

PARTICIPANTE (S)	Sandra Santos Talingo
DEPARTAMENTO	
INSTITUCIÓN	
MAIL	
TELEFONO	

TITULO DE LA PONENCIA

El Clima Organizacional: Estudio de caso de la empresa DIMSA

AUTOR (ES)

Sandra Santos Talingo

El Clima Organizacional: Estudio de caso de la empresa DIMSA

Sandra Santos Talingo

Introducción

Como una respuesta a la problemática actual (económica y social) donde la vida de los trabajadores en sus medios laborales es cada día más compleja, el clima organizacional juega un papel fundamental para medir las relaciones personales de los individuos dentro de sus empleos, y como inciden estas en el desempeño de sus funciones, mediante la localización de puntos claves que permiten al administrador detectar áreas de oportunidad e impulsar cambios el sistema de la organización.

Dicha de esta manera el Clima Organizacional influye de manera importante en el desempeño que pueda tener el trabajador.

Es por esto que se desarrollo un trabajo de investigación encaminado a identificar las percepciones de los trabajadores de su ambiente laboral en una empresa del área de Iztapalapa de giro industrial.

OBJETIVO

Identificar la naturaleza del clima organizacional de la empresa DIMSA (Distribuidora Industrial Mexicana, S. A.) y medirlo.

PROBLEMA

¿Cómo perciben el clima organizacional los trabajadores de la empresa Distribuidora Industrial Mexicana, S.A.?

MARCO TEORICO

Clima Organizacional

Son las percepciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Definición conceptual

Son las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio ambiente en que realizan su labor y que pueden afectar su productividad y eficiencia.

Instrumento

El clima organizacional fue medido por la escala de Ambiente Laboral (WES: Work Environment Scale de Rudolf H. Moos e Insel (1986), mediante 10 subescalas que miden el ambiente organizacional de diferentes tipos de lugares de trabajo, que evalúan tres dimensiones:

Relaciones: integrada por las subescalas de compromiso, cohesión y apoyo del supervisor.

Desarrollo personal: autonomía, orientación hacia la tarea, presión en el trabajo.

Mantenimiento y cambios del sistema: compuesta por las subescalas de claridad, control, innovación y ambiente físico.

La escala está integrada por 90 preguntas, cada subescala está evaluada por 9 preguntas.

El tipo de respuesta es dicotómico: Sí o No

La investigación se enfocó en dos variables del clima: orientación a la tarea y cohesión, las cuales se describen a continuación:

Cohesión: Es la extensión en la cual los empleados son amistosos y se apoyan unos a otros.

Orientación hacia la tarea: Es el grado de énfasis sobre la buena planeación, eficiencia y realización de las tareas.

VARIABLES

Variables independientes

Compromiso, Cohesión, Apoyo del supervisor, Orientación hacia la tarea, Autonomía, Presión en el trabajo, Claridad, Control, Innovación, Ambiente físico.

Variable Dependiente

Clima organizacional

Preguntas de Investigación

¿Cómo influye el Compromiso, la Cohesión, el Apoyo del supervisor, la Orientación hacia la tarea, la Autonomía, la Presión en el trabajo, la Claridad, el Control, la Innovación, el Ambiente físico en el clima organizacional de la empresa DIMSA?

Hipótesis

- A mayor cohesión y compromiso del grupo mayor orientación hacia la tarea
- A mayor orientación hacia la tarea mayor presión en el trabajo y mayor control
- A mayor apoyo del supervisor mayor cohesión del grupo.

ESCENARIO

- El cuestionario fue aplicado el día 8 de junio de 2006 en la empresa Distribuidora Industrial Mexicana, S. A. localizada en la calle de Lebrija # 151 en la colonia Cerro de la Estrella en la Delegación de Iztapalapa. México D.F.

SUJETOS

Se realizo el estudio a 44 sujetos del área operativa (laminadores, ayudantes en general, cortadores, etc.) de género masculino; correspondiente a los dos turnos (matutino y vespertino) en una sola sesión.

PROCEDIMIENTO

- El día 8 de junio de 2006 nos presentamos en la empresa Distribuidora Industrial Mexicana, S. A. para la aplicación de los cuestionarios.
- Se nos dio acceso para trabajar con los 44 operarios en una sola sesión.
- Se les dieron las instrucciones y se les apoyo para que contestaran el cuestionario completo.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

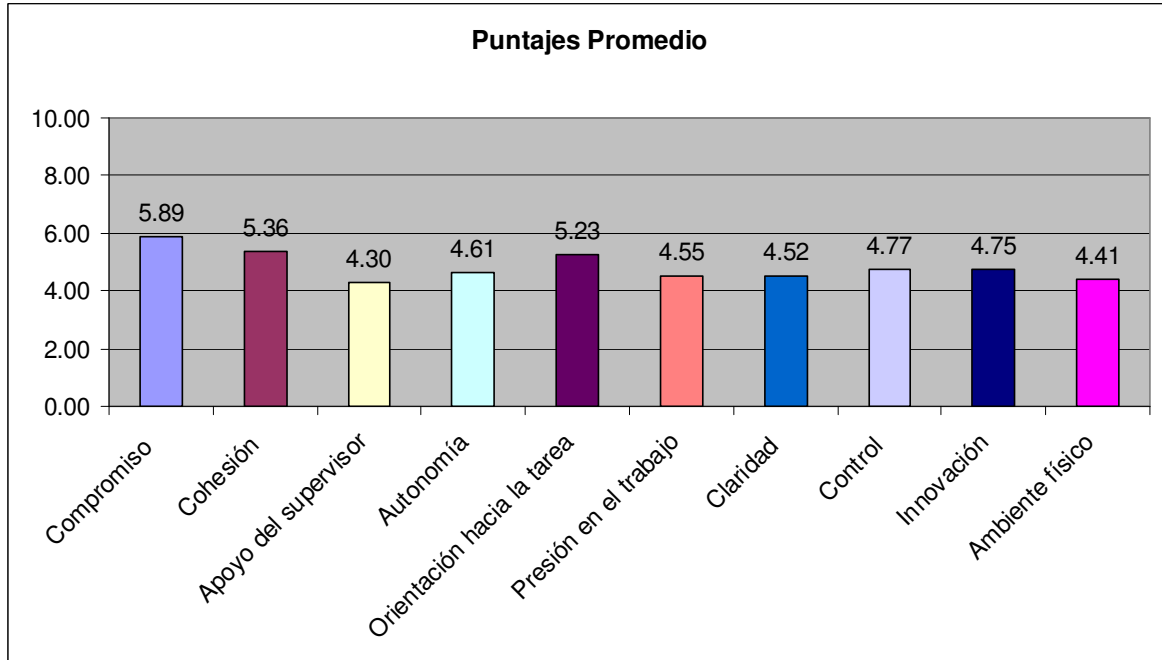
Se tabularon y graficaron los datos en Excel, también se llevo a cabo una correlación de datos mediante el sistema estadístico SPSS como se muestra a continuación.

El puntaje promedio de los valores obtenidos de cada uno de los test se muestra a continuación:

Ambiente Laboral	Puntaje Promedio
<u>Dimensiones de la Relación</u>	
Compromiso	5.89
Cohesión	5.36
Apoyo del supervisor	4.30
<u>Dimensiones del crecimiento personal</u>	
Autonomía	4.61
Orientación hacia la tarea	5.23
Presión en el trabajo	4.55
<u>Mantenimiento del sistema y dimensiones de cambio del sistema</u>	
Claridad	4.52
Control	4.77
Innovación	4.75
Ambiente físico	4.41
<u>Otras variables</u>	
Edad (años)	31.34
Antigüedad (años)	5.52

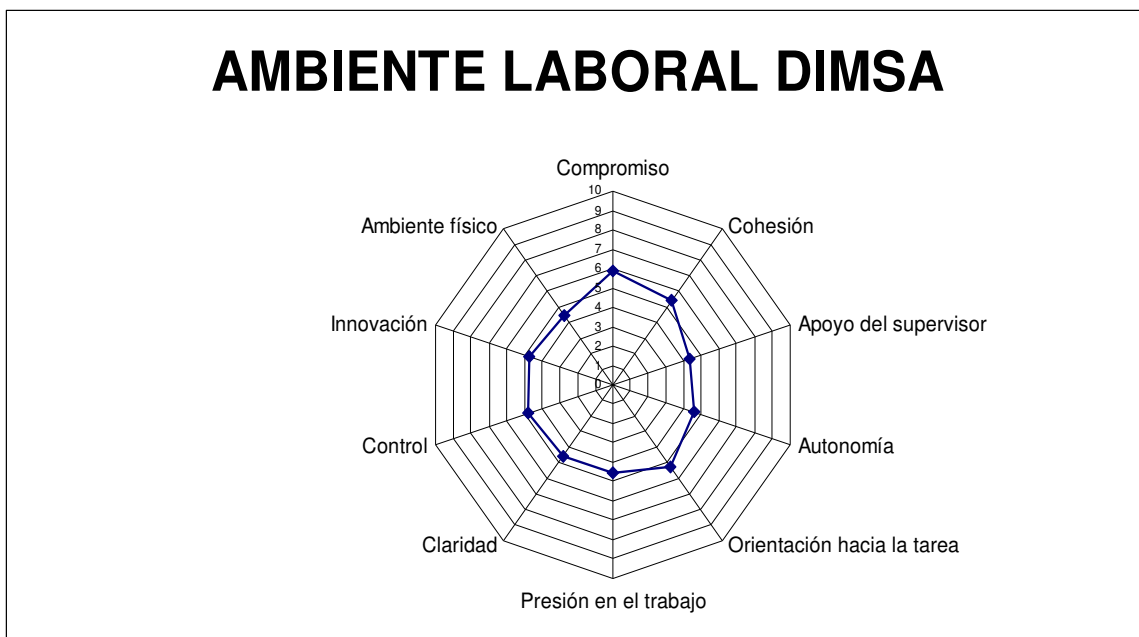
PUNTAJE PROMEDIO PARA CADA VARIABLE

Del análisis de los datos se encontró que hay un alto compromiso, lo cual influye en la cohesión y la orientación a la tarea; y viceversa.



Gráfica de barras de los puntajes obtenidos para cada variable.

Las subescalas se analizaron a partir de utilizar la media como medida referencial.



Gráfica de correlación de variables.

Con el método de correlación de datos mediante el sistema estadístico SPSS

se obtuvieron los siguientes datos:

Correlations

	COMPROMISO	COHESION	APOYO DE SUPERVISOR	AUTONOMIA	ORIENTACION HACIA LA TAREA	PRESION EN EL TRABAJO	CLARIDAD	CONTROL	INNOVACION	AMBIENTE FISICO	EDAD	ANTIGÜEDAD
COMPROMISO	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.528* .000 44	.453* .002 44	.345* .022 44	.426* .004 44	.006 .970 44	.549* .000 44	.032 .839 44	.039 .800 44	.374* .012 44	-.112 .471 44	-.201 .192 44
COHESION	.528* .000 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.526* .000 44	.339* .025 44	.085 .583 44	-.115 .456 44	.481* .001 44	.088 .569 44	.115 .456 44	.243 .112 44	-.435* .003 44	-.526* .000 44
APOYO DE SUPERVISOR	.453* .002 44	.526* .000 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.319* .035 44	.159 .302 44	.013 .934 44	.617* .000 44	-.014 .927 44	.030 .846 44	.377* .012 44	-.340* .024 44	-.388* .009 44
AUTONOMIA	.345* .022 44	.339* .025 44	.319* .035 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.363* .016 44	-.128 .408 44	.466* .001 44	.052 .740 44	-.011 .945 44	.228 .136 44	-.076 .626 44	-.295 .052 44
ORIENTACION HACIA LA TAREA	.426* .004 44	.085 .583 44	.159 .302 44	.363* .016 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	-.019 .903 44	.235 .124 44	.178 .248 44	.036 .815 44	.138 .371 44	.304* .045 44	.099 .521 44
PRESION EN EL TRABAJO	.006 .970 44	-.115 .456 44	.013 .934 44	-.128 .408 44	-.019 .903 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	-.241 .115 44	.067 .664 44	.282 .064 44	-.231 .131 44	.190 .217 44	.410* .006 44
CLARIDAD	.549* .000 44	.481* .001 44	.617* .000 44	.466* .001 44	.235 .124 44	-.241 .115 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.089 .567 44	.120 .436 44	.449* .002 44	-.176 .254 44	-.453* .002 44
CONTROL	.032 .839 44	.088 .569 44	-.014 .927 44	.052 .740 44	.178 .248 44	.067 .664 44	.089 .567 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.325* .032 44	-.007 .963 44	.046 .766 44	.040 .795 44
INNOVACION	.039 .800 44	.115 .456 44	.030 .846 44	-.011 .945 44	.036 .815 44	.282 .064 44	.120 .436 44	.325* .032 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	-.142 .357 44	.011 .942 44	.206 .181 44
AMBIENTE FISICO	.374* .012 44	.243 .112 44	.377* .012 44	.228 .136 44	.138 .371 44	-.231 .131 44	.449* .002 44	-.007 .963 44	-.142 .357 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	-.102 .509 44	-.249 .103 44
EDAD	-.112 .471 44	-.435* .003 44	-.340* .024 44	-.076 .626 44	.304* .045 44	.190 .217 44	-.176 .254 44	.046 .766 44	.011 .942 44	-.102 .509 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44	.614* .000 44
ANTIGÜEDAD	-.201 .192 44	-.526* .000 44	-.388* .009 44	-.295 .052 44	.099 .521 44	.410* .006 44	-.453* .002 44	.040 .795 44	.206 .181 44	-.249 .103 44	.614* .000 44	Pearson Correlation = 1 Sig. (2-tailed) = . N = 44

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

En base a los resultados anteriores se observa que el personal operativo de la empresa DIMSA se encuentra dentro de los límites que Moos considera como medidas estándar cuyo valor debe encontrarse en un intervalo entre 4.66 y 5.2.

Sin embargo las demás subescalas están por debajo de la media, lo cual resulta sorprendente de acuerdo a las hipótesis planteadas al principio de esta investigación y a los datos que la dirección de DIMSA esperaba obtener. .

La subescala cohesión está interrelacionada con el apoyo del supervisor lo cual implica que la importancia de esta relación es grande o fuerte, ya que a través de liderazgo adecuado se motiva a los individuos a la participación y a alcanzar las metas fijadas.

Los operarios de la empresa DIMSA están altamente orientados hacia la tarea, según lo demuestran los datos; esto permite concluir que hay un alto compromiso de los trabajadores hacia la empresa, es interesante observar que en este sentido de responsabilidad y compromiso por cumplir las tareas no se debe a la ayuda por parte de los supervisores, pues de echo esta se muestra muy débil.

Lo cual provoca que la autonomía que han desarrollado los trabajadores sea alta, pero aún por debajo del estándar establecido, podría deberse a que el tipo de liderazgo está inclinado al autoritarismo.

De los datos obtenidos se concluye que se cumplen las hipótesis siguientes:

- A mayor cohesión y compromiso del grupo mayor orientación hacia la tarea.

- A mayor orientación hacia la tarea mayor presión en el trabajo y mayor control.
- No se cumple la hipótesis: A mayor apoyo del supervisor mayor cohesión del grupo.

Propuestas

Se recomendó a la empresa mejorar la integración de los jefes con los subordinados, esto es importante debido a que cuando una empresa, en su totalidad o en una de sus divisiones, se maneja de manera armónica y debidamente integrada existe una plena satisfacción tanto para el jefe como para el subordinado.

También se propuso realizar Dinámicas de integración de grupos, donde operarios y líderes puedan integrarse, donde sean motivados a exteriorizar abiertamente como se sienten en sus relaciones de trabajo; y un curso- taller dirigidos al personal de DIMSA que contenga los siguientes temas:

- Planeación Estratégica
- Habilidades Directivas
- Lineamientos de la empresa
- Desarrollo Humano

- Cambio

- Estrategias de Desempeño

Nota: Se tomara la decisión por alguno de estos curso-taller siempre y cuando se haya hecho el diagnóstico de procesos humanos.

Conclusiones

DIMSA cuenta con personal operativo altamente comprometido con la empresa, hay cohesión en el grupo y están orientados a la tarea.

Sin embargo los datos revelan que la relación con sus líderes esta por debajo del estándar aceptado por Moos e Insel, por lo cual con una visión de crecimiento de la empresa y de mejoramiento en el clima en el área operativa sería muy importante lograr que las personas perciban que la organización se interesa por ellas, que procura su bienestar y cuando es necesario les brinda ayuda ante problemas personales, de esta manera se obtendrán resultados favorables para la organización en cuanto al desempeño y permanencia del personal, evitando los costos financieros derivados de la rotación y deserción de los puestos de trabajo.

Bibliografía

- Davis Keith. (1991). "El Comportamiento Humano en el Trabajo", Edit. Mc Graw Hill. México.
- ¹(1997), mencionados en Luc Brunet "El Clima de Trabajo en las Organizaciones" (1997)
- Dunnette, M.D. y Kirchner, W.K. (1974). "Psicología industrial", Editorial Trillas, México DF.
- Goncalves, Alexis. (2000). "Fundamentos del Clima Organizacional". Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). México.
- Henry Clay. (1984). "Psicología de la Conducta Industrial". Mc Graw Hill. México.
- Robbins, Stephen, "Comportamiento Organizacional". (1999). Edit. Prentice Hall, México.
- Robert Rosen y Lisa Berger. "Cómo lograr una empresa sana". Editorial Granica. Buenos Aires Argentina.

- William C. Howell. (1979). "Psicología Industrial y Organizacional" (sus Elementos), Edit. El Manual Moderno.

Anexos

Anexo 1

Cuestionario

ESCALA DE AMBIENTE LABORAL

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada afirmación y, después, en la Hoja de Respuestas, marque con una **X** en el renglón señalado con la palabra **cierto**, si cree que la afirmación es verdadera para su ambiente de trabajo o una **X** en el renglón señalado con la palabra **falso**, si la afirmación no es cierta para su ambiente de trabajo.

Use una X como en el ejemplo. Por favor use lápiz con goma, no use pluma.

Esté seguro de igualar cada número de las preguntas de la escala con el número en la Hoja de Respuestas.

1. El trabajo que realiza es algo que verdaderamente le reta.
2. Los compañeros de trabajo se interesan por ayudar a hacer sentir bien al nuevo empleado.

3. Los supervisores les hablan cordialmente a los empleados.
4. En esta empresa, pocos empleados tienen responsabilidades importantes.
5. El personal pone mucha atención en terminar su trabajo.
6. En esta empresa hay presión constantemente.
7. En la empresa, los reglamentos están desorganizados.
8. En la empresa, hay un estricto interés por cumplir las políticas y reglamentos.
9. En la empresa, se valora hacer las cosas de manera diferente.
10. En general, en el lugar donde se trabaja se siente mucho calor.
11. En la empresa, no hay espíritu de trabajo en grupo.
12. El ambiente laboral en esta empresa es individualista.
13. Los supervisores usualmente felicitan a los empleados por hacer bien su trabajo.
14. Los empleados tienen libertad para realizar su trabajo como a ellos les gusta.
15. En la empresa, se pierde mucho tiempo debido a la ineficiencia.
16. En la empresa, siempre parece haber urgencia para todo.
17. En la empresa, las actividades siempre están bien planeadas.
18. El personal puede usar cualquier tipo de ropa en el trabajo si así lo desea.
19. Siempre se están probando ideas nuevas y diferentes.
20. En la empresa, la iluminación es muy buena.

21. La mayoría del personal sólo asiste para cumplir con su horario de trabajo
22. El personal se interesa por sus compañeros.
23. Los supervisores no aceptan las críticas de sus subordinados.
24. Los empleados son motivados a tomar sus propias decisiones.
25. En la empresa, raramente el trabajo se deja para mañana.
26. El personal no puede descansar durante las horas de trabajo.
27. Las reglas y los reglamentos no son claros.
28. Se espera que el personal siga las reglas al trabajar.
29. Esta empresa apoya la participación y las nuevas ideas.
30. Hay mucha gente en el lugar de trabajo.
31. El personal está orgulloso de pertenecer a la empresa.
32. Los empleados muy raramente conviven después del trabajo.
33. Usualmente los supervisores dan el crédito a las ideas que aportan los empleados.
34. En la empresa, el personal usa su propia iniciativa para hacer las cosas.
35. Esta empresa es altamente eficiente y orientada hacia el trabajo.
36. Nadie trabaja en exceso.
37. Las responsabilidades de los supervisores están claramente definidas.
38. Los supervisores mantienen una vigilancia muy cercana sobre los empleados.
39. La variedad y el cambio no son importantes en esta empresa.

40. Esta empresa tiene una apariencia agradable y moderna.
41. El personal pone mucho esfuerzo en lo que hace.
42. El personal expresa francamente lo que siente.
43. Los supervisores a menudo critican a los empleados por cosas sin importancia
44. Los supervisores animan a los empleados a confiar en sí mismos cuando surge un problema.
45. Hacer mucho trabajo es importante para el personal.
46. No hay presiones de tiempo para realizar el trabajo.
47. La forma de hacer el trabajo se explica detalladamente.
48. En la empresa se siguen las reglas y los reglamentos estrictamente.
49. El método de realizar el trabajo es el mismo desde hace mucho tiempo.
50. A este lugar le favorecerían algunos decorados interiores nuevos.
51. Pocas personas se ofrecen para realizar voluntariamente actividades adicionales a su trabajo.
52. A menudo los empleados comen juntos.
53. Los empleados generalmente tienen confianza para pedir un aumento.
54. Por lo general, los empleados tratan de ser únicos y diferentes.
55. En esta empresa es más importante trabajar que divertirse.
56. Es difícil mantener al mismo ritmo la carga de trabajo.

57. A veces, los empleados están confundidos porque no saben qué es lo que tienen que hacer exactamente.
58. Los supervisores siempre están vigilando de cerca a los empleados.
- 59.
60. Rara vez se prueban nuevas formas de hacer el trabajo.
61. El color y la decoración hacen al lugar agradable y cálido para trabajar.
62. Le gusta trabajar en esta empresa.
62. Los empleados que tienen problemas con otros en la empresa no desempeñan bien su trabajo.
63. Los supervisores esperan demasiado de sus empleados.
64. A los empleados se les anima a aprender cosas nuevas aún cuando no estén relacionadas con el trabajo.
65. Los empleados trabajan muy duro.
66. Los empleados pueden realizar su trabajo tranquilos y sin presión.
67. A los empleados se les explican claramente las prestaciones a las que tienen derecho.
68. Algunas veces los supervisores tienden a ceder a la presión que ejercen los empleados.
69. En la empresa, las formas de trabajar tienden a permanecer iguales.
70. En el lugar de trabajo, se sienten muchas corrientes de aire.
71. Es difícil hacer que el personal trabaje tiempo extra.
72. Los empleados a menudo hablan con otros sobre sus problemas personales.

73. Los empleados comentan sus problemas personales con sus supervisores.
74. Los empleados trabajan bien aún en ausencia del supervisor.
75. El personal es bastante ineficiente.
76. Siempre hay límites de tiempo para cumplir con el trabajo.
77. Las reglas y las políticas cambian constantemente.
78. Se espera que los empleados acepten estrictamente las reglas y las costumbres.
79. Hay un ambiente agradable y novedoso en el lugar de trabajo.
80. En la empresa el mobiliario está ordenado.
81. El trabajo que realiza es muy interesante.
82. A menudo el personal causa problemas al hablar a espaldas de los compañeros.
83. Los supervisores realmente apoyan a sus empleados.
84. Los supervisores se reúnen regularmente con sus empleados para discutir metas de trabajo futuras.
85. El personal regularmente llega tarde a trabajar.
86. A menudo, el personal tiene que trabajar tiempo extra para terminar su trabajo.
87. Los supervisores animan a sus empleados a ser limpios y ordenados.
88. Si un empleado llega tarde, puede reponer el tiempo quedándose después del tiempo de trabajo.
89. En la empresa, las situaciones laborales siempre parecen estar cambiando.

90. El lugar de trabajo siempre está bien ventilado.