y humano, existió un coeficiente de correlación significativo y moderado entre el desempeño laboral y la cultura organizacional. Esto indicó que independientemente del tipo específico de cultura, la cultura organizacional juega un papel crucial para fomentar el desarrollo de las habilidades de los empleados y priorizar los valores que se esperan dentro de la organización.

**Palabras clave:** Cultura organizacional; Desempeño laboral; Clima organizacional.

## Abstract

A company's culture is influenced by its history and environment. This is reflected in its language, communication, production system of tangible and intangible goods, leadership and subcultures that compare organizations with fingerprints, each one being unique. The main objective of this research was to analyze the relationship between the Organizational Culture and the Labor Performance of the workers of the company Inmobiliario located in the municipality of Matamoros, Tamaulipas. A non-experimental and transversal research design was used. An interview was implemented, which was applied to the personnel of the company Inmobiliaria, a sample of 108 people was determined, to be studied by means of the randomized selection method. It was found that the organizational culture is directly related in a significant way with the work performance of the personnel of the company Grupo Inmobiliario, located in Matamoros, Tamaulipas. In addition to the fact that it directly affects their economic and human performance, there was a significant and moderate correlation coefficient between job performance and organizational culture. This indicated that regardless of the specific type of culture, organizational culture plays a crucial role in fostering the development of employees'

skills and prioritizing the values expected within the organization.

**Keywords:** Organizational culture; Work performance; Organizational climate.

## Introducción

La cultura organizacional juega un papel fundamental en el éxito y desempeño de una empresa. Define la identidad de la organización y proporciona una base para la toma de decisiones y las acciones de los empleados, una cultura sólida puede fomentar la cooperación, la comunicación efectiva y la motivación entre los miembros del equipo, lo que puede conducir a un aumento en la productividad y los resultados positivos para la empresa.

La dinámica interna de las empresas está determinada significativamente por la cultura organizacional, que tiene un profundo impacto en cómo los empleados perciben e interactúan con su entorno de trabajo. En el panorama empresarial actual, es crucial comprender la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral, ya que existe un reconocimiento creciente del vínculo entre el bienestar de los empleados y el éxito organizacional general. Se tiene como objetivo profundizar en la compleja relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, enfatizando cómo los valores, normas y prácticas compartidos dentro de una organización pueden moldear la motivación, la productividad y la satisfacción de los empleados, lo que en última instancia impacta los resultados comerciales y la retención del talento.

La cultura organizacional como un patrón compartido de supuestos aprendidos por un grupo. Dicho de otra forma, es que una empresa aprende a navegar en su entorno. Es una amalgama compleja de suposiciones, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otros conceptos que definen lo que significa trabajar para una organización específica. También tiene sus raíces en supuestos fundamentales, inventados, desarrollados y descubiertos por un grupo colectivo a medida que aprende a enfrentar sus desafíos de integración interna y adaptación externa.

El presente trabajo se centra en determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral dentro de una empresa, líder en el sector inmobiliario en la zona de Matamoros, se caracteriza por su enfoque centrado en el cliente, su compromiso con la innovación y su cultura de colaboración y excelencia. Al comprender cómo la cultura organizacional influye en el comportamiento y la actitud de los empleados, podemos identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora para potenciar aún más el desempeño laboral y el éxito empresarial.

A lo largo de este estudio, se examinarán diversos aspectos de la cultura organizacional, incluyendo sus valores, normas, rituales y símbolos. Así como analizar cómo estos elementos influyen en la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral y la productividad de los empleados. Además, se identificará cómo una cultura organizacional sólida puede contribuir a la retención del talento, la atracción de nuevos empleados y la mejora de la reputación de la empresa en el mercado.

En la actualidad, las organizaciones están sujetas a frecuentes modificaciones que les permiten cumplir con elevados estándares de desempeño. Para lograrlo, es imperativo tener una comprensión profunda de la cultura de la organización, por lo que la investigación de ambas variables sirve como vía para predecir la probabilidad de éxito de la organización.

Es exacto afirmar que una organización es un colectivo de individuos que asumen responsabilidades específicas y colaboran para lograr un objetivo particular que se alinea con las metas de la alta dirección. Cada organización tiene un objetivo, una estructura y una población de personas designadas que participan en sus procesos operativos.

Existe una creciente preocupación entre las organizaciones e instituciones respecto a la importancia de la cultura organizacional. Dicha cultura es vista como un aspecto clave que puede mejorar el desempeño de los empleados, logrado a través de decisiones y mecanismos que dirigen la actividad organizacional de sus miembros en respuesta a presiones y condiciones externas que afectan la productividad y el desempeño.

La importancia de la presente investigación radica en el estudio de la relación del desempeño laboral con la cultura organizacional es un elemento estratégico vital en las organizaciones, que inspira a los miembros a desarrollar un sentido de conexión con la empresa a través de sus formas de pensar, valores y creencias y, en última instancia, aumenta su ventaja competitiva e influye en su desempeño.

El impacto de la cultura organizacional en la experiencia laboral es crucial para mantener el bienestar emocional y psicológico de los empleados. Al fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo mediante la implementación de una cultura organizacional adecuada, la calidad de vida de los trabajadores mejora significativamente. Profundizando en el impacto de la cultura organizacional, podemos descubrir cómo se aborda la diversidad y la inclusión dentro del entorno profesional.

Según Robbins (2004), la cultura organizacional se refiere a un sistema único de significados que es adoptado colectivamente por los miembros de una organización, diferenciándola de las demás. Describe la cultura organizacional como una herramienta valiosa

para analizar los cambios dentro de una empresa y dirigir los esfuerzos hacia la identificación y resolución de deficiencias.

En su artículo titulado "Cultura organizacional: evolución en la medición", Garibaldi, Wetzel y Ferreira (2009) afirman que la cultura organizacional es ampliamente reconocida como una colección de significados y creencias compartidos dentro de una comunidad. A través de su estudio, pretenden iluminar cómo operan las empresas y cómo se comportan sus miembros en diferentes situaciones. Además, la cultura organizacional abarca los valores y creencias que se mantienen colectivamente a lo largo del tiempo, lo que lleva al establecimiento de reglas para la resolución de problemas. También sirve como marco para establecer definiciones fundamentales.

El comportamiento de una organización, en relación con el desarrollo de sus empleados, puede demostrar la manifestación de ciertos factores (Lam, 2010). Estos factores, tal como se definen en este capítulo, resaltan la interacción continua entre los empleados y sus supervisores, enfatizando la importancia de los valores compartidos dentro de la organización. Es evidente que las creencias que tienen los empleados impactan en gran medida la dirección y el éxito de la empresa, conduciendo en última instancia al logro de las metas establecidas. Por lo tanto, se puede proponer una definición integral de cultura organizacional: es una estrategia destinada a mejorar las organizaciones, que abarca el intercambio de valores, creencias y objetivos para el beneficio mutuo de los empleados y las empresas, fomentando en última instancia el crecimiento positivo.

## **Materiales y métodos**

La definición de cultura organizacional describe como un conjunto de supuestos fundamentales compartidos que se crean, descubren o evolucionan dentro de una comunidad específica. En contraste, la definición de Kennedy y Deal es un modelo integral de comportamiento humano que abarca artefactos específicos, enfatizando la capacidad de la humanidad para adquirir, comunicar y legar conocimiento a las generaciones futuras.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación se puede identificar como no experimental y transversal. En este tipo de diseño las variables se analizan en un momento específico en el tiempo y dentro de su respectivo marco contextual. Además, la investigación se lleva a cabo sin ninguna manipulación intencional de las variables involucradas, lo que significa que la variable independiente y su impacto en la variable dependiente no se alteran deliberadamente (p.155).

Para la presente investigación se analizó la información obtenida de la aplicación de 3 instrumentos de evaluación:

- J **Encuesta de salida del empleado.** Se diseñó una encuesta para determinar las causas por las que los empleados se retiraban voluntariamente de la empresa. A criterio del investigador se implementó a principios del año 2023, considerando 23 preguntas, 20 preguntas abiertas y 3 de opción múltiple.
- J **Encuesta de Clima Organizacional.** En conjunto con la empresa, se diseñó un instrumento de 17 temas con 90 ítems, sobre el clima organizacional, evaluado en el periodo de enero a marzo de 2024. Por cuestiones de confidencialidad de la empresa solo se incluyen en esta investigación 3 temas que impactan en los resultados presentados.
- J **Evaluación del Desempeño.** Se propuso una metodología de evaluación para medir el desempeño laboral de los empleados, mediante una cédula con 10 indicadores, en una escala de 1 a 10, para medir una ponderación de 100 puntos en excelencia del desempeño.

El estudio se llevó a cabo en una empresa inmobiliaria ubicada en Matamoros, Tamaulipas; en la cual se realizó un análisis de la información de todos los departamentos, tomando en cuenta una población de 108 empleados, considerando las características particulares de cada grupo de individuos analizados y descritos en los resultados, para determinar la correlación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional.

Para la recolección de datos se tomó un enfoque cualitativo, sin embargo, también se analizaron variables de tipo cuantitativo, por lo que el presente estudio es de tipo mixto. La recolección de datos es igual de importante que para el enfoque cuantitativo la única diferencia radica que no consiste en medir las variables si no que busca en si obtener información que le sea de utilidad para el análisis de su investigación.

Se aplicaron 3 instrumentos de evaluación, posteriormente descritos, en los que las unidades de análisis de información serán:

- J 45 empleados dados de baja en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023
- J 108 empleados vigentes en el periodo de enero a marzo de 2024
- J 25 empleados con ascensos y/o incrementos salariales en el periodo de enero a mayo de 2024

Los instrumentos de evaluación se aplicaron a los empleados de una empresa del sector inmobiliario en un periodo comprendido del 1 de enero de 2023 al 30 de mayo de 2024, de acuerdo con las unidades de análisis antes descritas.

Cada instrumento se evaluó previo a su aplicación con el departamento de recursos humanos y la alta dirección, en virtud de contener datos sensibles, algunos de ellos se omiten en el muestreo de esta investigación y de su informe final en protección de los datos personales en posesión de terceros.

Los resultados obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva como media, varianza y correlación; los datos fueron procesados y codificados en el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Luego los resultados se transfirieron a Excel, donde se representaron visualmente mediante gráficos para mejorar la comprensión y facilitar la interacción.

## **Resultados y discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación se determinó que el 40% de empleados dados de baja por renuncia voluntaria se debió a un ambiente laboral negativo esto en el periodo 2023, siendo estos varones, impactando en su permanencia en la organización.

Por otro lado se obtuvo que los empleados del sector inmobiliario desconocen los resultados que se esperan de su puesto y como estos aportan al logro de los objetivos de la organización en un 78%, tampoco que conocen como el departamento al que pertenecen aporta a los resultados de la empresa en un 68%, esto se debe en gran medida a que la organización no hace participe a los trabajadores de la construcción de los objetivos propios de cada puesto de trabajo o en su defecto no se les hace del conocimiento ni el perfil de puesto, su descripción o su posición en el organigrama en un 86%.

También al analizar los resultados se determinó que el 56% de los empleados encuestados considera estar en desacuerdo con que la gerencia general enfatiza el cumplimiento de las políticas y procedimientos a seguir dentro de la misma y el 42% está totalmente en desacuerdo, lo que significa que la alta dirección no logra un nivel adecuado de concientización en la aplicación efectiva de políticas y procedimientos al alcance de los empleados, también se pudo evidenciar que el 94% de los empleados considera que las decisiones que toma la gerencia general no son objetivas, ya que resultan de la experiencia de los altos directores sin considerar a los colaboradores de mandos medios y bajos, provocando una ineficiencia en el ejercicio de la autoridad y el liderazgo.

Por otro lado, se logró identificar que el 74% de los empleados dice conocer la misión y visión de la empresa, también se presenta que el 63% no se siente orgulloso de pertenecer a la organización, provocando el incumplimiento de metas en un 55%, el poco entendimiento de las prioridades de la empresa en un 92% y el desacuerdo de tener objetivos claramente establecidos en un 78%, así que en virtud de lo anterior podemos inferir que el 80% de los empleados conoce la misión, visión, políticas y normas, pero solo el 14% de ellos está comprometido con la empresa y se siente orgulloso de pertenecer a ella.

**Tabla 1. Resultados demográficos de la edad de los encuestados**

|   |              | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--------------|------------|------------|
| A | 21 a 34      | 55         | 50.90%     |
| B | 35 a 47      | 45         | 41.70%     |
| C | 48 a 64      | 8          | 7.41%      |
|   | <b>Total</b> | 108        | 100.0%     |

Fuente: Elaboración Propia 1

**Tabla 2. Resultados demográficos del sexo de los encuestados**

|   |              | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--------------|------------|------------|
| F | Femenino     | 36         | 33.30%     |
| M | Masculino    | 72         | 66.70%     |
|   | <b>Total</b> | 108        | 100.0%     |

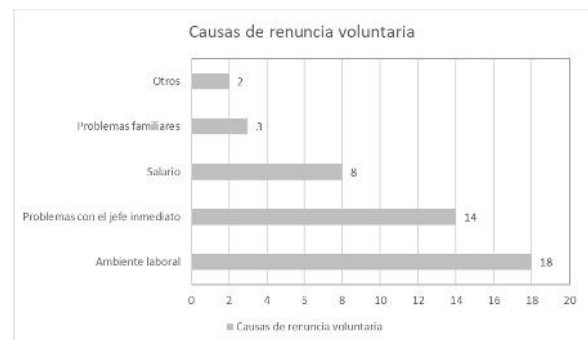
Fuente: Elaboración Propia 2

**Tabla 3. Resultados de sexo de los empleados que renuncian voluntariamente**

|   |              | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--------------|------------|------------|
| F | Femenino     | 7          | 16.00%     |
| M | Masculino    | 38         | 84.00%     |
|   | <b>Total</b> | 45         | 100.0%     |

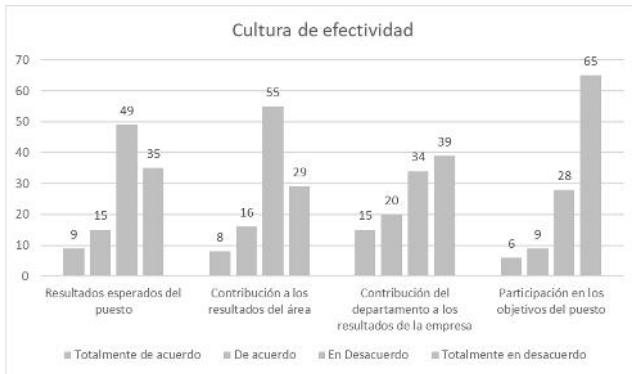
Fuente: Elaboración Propia 3

**Figura 1. Gráfico de cultura organizacional**



Fuente: Elaboración Propia 4

**Figura 2. Cultura de la Efectividad**



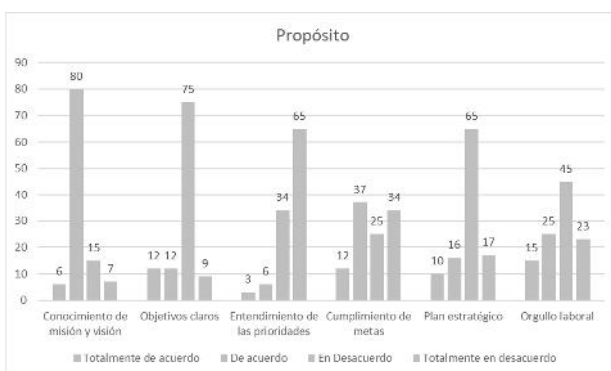
**Fuente: Elaboración Propia 5**

**Figura 3. Alta Dirección**



**Fuente: Elaboración Propia 6**

**Figura 4. Propósito**



**Fuente: Elaboración Propia 7**

## Conclusiones

El clima organizacional juega un papel crucial en la configuración del ambiente de trabajo dentro de una empresa, impactando directamente en la fuerza laboral y la productividad general. Un clima organizacional negativo puede dar lugar a diversos problemas laborales, afectando la moral, la productividad y el bienestar general de los empleados.

El clima organizacional en el sector inmobiliario puede ser dinámico y variado, pero tiende a estar influenciado por la competencia, los ciclos del mercado, la cultura empresarial, el liderazgo, las políticas de recompensas y reconocimiento, y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

La empresa estudiada puede mejorar el desempeño laboral tomando en cuenta en primer lugar, que reconozca que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados. Por ello, se aconseja adoptar estrategias que prioricen la fidelización de los empleados y la transmisión efectiva de la identidad de la empresa. Para implementar estas estrategias se sugiere realizar encuestas al interior de las empresas. Estas encuestas ayudarán a identificar los valores fundamentales que definen a la empresa y determinar qué valores contribuyen a un rendimiento óptimo. Esta valiosa información puede luego utilizarse para desarrollar políticas de mejora que fomenten un comportamiento grupal más deseable y, en última instancia, conduzcan a un mejor desempeño.

Por otro lado, que para garantizar los valores y la cultura de la organización se transmitan eficazmente a todos los empleados, es fundamental que quienes ocupan puestos de liderazgo se aseguren de que los empleados compartan la misma mentalidad y enfoque que la organización. Esta alineación influirá en gran medida en otras generaciones dentro de la organización.

## Referencias bibliográficas

De los Santos Maco, C. (2020). La cultura organizacional como estrategia de mejora en el desempeño de los colaboradores de las empresas del sector inmobiliario en Lima Metropolitana, en el 2020. Programa Académico De Administración Y Recursos Humanos.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2a. ed. --.). México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw-Hill.

Robbins, S. & Timothy, J. (2013). Comportamiento organizacional. (15ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

Garibaldi, A, Wetzel, U. & Ferreira, V. (2009), Organizational culture and performance: a Brazilian case, Management Research News, Vol. 32 Iss: 2 pp. 99 – 119. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232013000300010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000300010)

Lam, A. E.(2010). La aplicación del nuevo Plan Contable General Empresarial en el Perú. The Application of the New General Business Accounting Plan. Contabilidad y Negocios. (pp. 5 - 18). Recuperado de: <http://pergamo.pucp.edu.pe/contabilidadynegocios>

Schein, E. H. (1987). "Llegar a una nueva conciencia de cultura organizacional". Sloan Management Review, 25 (2). Winter.

Schein, E. H. (1991), "Lo que usted necesita saber acerca de la cultura organizacional", Training and Development Journal, Vol 40, January.

Lewin, K. (1978). La teoría del campo en la ciencia social. Buenos Aires: Paidós (Original; Field Theory in Social Science, 1951).

Gibson, Ivancevich, Donnelly P. 2011. Organizaciones. México: Mc GrawHill, 2011. Kozlowskik, S (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. En: Psychological science in the public interest. 2006, vol. 7, no 3, pp. 77-124

Quintanilla (2018). Relaciones Laborales y Productividad (pp. 100-150) Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/upc.remotexs.xyz/lib/upcebooks/reader.action?docID=5630768&query=productividad+laboral>

Serrabassa M (2018). Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas. Harvard Deusto. Recuperado de: <https://www.harvard-deusto.com/las-empresas-del-futuroson-las-que-apuestan-por-las-personas>

Medina, A. K. O. (2023, octubre 31). Reporte del mercado inmobiliario en México en 2023: Evolución, Actualidad, Perspectivas. Monific Blog. <https://www.blog.monific.com/post/reporte-del-mercado-inmobiliario-en-mexico-en-2023-evolucion-actualidad-perspectivas>