

Capítulo 10

Clima organizacional, un estudio descriptivo en servidores públicos del estado de Zacatecas

*Juan Carlos Espinoza Sandoval
Gloria Edith Pérez García*

<https://doi.org/10.61728/AE20253523>



Resumen

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas; se ha constituido en los últimos años en un objeto de estudio en las organizaciones de diversos tamaños y sectores. El clima organizacional es considerado como un conjunto de atributos y expectativas, las cuales describen a la organización en términos de características, resultados del comportamiento y contingencias (citado en Patlán, 2015). El objetivo del presente trabajo fue analizar los resultados obtenidos del diagnóstico organizacional, encontrar y explicar el perfil de factores que componen la percepción sobre el trabajo y del clima organizacional. Se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y no experimental. La muestra fue no experimental, por conveniencia, y se constituyó por 69 empleados, hombres y mujeres, pertenecientes a un centro de trabajo del sector gubernamental. El rango de edad de los participantes fue de 24 a 59 años. Para obtener los datos se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC Palma (2004). Los resultados muestran que el 75 % del personal considera que en su centro de trabajo se desarrolla un clima laboral adecuado, encontrando un nivel de percepción alto en cuanto a involucramiento y comunicación. También se manifiesta una baja a regular percepción con relación a la autorrealización, supervisión y condiciones laborales. Los resultados permiten generar estrategias para promover un ambiente favorable de trabajo.

Introducción

El clima organizacional o laboral (CL) permite conocer la percepción de las y los trabajadores con respecto a la organización en la cual se desempeñan, no importando si esta se encuentra en el ámbito público o privado.

Durante años, el CL se ha asociado con otras variables, entre las que destacan la satisfacción laboral, desempeño laboral, ausentismo, rotación de personal, etc., lo cual, como se puede apreciar, hablar de un clima

“bueno o malo” impactará en áreas clave de la organización. Hoy en día, con el proceso de globalización, los procesos de trabajo se encuentran en un constante cambio, lo que obliga a los trabajadores a mantenerse actualizados para poder hacer frente a los retos que se van presentando día con día en sus centros de trabajo.

Por eso, la importancia de realizar estudios de manera periódica para conocer de la manera más objetiva la situación real de la organización. Hay que hacer hincapié en que los factores que influyen en el CL pueden ser internos y externos, además de que también se pueden originar por la percepción de la falta de control de las tareas encomendadas. A partir de los resultados, se pueden establecer estrategias que promuevan un ambiente organizacional favorable que impacte en la disminución de las variables perjudiciales (ausentismo, rotación de personal) y aumento en las favorables para la organización (desempeño laboral, trabajo en equipo).

Rosiles et al. (2019) realizaron un estudio para analizar la relación entre clima y satisfacción laboral en el personal de una dependencia gubernamental, en el municipio de Coatzacoalcos, Veracruz, México; fue un estudio descriptivo correlacional. Los resultados encontrados reflejaron una mayor proporción hacia el clima laboral desfavorable y una satisfacción regular de acuerdo al género; de igual manera, las mujeres en su mayoría presentan un clima laboral desfavorable.

Por su parte, Carballo et al. (2015) llevaron a cabo un estudio observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo federal de Caravanas de la Salud en Tabasco, mediante un censo de 97 trabajadores. Su objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional y de la satisfacción laboral. El instrumento que utilizaron fue el cuestionario COSL2014. Encontraron que el 76 % de los participantes percibieron un clima organizacional favorable, mientras que el 42 % se sentían regularmente satisfechos en cuanto a la satisfacción laboral.

Mientras que Martínez et al. (2019) analizaron el clima organizacional de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención ubicado en Morelos, México. Fue un estudio transversal, descriptivo y analítico. Los participantes fueron toda la población del centro, equivalente a 13 miembros, los cuales en su mayoría eran enfermeras, y se utilizó el

cuestionario propuesto por la OPS/OMS, el cual constó de 80 preguntas que evalúan el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los resultados obtenidos mostraron que el 39 % presenta baja motivación, mientras que el liderazgo fue el mejor calificado, lo cual indicó que el clima organizacional presentaba niveles poco satisfactorios.

En este sentido, Campbell et al. (citado en Lara, 2021) definen el clima laboral como un conjunto de atributos específicos de una organización particular, que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y con su entorno. Por su parte, Castillo (citado en Hernández et al., 2021) define el CL como el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas organizacionales, que se refleja en las relaciones interpersonales.

Mientras que para Patlán (2017) el clima organizacional es considerado como un conjunto de atributos y expectativas, las cuales describen a la organización en términos de características, resultados del comportamiento y contingencias.

De acuerdo a Reyes (citado en Piligua y Arteaga, 2019), existen seis factores relevantes para el clima laboral: la comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones físicas. Por todo lo anterior surge la inquietud de este trabajo para conocer la percepción del clima laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes al sector público.

Objetivo

Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico organizacional, encontrar y explicar el perfil de factores que componen la percepción sobre el trabajo; percepción individual y grupal del clima organizacional.

Procedimiento

El total de la población encuestada es de 69 empleados públicos. El instrumento utilizado fue: Escala: Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004); su administración puede ser individual y/o colectiva, con una duración aproximada de 15 a 30 minutos. El instrumento mide

5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La escala CL-SPC, de acuerdo a sus normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Se siguieron todas las recomendaciones para el instrumento, destacando la importancia de la sinceridad y honestidad, así como el anonimato y la confidencialidad de los datos recogidos.

Análisis de resultados

La medición del clima organizacional de manera periódica en las organizaciones permite tener un conocimiento de las condiciones reales en que se encuentra la organización en ese momento. Los resultados obtenidos por medio de la Escala CL-SPC fueron los siguientes:

Tabla 1

	Edad	Antigüedad
N	68	68
Missing	0	0
Media	36.2	7.19
Mediana	33.5	5
Desv. Estándar	8.71	6.73
Límite mínimo	24	0
Límite Máximo	59	27

Elaboración con datos obtenidos en la escala.

El promedio de edad del personal que labora es de 33.5 años, por lo que observamos una población joven. La antigüedad promedio es de 5 años. Esto indica un potencial de desarrollo por edad y antigüedad del personal en su área de trabajo.

Tabla 2.

Escolaridad	F	% Total	% Acumulado
Preparatoria	20	29.9 %	29.9 %
Licenciatura	36	53.7 %	83.6 %
Posgrado	10	14.9 %	98.5 %
Secundaria	1	1.5 %	100.0 %

Elaboración con datos obtenidos en la escala.

El 98.5 % del personal posee estudios a nivel medio superior y superior, el 53.7 % de la población posee estudios de licenciatura diversas, cubriendo con esto el perfil solicitado para el desempeño de sus funciones, de igual forma el 14.9 % de la población posee estudios de maestría, en áreas de especialización. El 76.5 % del personal encuestado pertenecen al sexo Femenino.

Prueba de confiabilidad

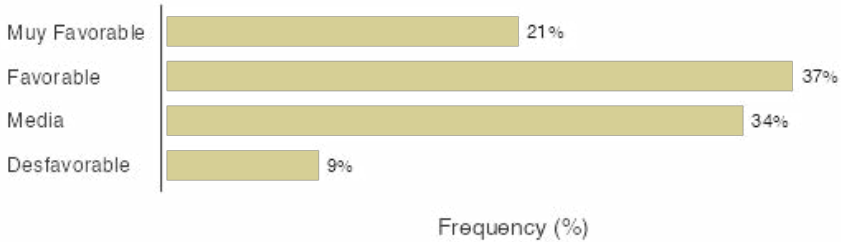
Cronbach's α	
Scale	0.981

Elaboración con datos obtenidos en la escala.

Se obtiene que el instrumento aplicado, es válido y confiable; pues sus ítems son consistentes y correlacionados con las áreas que el instrumento aplicado mide, de tal forma que los resultados generados por el personal participante, tienen un alto grado de confiabilidad.

A continuación, se desglosa la percepción de los empleados encuestados.

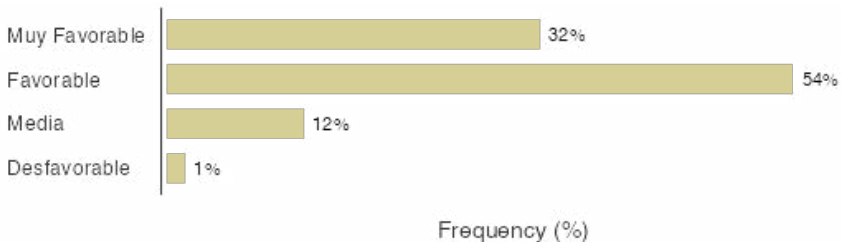
Figura 1. Autorealización.



Elaboración con datos obtenidos en la escala.

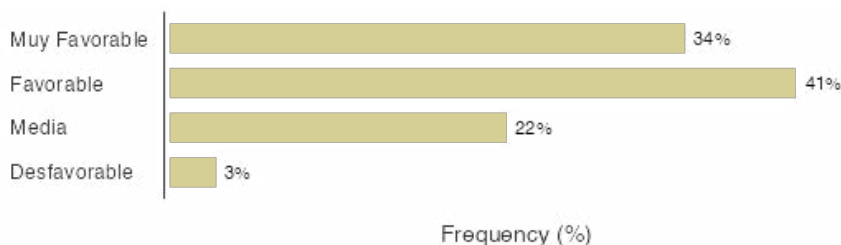
La percepción del personal con respecto a las posibilidades que reconocen en el medio laboral que pueden favorecer el desarrollo tanto personal y profesional en relación al trabajo realizado y las perspectivas a futuro en el sentido de progresar dentro del centro, se observa que el 43% del personal considera que no hay las condiciones de desarrollo personal y profesional que les permita un proceso de autorrealización.

Figura 2. Involucramiento_lab.



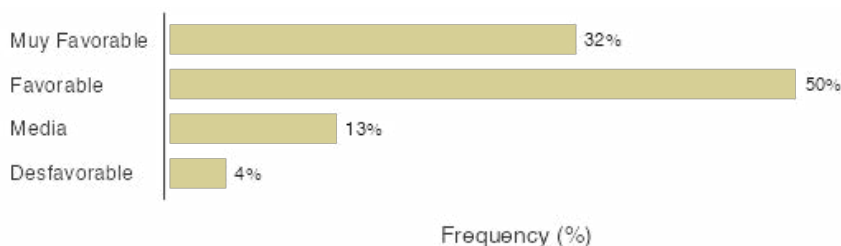
Elaboración con datos obtenidos en la escala.

En relación al área de Involucramiento Laboral, el personal muestra que existe una alta identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, obteniendo un 86 %.

Figura 3. *Supervisión.*

Elaboración con datos obtenidos en la escala.

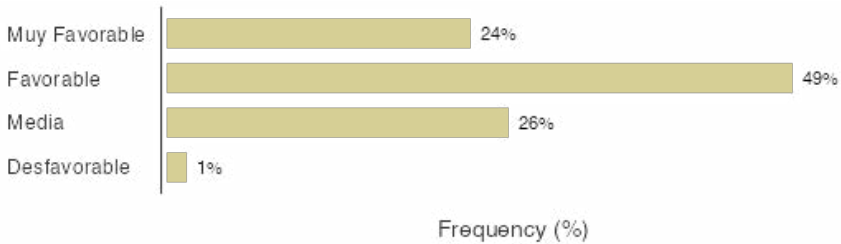
El área de Supervisión contiene las apreciaciones de cómo funciona y el significado de contar con personal de supervisión dentro de la actividad laboral, en dos sentidos: a) relación de apoyo (entre el personal y sus figuras de autoridad); b) apoyo en las tareas cotidianas de la actividad del centro de trabajo, encontrando que el 25 % considera que se requiere mejorar los procesos de supervisión.

Figura 4. *Comunicación - DX.*

Elaboración con datos obtenidos en la escala.

Dentro del área de Comunicación, se valoró la percepción del personal en cuanto al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno del centro, como con la atención a usuarios de la misma, encontrando que el 82 % del personal, percibe que existe una comunicación adecuada.

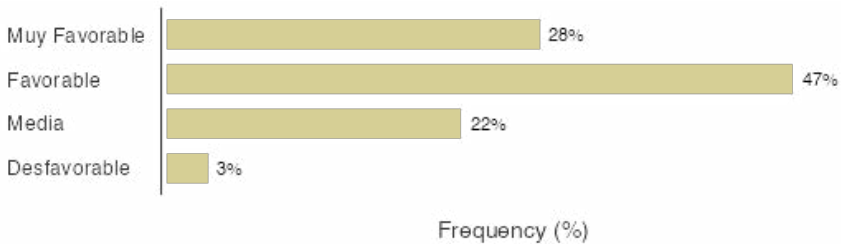
Figura 5. *Cond_Laborales.*



Elaboración con datos obtenidos en la escala.

Con relación a las condiciones labores se concibe, el reconocimiento por parte del personal, de que el centro de trabajo provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, encontrando que el 27 % considera que no cuenta los elementos necesarios para el cumplimiento de sus tareas.

Figura 6. *Clim Org.*



Elaboración con datos obtenidos en la escala.

La figura 6. Contempla las cinco dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) del Clima organizacional. De manera global y tomando en cuenta cada una de las percepciones del personal que participó en el cuestionario de Clima Organizacional aplicado, podemos inferir que el 75 % de la población considera que, en el centro de trabajo, se tiene un clima laboral adecuado que favorece el cumplimiento de las tareas ocupacionales, lo que propicia la obtención de resultados esperados. El 25 % que no tiene una favorable percepción impiden el rendimiento óptimo de la organización, por lo cual se vuelve necesario establecer alternativas de intervención para disminuir la brecha encontrada en el estudio.

Conclusiones

Cuando se examina el clima organizacional implica un compromiso de precisión y responsabilidad que conlleva: a) examinar cuidadosamente la realidad organizacional, b) detectar los factores de interacción relevantes; c) evaluar la importancia de cada uno y, d) plantear soluciones acertadas.

Un diagnóstico con una visión integral de los factores que afectan el centro de trabajo, debe considerar el entorno laboral en interacción con las condiciones laborales que se ofrecen para propiciar el rendimiento de quienes lo conforman; procesos psicológicos del individuo y del grupo inherentes al cumplimiento de tareas y resultados organizacionales como la productividad, cultura y satisfacción laboral; a partir de la evidencia analizada, se generan estrategias para mejorar: las condiciones laborales, los procesos psicológicos y los resultados organizacionales; lo que permite disminuir problemáticas como: el ausentismo, la comunicación, violencia laboral, desmotivación, estrés, improductividad e insatisfacción, entre otros.

Referencias

- Carballo, Á., Priego, H. R., & Ávalos, M. I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias*, 21(59), 43–52. <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011>
- Hernández, T. J., Duana, D., & Polo, S. D. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), 1–19. <https://orcid.org/0000-0003-2286-2843>
- Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Torres Esperón, Julia Maricela. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 16 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.
- Lara, D. K. (2021). Análisis correlacional entre clima organizacional y compromiso laboral: Un estudio de caso. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*, 7(1), 1–11. <http://www.remai.ipn.mx/index.php/REMAI/article/view/78>
- Martínez, E., Molina, J. F., & Parada, I. M. (2019). Clima organizacional, estudio de caso: de un centro de salud. *Horizonte Sanitario*, 18(3), 347–356.
- Patlán, J., Martínez, E. (2017). La justicia y el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en profesores universitarios. En *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. Ediciones minimas.
- Piligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI(28), 1–25. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Rosiles, A., Lugo, L. A., Clara, M. Á., & Ramírez, C. A. (2019). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 86, 86–102. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>

- Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Vera Campuzano, Nury, & Suárez Caicheb, Alexandra Marjorie. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 16 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es