

PROPUESTA DE INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES DE LA REGION CHONTALPA DEL ESTADO DE TABASCO

José Ramón Peralta Jiménez

Institución de procedencia
Universidad Politécnica del Golfo de México

Flor de la Cruz González

Institución de procedencia
Universidad Politécnica del Golfo de México

Luis Alberto Abreu Toribio

Institución de procedencia
Universidad Politécnica del Golfo de México

Florelis Valenzuela Cordova

Institución de procedencia
Universidad Politécnica del Golfo de México

José Francisco Carrillo Cordova

Institución de procedencia
Universidad Politécnica del Golfo de México

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



Resumen: El clima organizacional es la percepción que tienen los distintos agentes que participan en la empresa y que forman parte del cambio que exige la globalización no solo en la administración como disciplina sino también en la organización como objeto de estudio de la ciencia en comento. Derivado de lo anterior, se desprende que las organizaciones modernas giran entorno al capital intelectual. Por tanto, no se puede hablar de la administración y el paradigma humanista sin considerar al clima organizacional, sobre esa tesis, existen distintos instrumentos para medir el clima en las empresas, estos diseños tienen la particularidad de medir de manera objetiva y científica la percepción que tienen los distintos actores que interactúan con la organización. En este sentido, el presente trabajo tiene la finalidad de proponer un modelo que evalúe a las organizaciones desde una perspectiva diferente tomando como referencia el clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, Organizaciones modernas, Cultura empresarial.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se abordará la concepción de cultura y clima organizacional como punto focal para lograr un buen ambiente dentro y fuera de la entidad, un ambiente de cordialidad entre los colaboradores y la percepción que tienen los agentes externos (clientes, proveedores y competidores) de la organización.

La cultura es un factor decisivo en la definición del clima organizacional de la empresa y de él se derivan otras aristas tales como la percepción, la pertenencia, el compromiso y la lealtad; situaciones que convergen en el factor más importante de la organización, el capital humano y cuyo bienestar y satisfacción redundará en la mejora continua y el crecimiento exponencial de las

entidades productoras de bienes y servicios.

El clima organizacional es un concepto de tipo cualitativo, cuya medición implica el análisis de variables de la misma categoría (subjetivas) condicionadas en muchas ocasiones al estado de ánimo de los participantes en el análisis, por lo tanto, en este ensayo se pretende presentar una comparación de cada uno de los modelos utilizados para conocer el clima organizacional, de acuerdo con las percepciones que se quieren cuantificar y esto, como un preámbulo para afirmar la importancia del clima en las organizaciones modernas.

DESARROLLO

MARCO TEÓRICO

La cultura empresarial

El concepto de cultura aplicado a la organización o a la empresa, se fue gestando por el aporte de la escuela de las relaciones humanas, cuando a partir de los experimentos desarrollados por George E. Mayo se reconocen aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional (García, 2006), por lo tanto, la diversidad de formas en que el concepto de cultura es usado por los teóricos organizacionales, se deriva directamente de las diferentes maneras de concebir tanto la organización como la cultura.

Actualmente, la cultura empresarial en la organización del siglo XXI se ve influenciada por un estímulo excesivo derivado de la era del conocimiento (Poletto, 2011), el paradigma de la conducta humana parte de la premisa de que el conocimiento, es el activo más importante en las organizaciones y lo posee el capital humano, el cual, no es un recurso más de la organización y, por lo tanto, la preocupación de la administración actual no solo estriba en potencializar sus habilidades (del factor humano) sino también en la búsqueda continua de la satisfacción dentro y fuera de la organización.

El clima organizacional

Son muchas y muy variadas las definiciones y concepciones de clima organizacional, hay las que, señalan que clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral (Hall, 1996); las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y de las organizaciones (Goncalvez, 1997) y de la interacción entre características personales y organizacionales (Martínez, 2001) que afectan directa e indirectamente, el comportamiento de las personas dentro de una organización. A su vez, el comportamiento administrativo y las condiciones organizadas (Brunet, 1999); todos ellos citados por Cárdenas et al (2011).

Resalta para el presente trabajo la intervención de Goncalvez, (1997) al partir del supuesto de que el clima es la percepción que tienen los trabajadores del ambiente de la organización, entendiéndose como estructura, no solo el espacio físico donde se realizan las actividades propias de la entidad, sino todos aquellos factores de carácter intangibles o subjetivos que le dan forma a dicha empresa y, en la cual, el recurso humano posee participación activa.

Siempre se ha tenido la percepción de que el clima solo es de injerencia en el ambiente interno de la empresa, cuando, por la naturaleza eminentemente social de la ciencia administrativa, la percepción no solo es por parte de los trabajadores, sino también por parte de los agentes externos, tales como los clientes y los proveedores, e incluso, los inversionistas, quienes de acuerdo con sus apreciaciones, decidirán si invierten o no su capital en la organización.

De acuerdo con Salazar, el estudio del clima organizacional está integrado por los siguientes componentes (Salazar et al 2009):

- Ambiente físico. Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación,

entre otros.

- Características estructurales. Como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, los canales de comunicación.
- Ambiente social. Abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre otras personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales. Como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas.
- Comportamiento organizacional. Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión.

Estos factores actúan de manera concatenada en las organizaciones y la disfuncionalidad de uno de esos factores, conlleva de manera inequívoca a que no se den las condiciones adecuadas para que se hable de un buen clima organizacional, ya que se pierde el equilibrio y la armonía que debe existir entre los demás.

Aspectos tales como el ambiente social y/o las características personales son complejos en su manejo y control, ya que evoca a cada una de las personas que forman parte de la organización, por lo tanto, su dirección denota un estudio subjetivo, en el cual, implica aspectos más emocionales que físicos y que por su origen difiere de individuo a individuo.

Instrumentos para medir el clima organizacional

Por su importancia, el clima organizacional, es actualmente objeto de un estudio analítico que permite a las organizaciones, pero sobre todo a los actores internos y externos, conocer cuál es la percepción de acuerdo con los hallazgos que se pueden vislumbrar con las herramientas o instrumentos diseñados para tal fin y los cuales se visualizan a

continuación, en la tabla 1, instrumentos más usuales para medir el clima organizacional.

1. El cuestionario de Litwin y Stringer (1968)	Estilo de liderazgo y el clima organizacional, los efectos del clima sobre la motivación, determinar los efectos del clima sobre variables tradicionales.
2. El cuestionario de Rensis Likert (1932)	Perfil organizacional y sistemas de gestión: Autoritario explotador, autoritario paternalista, consultivo y participación en grupo.
3. Modelo de Medición de John Sudarsky-Test de Clima organizacional (TECLA) (1976)	Se fundamenta en la teoría de la motivación de McClelland (afiliación, poder y logro).
4. Modelo de Octavio García. Modelo para el diagnóstico del clima organizacional (1987)	Está centrado en lo que siente o piensa el personal de la organización, en aspectos tales como reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos. (17 ítems que conducen al estudio del perfil y encontrar soluciones que mejoren el ambiente).
5. Modelo del Fernando del Toro. Encuesta del clima organizacional (ECO) (1992)	Mide siete factores: Relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos (cooperación, respeto y responsabilidad).
6. Modelo de Hernán Álvarez Londoño-Hacia un clima organizacional plenamente gratificante (1995)	Claridad organizacional, estructura organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistémico, relación simbiótica, liderazgo, consenso, trabajo gratificante, desarrollo personal, elementos de trabajo, relaciones interpersonales, buen servicio, solución de conflictos, expresión informal positiva, estabilidad laboral, valoración, salario, agilidad, evaluación del desempeño, retroalimentación, selección de personal, inducción e imagen de la organización.

Tabla 1: Instrumentos más usuales para medir el clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia, tomando como referencia el artículo Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual (García, 2009).

Como se observa en la tabla que antecede, cada instrumento de medición estudia y evalúa los aspectos más sobresalientes del clima organizacional, pero siempre bajo el enfoque del paradigma humanista de la administración moderna, los cuales van desde el estilo de liderazgo hasta aterrizando en aspectos de corte laboralista. Estas últimas posturas estriban en el aspecto de la integración de grupo, la satisfacción de necesidades dentro de la organización y trabajo en equipo y convivencia, pero su principal particularidad es que estos últimos buscan medir el sentido de pertenencia. Dentro de esta desagregación de instrumentos de medición del clima organizacional, destaca por su tendencia el modelo de medición de John Sudarsky y su Test de Clima organizacional (TECLA), que se basa en la teoría de la motivación de McClelland (poder, afiliación y logro) (Hampton, 2003), en donde se dice, según este teórico, que la motivación estriba en obtener el siguiente aspecto y, en su conjunto, obtener los tres para poder afirmar que el individuo es un ser pleno, dentro y fuera de la organización y, como consecuencia, podrá ser más productivo dentro de la organización, esto con el fin de no perder los privilegios que ha obtenido en su nueva condición.

Impacto del clima en las organizaciones modernas

Las organizaciones modernas se ven influenciadas por factores externos, los cuales no son controlables, entre ellos, la cultura, la cual incide directamente en el comportamiento de los trabajadores, por lo tanto, el clima organizacional impacta en la productividad laboral (Salazar et al, 2009), la cual queda supeditada al trabajador, el cual es un ser biopsicosocial, en donde la salud, el bienestar y la felicidad son parte integrante no solo de la vida sino del trabajo,

pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica del medio, por lo tanto, su percepción es vital.

Haciendo referencia a la aseveración anterior que señala Salazar Estrada et, al (2009) se afirma que un clima positivo favorece al cumplimiento de los objetivos generales que persigue la empresa, a partir de un sentimiento mayor de pertenencia, entendiéndose por pertenencia, el grado (ya sea alto o bajo) de sentirse parte de la organización en todas y cada una de sus facetas (laborales, estructurales, de procesos, comunicación y de amistad) lo que conlleva precisamente al logro de los objetivos, en el caso contrario, las expectativas de crecimiento de la organización son una tarea algo más compleja.

El estudio del clima organizacional impacta también en las formas de socialización y los mecanismos para transmitir el conocimiento, hay que recordar que partimos de un enfoque de la conducta humana y, por lo tanto, son de suma importancia, las estrategias que se utilicen para hacer que los nuevos integrantes de la organización se identifiquen plenamente no solo con las tareas (paradigma mecanicista o productivista) sino también con el entorno psicosocial en el que les toca desarrollarse.

Lo anterior, es el preámbulo para formarse un criterio de la importancia del estudio del clima organizacional en el comportamiento de los individuos y, por lo consiguiente, en el contexto de la empresa.

Es válido reconocer que no todos los estudiosos de la administración coinciden que la preservación de un buen clima organizacional dentro de la empresa es lo más importante o que representa el preámbulo para la excelencia dentro de la entidad, los mecanicistas, por ejemplo, como Frederick Taylor y Henry Fayol señalan que

la administración científica constituye el primer intento de formular una teoría de la administración, basada en la preocupación por crear una ciencia de la administración, con énfasis, en las tareas. La organización racional del trabajo se basa en el análisis del trabajo operacional, en el estudio de tiempos y movimientos, en la división de las tareas y en la especialización del trabajador. Se busca la eliminación del desperdicio, la ociosidad de los obreros y la reducción de los costos de producción. El diseño de tareas hacía énfasis en el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y de montaje, la estandarización y las condiciones de trabajo que aseguran la eficiencia (López et al; 2006).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática que da pie a esta investigación es derivado de que, si bien es cierto existen instrumentos que permiten a las organizaciones plenamente establecidas medir la percepción del clima organizacional, estas se encuentran diseñadas a las características y particularidades de esas, pero, ¿qué pasa con aquellas organizaciones que no cuentan con ese nivel de consolidación administrativa? Se concibe que los instrumentos descritos en la tabla 1, son adaptables a contextos y situaciones en particular, no se ha diseñado un instrumento que se adapte no al entorno sino a las características de aquellas empresas u organizaciones que no han alcanzado ese nivel de consolidación, por tanto, el problema que se plantea es, la carencia de un instrumento que mida la percepción del clima organizacional diseñado para aquellas empresas que se encuentran en vías de desarrollo y/o consolidación en el entorno en que se desenvuelven.

Derivado de lo anterior, el objetivo de esta investigación es: Proponer un instrumento de identificación que permita reconocer la percepción del clima organizacional en su

variante de pertenencia en aquellas empresas que aun no alcanzan un nivel de consolidación deseado.

MÉTODO

El método para el diseño de la propuesta de instrumento que se presenta como resultado en esta investigación parte de la observación e identificación de las características de un determinado grupo de organizaciones que comparten características similares en lo que respecta a la estructura, grado de consolidación, alcance y limitaciones, esto con la finalidad de proponer un instrumento pertinente a dichas instituciones.

La observación parte del supuesto de una inspección no solamente de la infraestructura de la misma, sino del comportamiento de los diversos actores que participan en esas organizaciones, esto como parte del enfoque humano del instrumento que se pretende proponer, el cual se estructura de forma genérica para ser aplicado en las empresas cuya característica sea congruente con lo que se presenta en el citado instrumento, el cual se describe a detalle en el apartado de resultados.

RESULTADOS

Es de suma importancia, para las organizaciones el conocer la perspectiva que cada uno de los integrantes tiene de la misma. El estudio del clima organizacional evoca no solo el estudio de los factores ambientales, sino también aquellos que tienen que ver con el comportamiento de los individuos, los cuales son influenciados por factores externos y que permearán en su desarrollo, el cual impactará directamente en las empresas.

Todos los modelos anteriormente expuestos, se enfocan a cada uno de los aspectos y estilos inherentes al desarrollo de la organización, por tal razón, se propone un modelo, en el cual, se puede visualizar aspectos más subjetivos que objetivos, ya que el juicio

de que existe o no un buen clima dentro de la organización, redundando precisamente en el factor humano, por lo tanto, los modelos deben contener no solo alternativas que midan la percepción del clima desde aspectos objetivos, sino también subjetivos, los cuales permitirán medir y evaluar realmente dicha percepción.

Por lo tanto, los instrumentos que se utilizan para medir el clima organizacional son diversos, ya que se adecuan a las necesidades y características de las entidades, es por eso que el siguiente, es un modelo básico que aborda cada uno de esos aspectos subjetivos que permitirán medir el clima desde el punto de vista de cada uno de los individuos que participan activamente en la organización, el cual consta de 12 ítems dicotómicos, los cuales se identifican cada uno de los aspectos en los que inciden no solo el medio ambiente en el que se desenvuelven, sino también situaciones más complejas como el comportamiento humano.

1. ¿Se siente usted identificado con la empresa en la que presta actualmente sus servicios?
 - Sí
 - No
2. ¿La organización busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar su trabajo?
 - Sí
 - No
3. La organización en la que usted labora ¿Le ofrece oportunidades de capacitación?
 - Sí
 - No
4. ¿Se siente usted realizado profesionalmente en la empresa donde actualmente labora?
 - Sí
 - No

5. Las condiciones de trabajo ¿Son buenas?

- Sí
- No

6. La comunicación con su jefe inmediato ¿Es efectiva?

- Sí
- No

7. La comunicación con sus compañeros y jefes ¿Es efectiva?

- Sí
- No

8. Sus jefes y demás compañeros de trabajo ¿Escuchan con atención sus ideas y comentarios?

- Sí
- No

9. ¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a su organización?

- Sí
- No

10. ¿Considera usted a sus compañeros de trabajo como sus amigos?

- Sí
- No

11. ¿Su trabajo le permite desarrollar nuevas habilidades?

- Sí
- No

12. ¿Posee usted las comodidades necesarias para desarrollar su trabajo?

- Sí
- No

DISCUSIÓN

Si bien es cierto se presenta un instrumento de corte generico, es de resaltar que se pretende que con ciertas adecuaciones a las particularidades propias de cada organización que requiera identificar el impacto del clima en la entidad objeto de estudio, tome como

marco referencial el producto del presente documento, el cual, se pretende en un corto plazo, aplicarlo en las pymes de la región Chontalpa del estado de Tabasco, tomando como elementos subyacentes para llevar a cabo la aplicación, las siguientes características:

1. En una primera instancia pymes que pertenecen al mismo sector económico.
2. Que el numero de empleados sean similares
3. Que las condiciones micro y macro ambientales en las que se desarrollan las acciones y/o actividades de las pymes objeto de estudio cuenten con características semejantes.
4. El grado de consolidación tomará como referencia, en una primera instancia su alcance y las dimensiones del mercado.

CONCLUSIONES

El clima organizacional es una tendencia derivada del estudio de la conducta humana, por tanto es uno de los resultados del paradigma de la conducta, se tiene que considerar junto con otros aspectos que inciden también en la conducta del individuo, tales como la motivación, la pertenencia, el sentido de responsabilidad, la comunicación y la forma en que se han de solucionar los conflictos, por lo que, el clima es un conjunto de factores subjetivos que son complejos en cuanto a su cuantificación, pero que, sin embargo, pueden ser medidos, comparados y evaluados.

Estas tendencias de cultura y clima organizacional se contraponen a las tendencias mecanicistas de principios del siglo pasado, en donde se daba énfasis a las tareas, sin importar el sentir de las personas que participaban en dichas tareas, se contraponen al clima organizacional, en el sentido de que tanto la tarea como el factor humano tienen la misma importancia y ésta reside en la premisa que una no es nada sin

la otra, es decir, no pueden existir procesos productivos sin haber un recurso humano que lo dinamice, ni tampoco puede existir este último dentro de la empresa, si no existe un proceso productivo en la organización.

REFERENCIAS

Brunet, L. (1999). *El clima laboral*. México, D.F.: Trillas.

Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M. (2011). *Modelo de intervención en el clima organizacional*. *International Journal of Psychological Research*, 121-127.

García, C. (2006). *Una aproximación al concepto de cultura organizacional*. *Univ. Psychol*, Bogotá, 163-174.

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. *Cuadernos de Administración*, 43-61.

González, A. (1997). *Fundamentos del Clima Organizacional*. México, D.F.: Sociedad Latinoamericana para la calidad.

Hall, R. (1996). *Organizaciones: Estructuras procesos y resultados*. México, D.F.: Interamericana.

Hampton, D. (2003). *Administración*. México, D.F.: McGraw-Hill.

López D. Arias, L., & Rave, S. (2006). *Las organizaciones y la evolución administrativa*. *Scientia Et Technica*, 147-152.

Martínez. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Imprenta Universidad del Pacífico.

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, B., & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 67-75.