

CLIMA ORGANIZACIONAL EN DIFERENTES RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

Mtra. Margarita Dávila Hernández
davilahernandezmargarita@gmail.com

Fecha de recepción: 22.10.2015

Fecha de aceptación: 01.12.2015

Resumen

Este estudio forma parte de la investigación para valorar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de desgaste profesional en empresas de diferentes ramas de actividad económica. Específicamente, en este estudio se realizó el análisis factorial exploratorio de una adaptación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), obteniéndose una versión corta del instrumento con la validez y consistencia interna adecuada para su aplicación en una muestra multiocupacional de 9 diferentes empresas. Los resultados evidencian que el factor peor evaluado es el correspondiente a beneficios y recompensas (nivel organizacional). Por otra parte, el nivel mejor evaluado es el interpersonal.

Abstrac

This study is part of research to assess the relationship between organizational climate and burnout syndrome in companies of different branches of economic activity. Specifically, in this study an exploratory factor analysis was realized to an adaptation of the Multidimensional Scale of Organizational Climate (EMCO) to give a short version of the instrument with the validity and internal consistency suitable for application in a multi-occupational sample of 9 different companies. The results show that the worst evaluated factor is the amount of benefits and rewards (organizational level). On the other hand, the best evaluated is the interpersonal level.

Palabras Clave: Clima organizacional, medición.

Introducción

Los antecedentes del reconocimiento de la importancia que tienen aspectos que posteriormente se considerarían como constituyentes del clima organizacional, se remontan a la época en que las personas intentaron por

primera vez lograr metas mediante el trabajo en grupos, coincidiendo con el desarrollo del pensamiento administrativo (Koontz & Weihrich, 1994). El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente (García, 2009).

Es conveniente señalar que ya Emile Durkheim, en 1893, (Chiavenato, 2006) insistía en que los grupos controlan la conducta humana en cualquier organización social, al establecer sus valores y normas. En esta línea de investigación sobre el comportamiento social es fundamental la aportación de Kurt Lewin quien señala, en 1951, una de las primeras definiciones de clima organizacional, indicando que el comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona (Vega, Arevalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006), Como explica Diéguez (2002), Lewin empleó un modelo matemático para explicar el campo psicológico de la persona y utilizó el concepto de campo (extraído de la física), para analizar y comprender la conducta humana. Este componente psicológico circunda a cada individuo y se llama espacio vital y es un espacio subjetivo, diferenciado, que está referido a la forma en cómo cada individuo percibe el mundo, sus metas, sus esperanzas, sus miedos, sus experiencias pasadas. Pero, además de tener el campo componentes subjetivos, tiene también aspectos objetivos como las condiciones ambientales físicas y sociales que actúan limitando el campo psicológico. La percepción social (manera particular como el individuo interpreta las acciones, los atributos o intenciones de los otros individuos; la atmósfera social o determinadas situaciones de la vida) encauza el comportamiento.

Bamel, Budhwar, & Bamel (s.f.) resaltan que la investigación del clima se inició en el nivel individual y posteriormente el concepto de clima organizacional se amplió para considerarlo como una percepción compartida a través de los miembros de la organización. Lo anterior dio como resultado que se hayan empleado diferentes enfoques para el estudio del clima organizacional:

- El enfoque objetivo o de medidas múltiples (también se denomina estructural) fue inicialmente propuesto por Payne y Pugh en 1976, (como se cita en Clissold, 2006), quienes argumentaron que el clima organizacional es un atributo de características organizacionales; en congruencia con ellos, autores

como Forehand y Gilmer (como se cita en Pérez de Maldonado, Maldonado, & Bustamante, 2006) lo han definido como un conjunto de características tales como el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales (número de componentes, número y naturaleza de las interacciones entre ellos, relacionándose específicamente con la dirección y complejidad de la comunicación), el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas.

- En el enfoque subjetivo es la percepción de los miembros lo que define el clima, es decir, el individuo es el origen del clima, imponiéndole significado a la organización y a sus componentes, relacionándose con el concepto de clima psicológico (Morán y Volkwein, 1992; Schneider, 1983; como se cita en Clissold, 2006; Jones, James, Halpin y Crofts, como se cita en Pérez de Maldonado, Maldonado, & Bustamante, 2006).

Diversos autores (Morán y Volkwein, 1992; Schneider, 1983; como se cita en Clissold, 2006) han criticado los enfoques antes descritos porque cada uno considera sólo un lado de lo que es un proceso relativamente complejo: la creación de percepciones y creencias homogéneas. Las organizaciones y los individuos son complejos y dinámicos, cambiando y evolucionando en el tiempo para reflejar la interacción que ocurre entre los dos. Por lo anterior, un enfoque más apropiado es el interactivo o integrador.

Independientemente del autor o teoría de referencia, existe un amplio acuerdo entre los autores respecto a que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares. Acordes con lo anterior, Oliver, Tomás, & Cheyne (2006), señalan dos importantes atributos del clima organizacional: a) su multidimensionalidad, es decir, las múltiples facetas acerca de las cuales pueden ser cuestionados los empleados; b) su potencial de poder predictivo, entendido como un concepto que trata de explicar el impacto de la organización o del sistema social de ésta en el comportamiento de sus empleados, como componentes individuales. En relación a este último aspecto, el clima ha sido asociado con varias dimensiones personales como ausentismo, productividad o satisfacción laboral. Lo anterior, ha conducido a una gran variedad de factores considerados en la medición del clima y, aunque se pueden observar algunas coincidencias, los factores varían de un autor a otro; lo anterior es la razón por la cual se recomienda (García, Hernández, Navarrete,

Corichi, & Sánchez, 2014), que cuando se mida el clima organizacional se debe asegurar que el instrumento que se utilice sea el que realmente mida las condiciones de la organización, partiendo de la puntuación obtenida en la validez y confiabilidad. Basados en lo anterior, la Escala Multidimensional de Clima Organizacional, EMCO, de Gómez & Vicario (2008) parece ser un instrumento adecuado para evaluar el clima organizacional por las siguientes razones: a) considera un enfoque integral (sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional); b) se ha aplicado en población mexicana; c) se han reportado niveles de confiabilidad (alpha de Cronbach), superiores a 0.7; d) se ha probado su validez de constructo; e) se ha aplicado en diversos tipos de instituciones (salud, universidades y telecomunicaciones); f) la brevedad en el instrumento (29 ítems).

Es importante resaltar que en la elaboración de la EMCO no se consideró como un factor constituyente del clima organizacional a las condiciones del lugar de trabajo, a pesar de que diversos autores han señalado que la percepción que de ellas tengan los trabajadores influirá en su desempeño. Las condiciones físicas del lugar de trabajo que se han mencionado son los espacios reducidos, mobiliario incómodo, incorrecta ventilación, ruido, temperatura, toxicidad de los elementos que se manejan y peligro ambiental, entre otros (De los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila & Tristán, 2007; Thomaé, Ayala & Sphan, 2006; Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Warnke & Scapolo, 2005; Castillo, Lengua, Isaza & Pérez, 2011; Brunet, 1999). Así, por ejemplo, en el estudio que realizó Barrón (2005) en pequeñas y medianas empresas del sector industrial y de servicios, se identificó una correlación negativa significativa, entre el ambiente físico y el estrés presentado por los empleados.

Recientemente, el estudio y la medición del clima organizacional cobran mayor importancia por el efecto que produce en la conducta y el comportamiento de los trabajadores, señalándose su relación con aspectos como productividad, motivación y satisfacción laboral, entre otros (Patlán & Flores, 2013; Ramos, 2012; Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996). Un aspecto que resalta la importancia de la medición del clima organizacional, para aplicar las acciones pertinentes, es que factores constituyentes de éste han sido identificados como detonadores del desgaste profesional o síndrome de burnout.

Metodología

Materiales y método

Tipología. El presente estudio forma parte de la investigación que tiene como objetivo valorar las relaciones entre el clima organizacional y el desgaste profesional en empresas de diferentes ramas económicas. Específicamente, en esta parte del estudio el objetivo es medir el clima organizacional y, dado que la validez y confiabilidad de la EMCO fueron desarrolladas con una muestra de sólo profesionales de la salud, también se determinará la validez y confiabilidad de una adaptación del instrumento, agregando el factor “Condiciones del lugar de trabajo”, en empresas de diferentes ramas de actividad económica, en la Zona Metropolitana del Valle de México, determinando así, la pertinencia de la aplicación general del instrumento.

Muestra. Se obtuvo una muestra dirigida (no probabilística) resultado de la invitación que, en enero de 2015, se realizó a egresados de la Licenciatura en Administración del TESCO para colaborar en el presente estudio, aplicando el instrumento en sus empresas. Se recibió la aceptación de nueve, a quienes se les proporcionó la instrucción pertinente acerca del proyecto y la aplicación de la EMCO. El periodo de aplicación de los instrumentos comprendió los meses de marzo-abril de 2015. Una vez llenados los cuestionarios se recogieron para su revisión, codificación, tabulación, análisis e interpretación correspondientes.

Variable: Clima organizacional. Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización (Gómez & Vicario, 2008).

Instrumento. La Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) fue construida por Gómez y Vicario y está integrada por ocho factores en tres niveles, como se muestra en Tabla 1. La escala de respuesta en la EMCO es de tipo Likert, con cinco opciones: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5= siempre.

Resultados

La muestra definitiva estuvo constituida por 201 personas, de las cuales el 52.7% son hombres y 47.3% son mujeres; la Tabla 1 muestra las características generales. Se utilizó el software SPSS, versión 15.0, para el análisis estadístico correspondiente.

Tabla 1. Factores, definición e ítems de la EMCO.

Nivel	Factor	Definición	Item	Indicadores
Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si éstos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción por el trabajo.	1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.
			2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.
			3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
			4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.
	Autonomía en el trabajo	Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.	5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.
			6	Cada trabajador libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.
			7	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.
Sistema Interpersonal	Relaciones sociales	Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.	8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos.
			9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.
			10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
	Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.	11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
			12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.
			13	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
			14	En la organización, la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.
Sistema Organizacional	Consideración de directivos	Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.	15	El director trata a su personal de la manera más humana posible.
			16	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.
			17	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.
			18	El jefe trata con indiferencia a su personal.
			19	Dentro de la organización, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.
	Beneficios y recompensas	Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.	20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
			21	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.
			22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
			23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.
	Motivación y esfuerzo	Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.	24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.
			25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.
			26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.
Liderazgo de directivos	Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.	27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.	
		28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	
		29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	

Fuente: Patlán & Flores (2013).

Tabla 1. Características de la muestra.

No.	Rama de actividad económica. Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México ²	% de contribución a la muestra	Género (%) [*]		Edad, años (%) [*]					Escolaridad (%) [*]				
			Hombres (%)	Mujeres (%)	Menos de 30 (%)	Entre 30 y 39 (%)	Entre 40 y 49 (%)	Entre 50 y 59 (%)	60 o más (%)	Primaria (%)	Secundaria (%)	Media Superior (%)	Superior (%)	Posgrado (%)
1	Otras Instituciones de intermediación crediticia y financiamiento bursátil	10.1	70.0	30.0	40.0	40.0	20.0					85.0	15.0	
2	Servicios de investigación, protección y seguridad	7.5	53.3	46.7	26.7	40.0	13.3	13.3	6.7			60.0	40.0	
3	Elaboración de refrescos, hielo, y otras bebidas no alcohólicas y purificación y embotellado de agua	13.6	70.4	29.6	18.5	44.5	33.3		3.7			48.1	48.1	3.8
4	Servicios de administración de negocios	9.1	27.8	72.2	55.6	22.2	11.1	11.1			11.0	27.8	55.6	5.6
5	Administración pública en general	10.6	38.1	61.9	33.4	33.3	19.0	9.5	4.8				42.9	57.1
6	Comercio al por menor de ropa, bisutería y accesorios de vestir	6.4	93.3	6.7	69.2	30.8					6.6	66.7	26.7	
7	Banca múltiple	12.5	44.0	56.0	56.0	40.0	4.0					32.0	68.0	
8	Fabricación de instrumentos de medición, control, navegación y equipo médico electrónico	15.1	53.3	46.7	41.4	20.7	20.7	13.8	3.4	6.7	13.3	60.0	16.7	3.3
9	Escuelas de educación superior	15.1	36.7	63.3		46.7	30.0	23.3				3.3	46.7	50.0

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos analizados de la encuesta.

*Respecto a los que realizan actividades laborales fuera de su horario de trabajo.

** Respecto a los que realizan actividades domésticas.

2 Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2013 (SCIAN 2013). INEGI. Recuperado el 20 de mayo de 2015, de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/SCIAN/presentacion.aspx>

Análisis de validez y confiabilidad de la EMCO

Dado que el EMCO había demostrado su validez factorial y confiabilidad en una muestra constituida sólo por trabajadores de la salud y, además, no consideraba al factor “Condiciones del lugar de trabajo”, (seguridad, higiene, estética y ergonomía), se le agregó éste; cabe señalar que el factor antes mencionado es uno de los aspectos que forman parte de la Encuesta de Satisfacción Laboral, instrumento diseñado y validado por Álvarez (2005). La definición e ítems se indican en la Tabla 3.

Tabla 3: Definición e ítems del factor “Condiciones del lugar de trabajo” que se agregó a la EMCO.

Factor	Definición	Ítem	Indicadores
Condiciones del lugar de trabajo	Grado en que se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y orden, las condiciones ergonómicas, seguras, estéticas, higiénicas (Álvarez, 2005).	30	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad.
		31	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables.
		32	Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable.
		33	Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.

Fuente: Álvarez (2005).

A continuación se indican los análisis estadísticos realizados para determinar la validez factorial y la confiabilidad de la EMCO:

a) Análisis de discriminación de reactivos. El propósito de este análisis es identificar los reactivos que son capaces de discriminar entre grupos extremos (Demestre, 2013; Lewis, 2003). Para realizar lo anterior, se dividió la distribución de los puntajes totales en cuartiles, comparando los valores extremos de los reactivos, mediante la prueba t (nivel de significancia = 0.05). Como resultado, todos los reactivos mostraron su eficacia respecto a su poder discriminatorio entre puntajes altos y bajos.

b) Validez factorial exploratorio de la escala. Se efectuó la validez factorial de la escala mediante el análisis de componentes principales y la rotación varimax, considerando los factores de cada uno de los niveles. El análisis de la estructura factorial del EMCO se realizó mediante el Análisis Factorial Exploratorio (AFE, técnica estadística de interdependencia, donde se considera un conjunto de variables en las cuales no existe una variable de respuesta ni variables independientes, como en la mayoría de modelos de regresión, sino que todas las variables son analizadas en conjunto) (Méndez & Rondón, 2012). Dentro de la técnica del AFE, (Garmendia, 2007), uno de los métodos de extracción de factores es el de Análisis de Componentes Principales (ACP); el ACP trata de hallar estos componentes o factores, para que sucesivamente expliquen la mayor parte de la varianza total. En el ACP, el primer factor o componente sería aquel que explica una mayor parte de la varianza total, el segundo factor sería aquel que explica la mayor parte de la varianza restante, es decir, de la que no explicaba el primero y así sucesivamente. Para la realización del AFE se tomó como referencia el procedimiento planteado por Méndez & Rondón, (2012):

- Verificación de supuestos. Antes de realizar un AFE, se debe hacer una evaluación del supuesto de correlación entre las variables, con el fin de establecer si se justifica o no su aplicación. Por lo anterior, se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett y el índice de Káiser, Meyer y Olkin, KMO. En la prueba de KMO se obtuvo un valor de 0.869 implicando una adecuación correcta de los datos a un modelo de análisis factorial (Pérez, 2001). Por otra parte, el valor p-valor del contraste de Bartlett señala que no es significativa la hipótesis nula de variables incorrelacionadas (Chi-cuadrado aproximado=

4112.121; $gl=528$; Sig.= 0.000), por lo tanto, tiene sentido aplicar el análisis factorial (Garmendia, 2007).

- Derivación de los factores y evaluación del ajuste global. Se determinó aplicar el análisis de componentes principales (ACP) para extraer los nuevos factores y, así, realizar una contrastación con la estructura factorial reportada por Patlán & Flores (2013). Para la determinación del número de factores que se debían considerar en el análisis se tomó el criterio del valor propio (seleccionar sólo aquellos factores que tengan valores propios mayores a 1, de acuerdo con Méndez & Rondón, (2012). La Tabla 4 muestra la varianza total explicada de los componentes principales. Se observa que las seis primeras componentes resumen el 65.379% de la variabilidad total. Como referencia, en el estudio de validación de la EMCO realizado por Patlán & Flores (2013) se reportaron ocho componentes correspondientes al 66.68% de la varianza total.
- Interpretación de los factores. Para lograr una adecuada interpretación de los resultados se estimó la matriz de factores, rotándolos ortogonalmente (rotación varimax), para maximizar las ponderaciones a nivel del factor. En la Tabla 5 se muestra la distribución de ítems por factor (se siguió el criterio de asignar un ítem al factor en el que se presentara una carga factorial mayor de 0.40 (valor absoluto). Se indica la correlación existente entre cada una de las variables y su correspondiente factor. Los aspectos a resaltar son los siguientes:

Tabla 4: Varianza total explicada de los componentes principales (Método de extracción: análisis de componentes principales; método de rotación: Varimax).

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9.651	29.246	29.246	9.651	29.246	29.246	5.108	15.479	15.479
2	4.566	13.828	43.084	4.566	13.838	43.084	3.770	11.425	26.904
3	2.576	7.805	50.889	2.576	7.805	50.889	3.587	10.871	37.775
4	1.892	5.732	56.621	1.892	5.732	56.621	3.320	10.062	47.837
5	1.559	4.725	61.346	1.559	4.725	61.346	2.898	8.781	56.617
6	1.331	4.034	65.399	1.331	4.034	65.379	2.891	8.762	65.379
7	0.953	2.888	68.267						
8	0.916	2.776	71.043						
9	0.864	2.619	73.662						
10	0.753	2.280	75.943						
11	0.708	2.146	78.089						
12	0.637	1.931	80.020						
13	0.591	1.790	81.809						
14	0.545	1.652	83.461						
15	0.523	1.586	85.047						
16	0.463	1.403	86.451						
17	0.449	1.360	87.810						
18	0.429	1.301	89.111						
19	0.382	1.157	90.268						
20	0.363	1.100	91.368						
21	0.314	0.951	92.319						
22	0.303	0.919	93.237						
23	0.283	0.857	94.094						
24	0.268	0.811	94.906						
25	0.256	0.776	95.682						
26	0.242	0.732	96.414						
27	0.216	0.656	97.070						
28	0.204	0.620	97.689						
29	0.194	0.587	98.276						
30	0.182	0.552	98.827						
31	0.157	0.476	99.302						
32	0.143	0.434	99.736						
33	0.087	0.264	100.000						

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

1. En el instrumento original, las “relaciones sociales” y la “unión y apoyo entre los compañeros de trabajo” correspondían a los dos factores que constituían el nivel interpersonal del clima organizacional; ahora conforman sólo un factor;
2. Se tiene una situación similar con la “consideración de directivos” y “liderazgo de directivos”, que ahora constituyen un sólo factor, dentro del nivel organizacional.
3. El factor “motivación y esfuerzo”, que originalmente se encontraba en el nivel organizacional ahora quedó ubicado en el nivel individual, unido a la “satisfacción de los trabajadores”.

En las dos primeras observaciones existe congruencia entre la agrupación que señalan los resultados, obteniéndose una reducción en la cantidad de factores que constituyen el clima.

Tabla 5: Matriz de Componentes Principales (Método de extracción: análisis de componentes principales; método de rotación: Varimax). Selección de cargas factoriales mayores a 0.401.

No. ítem	Elemento	Componente					
		1	2	3	4	5	6
9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores	0.840					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo	0.817					
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable	0.808					
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema	0.802					
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo	0.736					
13	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	0.727					
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos	0.689					
30	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad	0.437					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo		0.739				
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades		0.731				
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades		0.721				
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo a los trabajadores en la realización de su trabajo		0.663				
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas		0.652				
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo		0.619				
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades		0.518				
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño			0.878			
23	Existen distintas formas de compensar a los trabajadores			0.859			
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades			0.822			
21	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo			0.740			
18	El jefe trata con indiferencia a su personal				0.799		
19	Dentro de la organización, el jefe trata a sus empleados de manera deshumanizada				0.799		
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización				0.581		

29	<i>Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización</i>				0.581		
17	<i>Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades</i>				0.552		
16	<i>El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto</i>				0.524		
27	<i>El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas</i>				0.495		0.421
28	<i>En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas</i>				0.495		
15	<i>El director trata a su personal de la manera más humana posible</i>				0.469		
31	<i>Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables</i>					0.880	
32	<i>Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable</i>					0.868	
33	<i>Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo</i>					0.807	
5	<i>Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades</i>						0.811
7	<i>A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades</i>						0.791
6	<i>Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades</i>						0.729

Fuente: *Elaboración propia con datos de la encuesta.*

Un aspecto que requiere un análisis particular es el correspondiente al factor “Motivación y esfuerzo” que originalmente formaba parte del sistema organizacional, definiéndose como el grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo, y que ahora forma parte del sistema individual, evidenciando que la motivación que experimenten los trabajadores es un aspecto mucho más complejo.

En la Teoría de la Autodeterminación (TAD) de Ryan & Deci, (2000) se señala que, aunque la motivación es tratada frecuentemente como un constructo singular, la reflexión superficial sugiere que las personas son movidas a actuar por tipos de factores muy diferentes: las personas pueden estar motivadas debido a que ellas valoran una actividad o debido a que hay una fuerte coerción externa; pueden estar urgidas a entrar en acción por un interés permanente o por un soborno; pueden comportarse a partir de un sentido de compromiso personal con la excelencia o por miedo al estar siendo vigiladas. En estos casos familiares se contrasta entre el tener una motivación interna versus el estar presionados externamente. Ante los resultados obtenidos en el análisis factorial y en congruencia con la propuesta de Ryan y Deci, se consideró pertinente la siguiente definición operacional del factor Satisfacción, Motivación y Esfuerzo:

Grado en que los trabajadores realizan con entusiasmo y agrado sus actividades, esforzándose en la realización de su trabajo, como consecuencia del apoyo y

condiciones organizacionales, por una parte y, por otra, por la satisfacción inherente que ocasiona la actividad por sí misma.

c) Confiabilidad de la escala. La confiabilidad de la escala se determinó con la estimación del alpha de Cronbach. La Tabla 6 muestra el resumen de los hallazgos, indicando, además la consistencia interna, α , (alfa de Cronbach) de cada factor.

Tomando en cuenta que la eliminación de los ítems señalados en la Tabla 6 no contribuía a un incremento significativo en el valor de α , el análisis de discriminación realizado y la definición operacional de los factores, se determinó eliminar sólo al ítem 30 dado que al formar parte del factor “Condiciones del lugar de trabajo”, se refiere a la percepción de seguridad física, no a la seguridad emocional que puede proporcionar un ambiente donde existan buenas relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, factor donde presentó mayor carga factorial. Así, el instrumento definitivo para evaluar el clima organizacional estará constituido por 6 factores y 32 ítems, presentando un α global de 0.914.

Tabla 6. Distribución de los ítems por factor, indicando el valor correspondiente de α .

Factor	Ítems	Descripción del Factor	Alfa de Cronbach (α)	¿Se incrementa α si se elimina un elemento?	Cambios en el α global al eliminar los ítems
1	9,12,14,10,11,13,8,30	Relaciones sociales/Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	0.894	Sí, a 0.907 si se elimina el ítem 30, “el ambiente de trabajo le ofrece seguridad”.	De 0.917 a 0.914
2	2, 3, 1, 26, 25, 24, 4	Satisfacción de los trabajadores y Motivación y esfuerzo	0.857	Sí, a 0.864, si se elimina el ítem 4, “los trabajadores realizan con desagrado sus actividades”.	De 0.917 a 0.916
3	22,23,20, 21	Beneficios y recompensas	0.907	No	
4	18, 19, 29, 17, 16, 28, 27 15	Consideración de directivos y Liderazgo de directivos	0.835	Sí, a 0.840, si se elimina el ítem 29, “al jefe se le dificulta guiar a su personal para que éstos cumplan con los objetivos de su organización”.	De 0.917 a 0.918
5	31, 32, 33	Condiciones del lugar de trabajo	0.901	Sí, a 0.909, si se elimina el ítem 33, “los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente”.	De 0.917 a 0.916
6	5,7,6	Autonomía en el trabajo	0.861	No	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados de la encuesta.

Clima organizacional, por rama de actividad

Con el objeto de favorecer la comparación de los resultados obtenidos, primero se calcularon índices para cada ítem; así, la calificación más alta en cada ítem corresponde a 5 (el individuo percibe que siempre se cumple la premisa) y, por ejemplo, en el caso de la empresa perteneciente a la rama de “escuelas de educación superior”, cuya muestra está constituida por 30 sujetos, un índice

de 100 corresponde a una puntuación global de $5 \times 30 = 150$. Un índice de 100 indicaría una posición totalmente favorable hacia la premisa considerada; el utilizar una escala continua dentro del intervalo de 0 a 100 facilita la apreciación de las percepciones como satisfactorias o no.

Como se puede observar en la Gráfica 1, las empresas pertenecientes a las ramas de la elaboración de refrescos, hielo y otras bebidas no alcohólicas y purificación y embotellado de agua y la administración pública en general son las que presentan un mejor clima organizacional (como resultado de considerar los índices a partir de la suma global de las puntuaciones obtenidas en los factores considerados como constituyentes del clima organizacional). Por otra parte, la percepción del peor clima se presenta en la rama de otras instituciones de intermediación crediticia y financiamiento bursátil.



Gráfica 1. Clima organizacional general, por empresa.
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados de la encuesta.

Clima organizacional general, por niveles

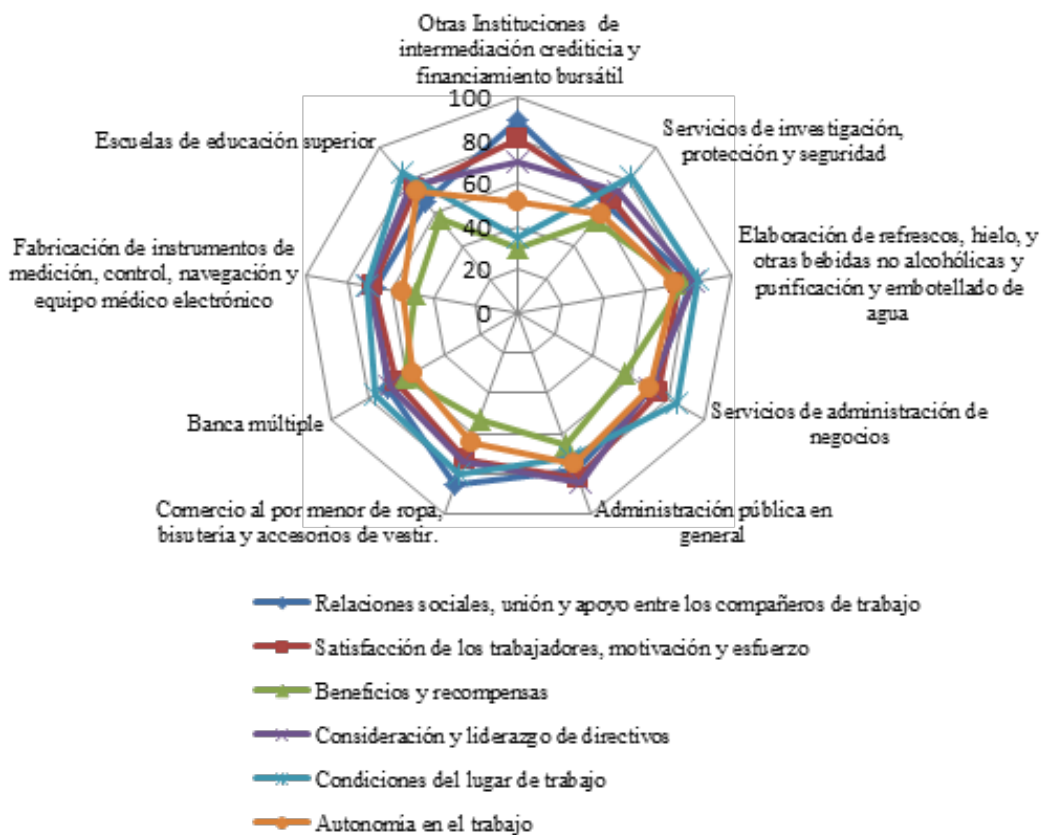
La Gráfica 2 muestra los resultados del clima organizacional por nivel; se observa que, en general, la empresa de elaboración de refrescos muestra el mejor clima organizacional. Por otra parte, es interesante resaltar el caso de la empresa de la rama de otras instituciones de intermediación crediticia y financiamiento bursátil la , además de señalar los niveles más bajos en la puntuación global, presenta los niveles más bajos al nivel organizacional, pero señala el nivel más satisfactorio percibido en el nivel interpersonal, al compararla con las otras empresas; en otras palabras, este caso apoyaría la validez de considerar en la medición del clima los tres niveles de análisis. Es conveniente señalar que en los casos donde hay diferencias visibles en la percepción de los tres niveles, el nivel mejor valorado es el interpersonal, ya que casi siempre los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo indicando, además, que casi siempre perciben compromiso e integración entre los miembros de la organización, así como la percepción de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.



Gráfica 2. Clima organizacional general, por nivel.
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados de la encuesta.

Clima organizacional general, por factor

Al analizar el comparativo entre las empresas (Gráfica 3) considerando los factores constituyentes del clima se observa, en general, que el factor peor evaluado es “beneficios y recompensas” (nivel organizacional), teniéndose la puntuación más baja en la rama de otras instituciones de intermediación crediticia y financiamiento bursátil. Lo anterior significa que los trabajadores perciben que la organización casi nunca busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como casi nunca se obtiene reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado. Los restantes factores constituyentes del clima organizacional presentan valores similares.



Gráfica 3. Clima organizacional general, por factor.
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados de la encuesta.

Conclusiones

En el presente trabajo se efectuó el análisis de una adaptación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional, en la que se incluyó el factor condiciones en el lugar de trabajo; como resultado de un análisis factorial exploratorio se obtuvo una versión corta de la escala que consta de 6 factores y 32 reactivos que conserva su nivel de análisis individual, interpersonal y organizacional. En forma adicional, la versión adaptada de la EMCO mostró su validez de constructo y niveles satisfactorios de confiabilidad al considerar una muestra de empresas de diferentes ramas de actividad económica. En lo que se refiere a la percepción general del clima organizacional, la peor evaluación corresponde a la rama de otras Instituciones de intermediación crediticia y financiamiento bursátil y la mejor a la de elaboración de refrescos, hielo, y otras bebidas no alcohólicas y purificación y embotellado de agua. En general, el nivel mejor evaluado cuando se observaron diferencias es el interpersonal y el factor peor evaluado es beneficios y recompensas (nivel organizacional). Específicamente, este último factor se ha señalado como fuente de frustración de los trabajadores, ante un desequilibrio percibido entre la inversión de tiempo y esfuerzo realizada en la ejecución de su trabajo y los resultados obtenidos; la situación anterior puede llevar a una persona a experimentar el síndrome de desgaste profesional.

Se sugiere realizar la medición del clima organizacional utilizando el EMCO, considerando empresas de diferentes actividades económicas a las consideradas en el presente estudio y, de ser posible, muestras probabilísticas.

Referencias bibliográficas

Álvarez, L.L. (2005). La Satisfacción Laboral: su medición y evaluación; una experiencia cubana. *Clima Laboral*, 04-2005.

Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress, and Coping* (15), 245-260.

Bamel, K.U., Budhwar, P.& Bamel, N. (s.f). Revisiting Organizational Climate: Conceptualization, Interpretation and Application. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de http://vslir.iimahd.ernet.in:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/11533/OS-PP-312-Revisiting_Organizational_Climate-384-Bamel_b.pdf?sequence=1

Barrón, J., Soler, E., & Bongiovanni, C. (2005). Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de la Pymes de Río Cuarto. Recuperado el 19 de Julio de 2008, de XIV Jornadas de Investigación y Trabajo Científico: <http://www.eco.uncr.edu.ar/cyt/pdfs/2005/barron,%20jorge>

Brunet, L. (1999). El Clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.

Castillo, L., Lengua, C., Isaza, C., & Pérez, H. P. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano. *International Journal of Psychological Research* , 4 (1), 40-47.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill.

Clissold, G. (2006). Psychological Climate: what is it and what does it look like? Monash University. Business and Economics.

De los Ríos, C., Ocampo, M., Landeros, L., Ávila, R., & Tristán, A. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y ciencia. Universidad Autónoma de Aguascalientes.* , 15 (37), 16-34.

Demestre, L. E. (Julio de 2013). Construcción de un cuestionario tipo Likert. Recuperado el 20 de Junio de 2015, de http://metodoyanalisis.com/?page_id=333.

Diéguez.J.A. (2002). Tres modelos de Intervención Comunitaria:K. Lewin, S. Alinsky, O. Fals Borda. *Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales* .

García, S. M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: una aproximación conceptual. Recuperado el 9 de Marzo de 2015, de Cuadernos de Administración/ Universidad del Valle: [//bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf)

García, V. M., Hernández, G. T., Navarrete, Z. D., Corichi, G. A., & Sánchez, M. G. (2014). Elementos de los modelos determinantes del clima organizacional. *European Scientific Journal* , 10 (28).

Garmendia, M. L. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el Cuestionario de Salud General de Goldberg. *Rev. Chil. Salud Pública* , 11 (2), 57-65.

Gómez, M., & Vicario, O. (2008). Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. Tesis. México: UNAM.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). Administración. Una perspectiva global. México: Mc. Graw Hill.

Lewis, R. A. (2003). Tests Psicológicos y Evaluación (Undécima Edición ed.). México: Pearson Educación.

Méndez, M., & Rondón, S. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría* , 41 (1), 197-205.

Oliver, A., Tomás, J., & Chayne, A. (2006). Safety Climate: its nature and predictive power. *Psychology in Spain*, 10 (1).

Patlán, P. J., & Flores, H. R. (2013). Desarrollo y validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo* (48), 131-139.

Pérez de Maldonado, I., Maldonado, P., & Bustamante, U. (2006). Clima Organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado* , 2, 21.

Ramos, M. D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia* .

Ryan, R. M., & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social y el Bienestar. *American Psychologist* , 55 (1), 68-78.

Salgado, F. J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema* , 8 (2).

Thomaé, M., Ayala, E., & Sphan, M. (2006). Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud. Recuperado el 13 de mayo de 2008, de Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina: http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm

Vega, D., Arevalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá Colombia (1994-2005). *Diversitas* , 2 (2), 329-349.

Warnke, P., & Scapolo, F. (2005). Manufacturing Visions Scenario Advancement Documentation. Recuperado el 8 de Abril de 2008, de Institute for Prospective Technological Studies. European Commission.: http://manufacturingvisions.org/download/Scenario%20Report_final.pdf

Margarita Dávila Hernández

davilahernandezmargarita@gmail.com

Maestría en Ciencias en Administración de Negocios. Profesora de Asignatura en la Universidad Autónoma del Estado de México.