



ISSN 1692-0945

Revista electrónica de Psicología Social
FUNLAM

LA ESTRUCTURA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN SUPERMERCADO

Cruz García Lirios¹

Resumen

Se desarrolló un modelo para explicar la percepción del clima organizacional derivado de las percepciones de los empleados de una sucursal comercial. En dicho modelo, se demuestra que los factores de reconocimiento laboral y crecimiento personal son los determinantes del clima organizacional percibido. La estructura resultante es bidimensional y se interpretó como un sistema de decisiones y acciones que favorecen las relaciones organizacionales entre los empleados, supervisores, jefes y gerente.

Descriptores; clima organizacional percibido, reconocimiento laboral y crecimiento personal.

Abstract

A model was developed to explain the perception of the organizational climate derived from the perceptions of the employees of a commercial branch. In this model, one demonstrates that the factors of labor recognition and personal growth are the determinants of the perceived organizational climate. The resulting structure is bi-dimensional and it interpreted like a system of decisions and actions that favor the organizational relations between the employees, supervisors, heads and manager.

Keywords; perceived organizational climate, labor recognition and personal growth.

Los estudios psicológicos en torno a clima organizacional han demostrado que es un sistema de percepciones, motivaciones, evaluaciones, decisiones y acciones que favorecen la eficiencia, la productividad, la eficacia y la efectividad de una empresa. Se parte de una concepción de utilidad que va de lo individual a lo organizacional y que consiste en la toma de decisiones positivas de minimización de costos y maximización de beneficios (Morales, 2002). Algunos estudios plantean que el cociente entre los valores atribuidos a

¹ Investigador, profesor y consultor en Desarrollo Sustentable. Correspondencia: Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, campus Distrito Federal; General Prim 72, Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México, 06600 (código postal) 1678 5968 (teléfono)

los logros proyectados sobre los logros obtenidos es un indicador de eficacia y efectividad necesarios para el crecimiento organizacional y con ello el crecimiento personal. Sin embargo otros estudios enfocan sus hipótesis en los recursos humanos como el principal activo de una empresa. Se señala que el conocimiento es el principal indicador de crecimiento y estabilidad organizacional actual y futura. En este sentido, los estudios del capital humano han demostrado fehacientemente que la transferencia de tecnología de una matriz a una sucursal ha resultado ser relevante para las transnacionales que compiten por los nichos de mercado. En un nivel inter-individual los conocimientos y habilidades transferidos de un grupo de trabajo a otro han incrementado la productividad y la competitividad (Abreu, 2002).

Sin embargo, en estos estudios se encuentran ausentes los efectos de los grupos de trabajo sobre la situación personal. Incluso poco se ha explorado la cognición de los empleados en su entorno laboral. En este sentido, los procesos conformistas e innovadores de los equipos de trabajo y los procesos cognitivos de las personas pueden complementarse con los estudios tecnológicos, sociológicos, económicos, antropológicos y pedagógicos de las organizaciones (López, 2001).

La percepción es un proceso psicológico básico que alude a las distorsiones de los objetos con los que se relacionan los individuos. Dicho proceso se endosa a los grupos de trabajo; compañeros, supervisores o jefes (Medina, Munduate, Martínez, Dorado y Mañas, 2004). Las aseveraciones positivas o negativas en torno a las decisiones y acciones de los grupos son esenciales para explicar el clima organizacional percibido por los empleados. A menudo, esta percepción del clima organizacional varía en relación al estatus, la edad, el sexo, el ingreso, la antigüedad o las funciones (Tejada y Arias, 2005). La estructura de dicha variación es el propósito del presente estudio.

Método

¿Cuál es la estructura del clima organizacional percibido?

Procedimiento

El instrumento que mide la percepción del clima organizacional fue aplicado en las instalaciones de la Comercializadora Mexicana S.A. de C.V. en su sucursal Casa de Piedra, en la ciudad de Cuernavaca, Morelos (México). Se solicitó el permiso correspondiente al gerente explicándole que los resultados no serían concluyentes en torno a su administración de personal. Posteriormente, se entrevistó a los subgerentes, jefes de área, supervisores, empleados y personal de vigilancia. Se les informó que el estudio no afectaría positiva ni negativamente las decisiones de la gerencia o las de su jefe inmediato. Una vez resueltos la mayoría de ellos en quince minutos, se procedió a verificar la totalidad de las respuestas, la coherencia y la nitidez. En los casos en que se presentaron anomalías se optó por cancelar la entrevista o su captura. Se procesó la información en los software SPSS y LISREL en sus versiones para estudiantes.

Sujetos

100 empleados de un supermercado de la ciudad de Cuernavaca, Morelos (México). 53 por ciento son hombres y 47 por ciento son mujeres. 20 por ciento son cajeros, 13 por ciento son jefes de área, el mismo porcentaje para empleados de carnes y auxiliares de abarrotes, 10 por ciento trabajan en panadería y el mismo porcentaje para auxiliares de recibo. 36 por ciento tiene menos de un año de antigüedad laboral, 33 por ciento entre dos y cinco años, 16 por ciento de seis a diez años y 6 por ciento de once a quince años.

Variables

Clima organizacional percibido. Es el grado de percepción de satisfacción personal, reconocimiento laboral y crecimiento personal en relación a un equipo, área o empresa de trabajo.

Hipótesis

La estructura del clima organizacional percibido es multidimensional y multicausal.

Instrumentos

Escala de clima organizacional percibido. Mide las aseveraciones en torno a las motivaciones, decisiones y acciones en una organización lucrativa. Incluye cuatro opciones de respuesta que van desde “nunca” hasta “siempre”.

Se estableció la normalidad de la escala a partir de los parámetros de dispersión, sesgo y asimetría.

La tabla 1 muestra los valores de normalidad correspondientes. Se seleccionaron aquellos reactivos cuyos valores se ubicaban en el rango de menos tres a más tres tanto en el sesgo como en la asimetría. Puede observarse que los reactivos 10, 13, 14, 25, 27, 29, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40 y 41 extralimitan el rango permitido y por ello fueron excluidos de análisis posteriores.

Tabla 1. La distribución normal de los reactivos

No.	Reactivo	Media	Desviación	Sesgo	Asimetría
R1	Me siento parte importante de esta organización.	3,73	1,44	-1,215	,647
R2	Recibo información general sobre los proyectos y planes en el área que pertenezco.	3,83	1,23	-1,549	2,535
R3	Entiendo como el trabajo que desarrollo se relaciona con los objetivos de la organización.	4,10	,96	-,462	-1,245
R4	Mis compañeros me brindan ayuda cuando la necesito	3,77	1,22	-1,339	2,219
R5	Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la empresa.	3,43	1,36	-,515	-,805
R6	Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito.	4,07	1,39	-1,702	2,188
R7	Mi superior sabe escuchar y aceptar mis sugerencias.	3,83	1,26	-1,651	2,746
R8	Mi superior reconoce mis logros.	3,90	1,12	-,881	,085
R9	Mi superior me brinda información a tiempo.	4,13	,94	-1,089	,635
R11	Mi superior busca resolver conflictos	3,93	1,17	-1,101	,751

	adecuadamente.				
R12	Mi superior es justo en el trato con todos mis compañeros.	3,93	1,08	-1,441	2,136
R15	Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada.	4,33	,88	-1,057	,057
R16	El ambiente físico de trabajo es adecuado.	4,13	1,01	-1,366	2,047
R17	Estoy satisfecho con las instalaciones del comedor.	3,47	1,36	-,855	,117
R18	Estoy satisfecho con la calidad de la comida que me brinda la empresa.	1,93	1,64	,316	-1,137
R19	En general estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.	4,50	,73	-1,135	-,089
R20	Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo.	4,13	1,01	-,716	-,813
R21	Tengo posibilidades de desarrollo en la empresa.	3,83	1,29	-1,325	1,672
R22	Estoy satisfecho con los beneficios que me brinda la empresa.	3,73	1,36	-,793	-,548
R23	Considero que mi trabajo esta bien remunerado.	3,23	1,38	-,534	-,376
R24	Los incentivos que otorga la empresa me motivan a tener una mejor actitud en el trabajo.	2,67	1,52	-,151	-1,168
R26	Si tengo problemas con mi pago, resultan fáciles de resolver.	4,20	1,21	-1,894	2,957
R28	Conozco mis derechos como trabajador.	4,63	,56	-1,216	,623
R30	Generalmente llego puntual a mi trabajo.	4,73	,45	-1,112	-,824
R31	Estoy satisfecho con el trato que recibo del Departamento de Recursos Humanos.	4,37	,81	-1,211	1,085
R35	Cuento con el uniforme necesario para trabajar.	4,07	1,41	-1,384	,632
R42	Mi trabajo es evaluado en forme justa.	3,70	1,73	-1,314	,299
R43	Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección General.	3,97	1,61	-1,756	1,996

Fuente: Elaborada con los datos del estudio

Demostrada la normalidad de las respuestas al instrumento, se procedió a efectuar un análisis factorial exploratorio de los componentes principales con rotación varimax. Los parámetros de dicho análisis fueron establecidos a partir de la adecuación ($KMO = .135$), esfericidad ($X^2 = 704.127$; 378 grados de libertad; nivel de significancia = .000) y convergencia de los reactivos con los

factores (pesos factoriales superiores a .300). el primer factor explico el 22 por ciento de la varianza, el segundo el 11 por ciento y el tercero el 10 por ciento.

La tabla 2 muestra la validez de los factores climáticos organizacionales percibidos. Puede observarse que los reactivos 1, 3, 4, 6, 7, 12, 15, 16, 19, 20, 23, 24, 28, 30, 31, 35 y 43

Tabla 2. La validez de los factores climáticos organizacionales percibidos

No.	Reactivo	F1	F2	F3
p22	Estoy satisfecho con los beneficios que me brinda la empresa.	,550		
p18	Estoy satisfecho con la calidad de la comida que me brinda la empresa.	,493		
p17	Estoy satisfecho con las instalaciones del comedor.	,439		
p5	Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la empresa.	,301		
p42	Mi trabajo es evaluado en forme justa.		-,466	
p8	Mi superior reconoce mis logros.		-,462	
p11	Mi superior busca resolver conflictos adecuadamente.		-,416	
p9	Mi superior me brinda información a tiempo.		-,309	
p21	Tengo posibilidades de desarrollo en la empresa.			,760
p26	Si tengo problemas con mi pago, resultan fáciles de resolver.			,644
p2	Recibo información general sobre los proyectos y planes en el área que pertenezco.			,480

Fuente: Elaborada con los datos del estudio

Los reactivos 5, 17, 18 y 22 configuran el factor de satisfacción personal, los reactivos 8, 9, 11 y 42 se refiere al factor de reconocimiento laboral y el tercer que incluye los reactivos 2, 21 y 26 alude al crecimiento personal.

Se estableció la confiabilidad de cada factor considerando una correlación con sus reactivos superior a .60 mediante el parámetro alfa de Cronbach.

Tabla 3. La confiabilidad de los factores

Factor	Media	Desviación	Sesgo	Asimetría	Confiabilidad
Satisfacción personal	12,57	3,41	,253	-,441	.3905
Reconocimiento laboral	15,67	3,61	-1,482	2,005	.6702
Crecimiento personal	11,87	3,06	-1,537	2,166	.7533

Clima organizacional percibido	40,10	7,28	-,924	2,294	.6977
--------------------------------	-------	------	-------	-------	-------

Fuente: Elaborada con los datos del estudio

La tabla 3 muestra los valores de normalidad y confiabilidad de cada factor. El factor de satisfacción personal obtuvo una confiabilidad baja por lo que se descartó de posteriores análisis.

Resultados

Se realizó un análisis de correlación entre los factores seleccionados a partir de su validez y confiabilidad. Considerando los parámetros “r” de Pearson con un nivel de significancia menor a .05 se procedió a interpretar las correlaciones que cumplieron con estos requerimientos.

La tabla 4 muestra los resultados de las correlaciones entre los factores. Puede observarse que entre los factores personal y laboral existen asociaciones directas y positivas pero no significativas las cuales demuestran la independencia entre estos factores y la no colinealidad entre ellos.

Tabla 4. La correlaciones entre los factores

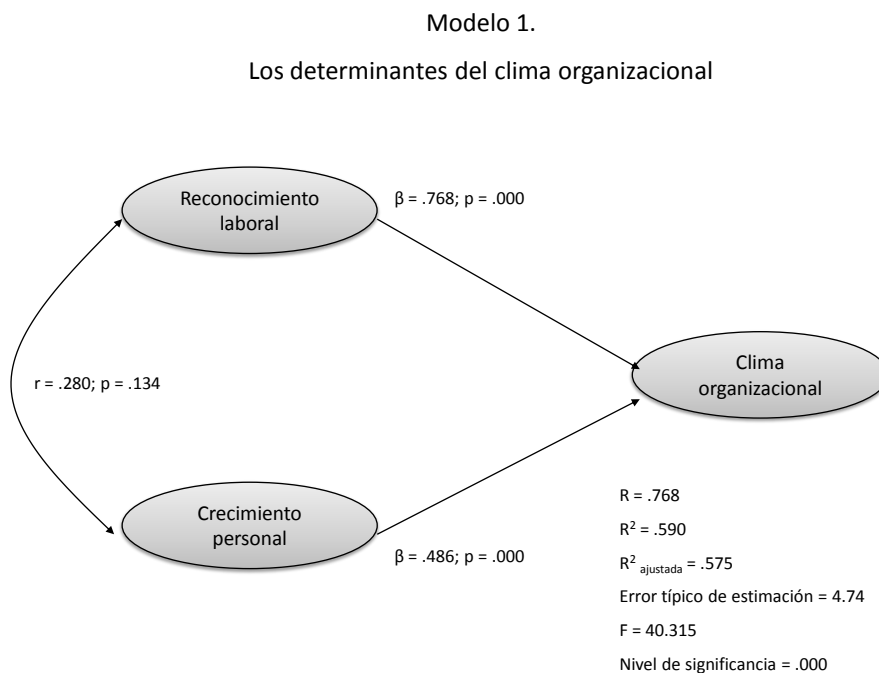
	Reconocimiento laboral	Crecimiento personal	Clima organizacional percibido
Reconocimiento laboral	1,000		
Crecimiento personal	,280	1,000	
Clima organizacional percibido	,768***	,663***	1,000

Fuente; Elaborada con los datos del estudio (* nivel de significancia menor a .05; ** menor a .01; ***menor a .001)

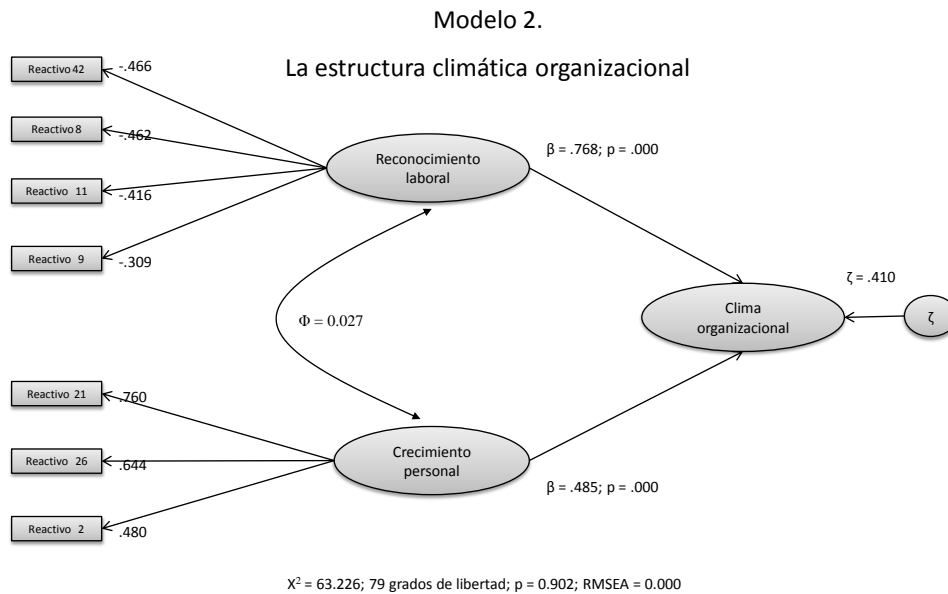
En el caso del clima organizacional percibido y los factores personales y laborales existen asociaciones significativas que pueden interpretarse como sus factores determinantes. Es decir, los trabajadores del supermercado que son reconocidos laboralmente y crecen individualmente tienden a crear mejores relaciones con sus compañeros de área y sucursal. Para corroborar dicha hipótesis se procedió a establecer sus relaciones causales mediante un análisis de regresión lineal múltiple con pasos sucesivos.

El modelo 1 muestra los efectos de los factores personales y laborales sobre el clima organizacional percibido. A partir del parámetro “Beta” se estableció el efecto directo, positivo y significativo entre el reconocimiento laboral sobre la percepción del clima organizacional como el determinante principal.

Para establecer la no colinealidad de las variables independientes, la independencia entre sus disturbios y la linealidad de sus relaciones se calculó la covarianza entre las variables personales y laborales.



El modelo 2 muestra la estructura del clima organizacional percibido. El parámetro “phi” (Φ) demuestra, con una baja covarianza entre los factores personales y laborales, la no incidencia de otros factores sobre el clima laboral. Respecto al ajuste y adecuación del modelo hipotético con los datos observados es el recomendable para interpretar las relaciones causales entre las variables exógenas y el constructo endógeno.



Fuente: Elaborado a partir de los datos del estudio

El modelo 2 puede interpretarse como un sistema perceptual organizacional en el que los empleados al percibir reconocimientos y crecimiento personal toman decisiones y llevan a cabo acciones que favorecen el clima laboral de su empresa. En torno a estas percepciones parecen incidir otros factores excluidos por los análisis expuestos. Dichos factores explicarían los incrementos o en su caso los decrementos de las variaciones de los factores personales y laborales.

Conclusión

La estructura de la percepción del clima organizacional planteado por las teorías perceptuales fue demostrada considerando dos factores inherentes a los individuos más que a los grupos.

Los procesos perceptuales inherentes a los individuos comparados con los procesos conformistas o innovadores inherentes a los grupos, develan los límites de la presente investigación. La percepción es un proceso psicológico que se complementa con procesos actitudinales, intencionales, evaluativos, motivacionales y conductuales. Tales proceso psicológicos explican el clima organizacional percibido que el individuo construye cognitiva y

conductualmente pero no explica la dinámica de los grupos con los que se relaciona.

En este sentido, los procesos conformistas o innovadores de los grupos complementarían las investigaciones enfocadas en las personas. Es decir, el modelo desarrollado en esta investigación se deberá complementar con los modelos que explican los procesos cognitivos de los individuos y esta nueva configuración se deberá complementar con modelos que expliquen las dinámicas de los grupos en los que las personas están inmersas.

Referencias

- Abreu, M. (2002). Prospectiva de las organizaciones bursátiles en México. *Denarius*. 5, 31-54.
- López, E. (2001). ¿Liderazgo carismático en las organizaciones? Elementos para una reflexión sobre el cambio en las relaciones intra-organizacionales. *Revista de Psicología Social*. 16, 97-115.
- Morales, J. (2002). Decaimiento, mortandad y sobre vivencia organizacional: gestión estratégica de las organizaciones mexicanas en el neoliberalismo. *Denarius*.5, 55-74.
- Tejada, J. y Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 10, 295-309.
- Medina, F., Munduate, L., Martínez, I., Dorado, M. y Mañas, M. (2004). Efectos positivos de la activación del conflicto de tarea sobre el clima de los equipos de trabajo. *Revista de Psicología Social*. 10, 3-15.