

Diseño de un Instrumento para la Medición del Clima Laboral en una PyME

Justo Rosas Serrata¹

justo_rosas@outlook.com

<https://orcid.org/0009-0003-4045-6133>

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de Matamoros
Matamoros, Tamps - México

Irma Leticia García Treviño

Irma.gt@matamoros.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2631-0499>

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de Matamoros
Matamoros, Tamps - México

Ileana Guzmán Prince

ileana_gp@matamoros.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5893-6627>

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de Matamoros
Matamoros, Tamps – México

Miguel Ángel Medina Álvarez

miguel.ma@matamoros.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-4526-5032>

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de Matamoros
Matamoros, Tamps - México

RESUMEN

El clima laboral de una organización es una de las variables que generan una mayor influencia en el desempeño y satisfacción de los trabajadores de una empresa, ya que influyen factores físicos y psicológicos, como lo son el espacio y las herramientas de trabajo, la conducta de las personas, las recompensas, etc. Las cuales afectan de manera positiva o negativa a sus resultados, afectando principalmente en la productividad de los empleados, la rotación del personal, el ausentismo laboral o la manifestación de conflictos. Se realiza la presente investigación con la finalidad de poder efectuar una medición confiable del clima laboral de una Pyme, por lo cual se realiza un estudio que brinda los conocimientos necesarios para el desarrollo de un instrumento de investigación que permite medir de manera clara los diferentes factores que influyen en el rendimiento de los empleados. Se presentan los resultados obtenidos mediante el diseño una encuesta de clima laboral, así como su análisis de confiabilidad de mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicho instrumento de investigación se divide en seis estratos, los cuales son la infraestructura del lugar, la motivación de los empleados, la manifestación de conflictos, el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores, el liderazgo que ejercen los líderes sobre sus seguidores y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras clave: *clima laboral; encuesta; trabajadores*

¹ Autor principal

Correspondencia: justo_rosas@outlook.com

Design of an Instrument for the Measurement of the Work Environment in a Sme

ABSTRACT

The work environment of an organization is one of the variables that generate a greater influence on the performance and satisfaction of the workers of a company, since physical and psychological factors influence, such as space and work tools, the behavior of people, rewards, etc. Which positively or negatively affect their results, mainly affecting employee productivity, staff turnover, absenteeism or the manifestation of conflicts. The present investigation is carried out with the purpose of being able to carry out a reliable measurement of the work environment of an SME, for which a study is carried out that provides the necessary knowledge for the development of a research instrument that allows to clearly measure the different Factors that influence employee performance. The results obtained by designing a work environment survey are presented, as well as its reliability analysis using Cronbach's Alpha coefficient. Said research instrument is divided into six layers, which are the infrastructure of the place, the motivation of the employees, the manifestation of conflicts, the sense of belonging on the part of the workers, the leadership that the leaders exercise over their followers and the worker job satisfaction.

Keywords: *work environment; surveys; manpower*

Artículo recibido 16 agosto 2023

Aceptado para publicación: 19 setiembre 2023

INTRODUCCIÓN

Frente a los constantes retos que han surgido gracias a la competitividad entre las empresas, el clima laboral ha tomado una alta relevancia hoy en día para las organizaciones de diferentes sectores, esto se debe principalmente a que numerosos estudios han relacionado el clima laboral con la productividad, la satisfacción laboral, la rotación de personal y algunos otros resultados de las operaciones de una organización.

Chiavenato (1994) menciona que “una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante la iniciativa individual”. Partiendo de lo anterior, se entiende que, dentro de una organización, los involucrados deben tener objetivos y metas personales que se puedan llevar a cumplimiento en conjunto con los objetivos de la organización misma.

De acuerdo con lo mencionado por Alanís et al. (2015), La conexión de los objetivos de la organización y los empleados solamente se puede llevar a cabo si las personas involucradas desarrollan un “contrato psicológico” con la empresa, permitiendo un desenvolvimiento en la misma, actuando de manera armónica con las normas, reglas, valores, estilos de liderazgo, estilos de comunicación, creencias, lenguajes y símbolos de la organización. Pettigrew (1979), quien fue de los primeros en abordar este tema en las organizaciones, engloba a los factores internos de la organización previamente mencionados como cultura organizacional, definiendo a esta misma como “un sistema de significados pública y colectivamente aceptado por un grupo dado, en un cierto período”.

A pesar de ser términos muy semejantes y con mucha relación entre sí, la cultura organizacional y el clima laboral son cosas distintas. Para Ramos & Tejera (2017) la cultura organizacional se refiere al como se realizan las cosas dentro de una empresa, mientras que el clima laboral mide el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Es por ello que Ashkanasy et al. (2000) argumentan que los estudios e investigaciones que se realizan sobre el clima laboral de una empresa, permiten comprender una parte de la cultura organizacional de la misma.

Guevara (2018) Define al clima laboral como aquel ambiente que se vive dentro de una organización como resultado de los fenómenos relacionales que se van forjando entre los actores

implicados, constituyendo uno de los factores determinantes que facilitan los procesos organizativos, de gestión, de innovación y cambio. Es importante que se conozcan las variables que intervienen en el clima laboral, porque, como mencionan Olivera et al.(2021), dichas variables pueden ejercer influencia en la conducta laboral de las personas pertenecientes a una organización.

Juárez-Adauta (2012) menciona que cuando se tiene conocimiento acerca del clima laboral de una organización, se puede realizar una retroalimentación sobre los procesos que determinan el comportamiento de los individuos y, a su vez, permite realizar cambios estructurados para mejorar las actitudes y conductas de los empleados de un centro de trabajo. Todo esto, permite comprender al clima laboral como un aspecto diagnóstico que orienta las acciones preventivas y correctivas a ejecutar que son necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de los procesos y los resultados de la organización (Palma, 2004).

Con la finalidad de medir el clima laboral de una empresa comercializadora de vegetales comestibles en Matamoros, Tamaulipas, México, se diseñó un instrumento de investigación que permite recolectar información confiable para hacer un diagnóstico de la organización, esto debido a las variaciones que existen en la productividad y la calidad del servicio proporcionado por los empleados del centro de trabajo. A pesar de estas variaciones, la empresa es líder en su ramo dentro de la ciudad, pero se busca optimizar los resultados sin provocar una carga laboral en los empleados.

La importancia de esta investigación radica en el desarrollo de un instrumento de investigación con el que se podrá obtener información clara y útil para la toma de decisiones de la empresa referente al mejoramiento del clima laboral para, así, brindar un mejor servicio a los consumidores y que, al mismo tiempo, los empleados se sientan satisfechos y alcancen sus objetivos.

Placencia (2013) atribuye una gran cantidad de fallas, quiebres o conflictos organizacionales al clima laboral, es por ello que destaca la importancia de la medición del mismo, recomendando el uso de cuestionarios y/o encuestas que permitan obtener datos confiables para la obtención de un diagnóstico realista de la empresa.

El instrumento de investigación que se desarrolla es una encuesta de clima laboral, desarrollada

a partir de la realidad y necesidades que se perciben dentro de la empresa de estudio. Palla & Menichelli (2022) afirman que “la encuesta de clima laboral es considerada una herramienta con alta carga de subjetividad”, Lo cual, para la presente investigación, la encuesta representa la base para la intervención positiva en el proceso de desarrollo de la entidad, ya que de ella surgen las ideas y directrices para el desarrollo de un plan estratégico para el crecimiento de la empresa y, a su vez, de todos los empleados en ella.

Los pasos para la elaboración y aplicación de una encuesta que mida el clima laboral de una empresa, de acuerdo con COPEME (2009), deben ser ejecutados con alto compromiso por parte de los directivos para que los planes de acción definidos se puedan ejecutar de manera exitosa.

Los pasos propuestos son los siguientes:

Capacitación para directivos y personal involucrado en el proceso.

Adecuación de la encuesta a la empresa.

Aplicación de la encuesta al personal de la empresa.

Tabulación y resultados de la encuesta.

Priorizar los aspectos y elaborar el plan de acción.

Mediante la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), Gómez y Vicario (2008) presentan para la población de México las bases para el diseño del instrumento mediante la técnica de redes semánticas, tomando en cuenta cinco etapas en el proceso:

Revisión a la literatura para la determinación y definición de los factores de la escala.

Determinación del significado psicológico de cada factor mediante el uso de redes semánticas naturales.

Análisis de los resultados obtenidos en las redes y contrastación con los elementos teóricos identificados en la literatura.

Elaboración del banco de reactivos .

Construcción de la escala.

METODOLOGÍA

En este artículo se presenta el resultado del diseño de un instrumento de investigación que tiene como finalidad el recabar información confiable acerca del clima laboral de una empresa dedicada

a la comercialización de frutas y vgetales en Matamoros, Tamaulipas, México.

Se desarrolla desde un enfoque mixto, ya que se contemplan datos cualitativos como lo son las áreas de la organización y su percepción por parte de los trabajadores de la empresa, pero, a su vez, esta información se traduce a datos cuantitativos con la finalidad de evaluar la fiabilidad del instrumento y los resultados del mismo.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es una investigación mixta. Esto debido a que se desarrolló una investigación documental para desarrollar la información contenida en cada uno de los estratos, y, a su vez, también se desarrolló una investigación de campo en las instalaciones de la empresa para aplicar instrumentos piloto con la finalidad de evaluar los posibles resultados de la aplicación del instrumento una vez terminado, así como su prueba de fiabilidad. Así mismo, mediante la observación, se identificaron aquellos factores que podrían afectar el comportamiento de los trabajadores a quienes se aplicará el instrumento.

Al inicio del instrumento se recopila información relevante del trabajador para evaluar los resultados de cada uno de los departamentos de la empresa. Tales datos son puesto, departamento, edad, sexo y antigüedad en la empresa.

La encuesta cubre seis áreas (estratos) de la empresa en cuestión. Consta de un total de 46 items, los cuales se dividen en los siguientes estratos:

Infraestructura (Tabla 1)

Motivación (Tabla 2)

Manifestación de conflictosv(Tabla 2)

Sentido de pertenencia (Tabla 2)

Liderazgo (Tabla 2)

Satisfacción laboral (Tabla 2)

Cada uno de los items que componen el instrumento de investigación son evaluados con una ponderación del 1 al 5, en donde su iinterpretación puede variar de acuerdo a cada estrato, como se puede observar en las siguientes tablas:

Tabla 1: Infraestructura

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se presentan, en donde 5 = muy de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = Indiferente, 2 = en desacuerdo y 1 = muy en desacuerdo.		5	4	3	2	1
1	Considero que la iluminación en mi área de trabajo es la ideal para desarrollar mis tareas.					
2	La ventilación es adecuada en mi área de trabajo.					
3	La temperatura del ambiente me permite trabajar de manera cómoda.					
4	El espacio de mi área es suficiente para poder desarrollar mis tareas.					
5	Existen altos volúmenes de ruido que afecten mi salud o mi trabajo.					
6	Considero que las condiciones físicas de mi trabajo son seguras.					
7	Considero que tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo.					
8	La cantidad y nivel de recursos (materiales, infraestructura y equipos) es suficiente para realizar bien mi trabajo.					

Tabla 2: Motivación

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se presentan, en donde 5 = muy de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = Indiferente, 2 = en desacuerdo y 1 = muy en desacuerdo.		5	4	3	2	1
9	Estoy conforme en cómo se toman las decisiones de mi departamento.					
10	Considero que el sueldo que recibo es una justa retribución por las tareas que desempeño.					
11	Considero que mi sueldo está por encima de lo que se puede pagar en otros centros de trabajo con tareas similares.					
12	Mi jefe inmediato está abierto a escuchar mis puntos de vista.					
13	Considero que tengo la oportunidad de seguir creciendo y desarrollándome en mi trabajo.					
14	Pienso que las recompensas que se dan cuando realizo un buen trabajo son justas.					
15	Trabajar en esta empresa me ayuda a alcanzar la felicidad.					
16	Mi jefe reconoce mi trabajo.					

Tabla 3: Manifestación de conflictos

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se presentan, en donde 5 = muy de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = Indiferente, 2 = en desacuerdo y 1 = muy en desacuerdo.		5	4	3	2	1
17	Casi nunca se presentan conflictos en el trabajo.					
18	Cuando se presentan conflictos con mis compañeros, mi jefe inmediato se involucra para solucionarlos.					
19	Constantemente tengo diferencias con mis compañeros.					
20	En la empresa se promueve el trabajo en equipo.					
21	Considero que le agrado todos mis compañeros.					
22	Todos en la empresa nos comunicamos de manera respetuosa y sin groserías.					
23	Recibo tratos violentos, agresivos o denigrantes por parte de alguna persona de la empresa					
24	La relación entre los compañeros de trabajo es buena.					

Tabla 4: Sentido de pertenencia

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se presentan, en donde 5 = muy de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = Indiferente, 2 = en desacuerdo y 1 = muy en desacuerdo.		5	4	3	2	1
25	El nombre, la imagen y todo aquello que identifica a la empresa representan valor para mí.					
26	Participo en el diseño de estrategias para desarrollar el trabajo de mi departamento.					
27	Siento que me toman en cuenta para la toma de decisiones de mi área.					
28	Me siento identificado con los valores de la empresa.					
29	El cumplimiento de los objetivos de la empresa ayuda a alcanzar mis metas personales.					
30	Cuando la empresa cumple una meta, lo siento como una victoria que también me pertenece.					
31	Cuando tomo la iniciativa en alguna tarea, mi jefe inmediato no me permite trabajar bien.					
32	Considero que la distribución de la carga de trabajo en mi área, es justa y equitativa.					

Tabla 5: Liderazgo

En la siguiente sección selecciona con qué frecuencia se presentan las situaciones planteadas, en donde 5 = Siempre, 4 = casi siempre, 3 = con cierta frecuencia, 2 = Casi nunca, 1 = nunca.		5	4	3	2	1
33	La buena comunicación es muy importante en mi equipo de trabajo.					
34	La empresa imparte cursos y talleres para seguirme capacitando, mejorando mis habilidades y conocimientos.					
35	Mi jefe transmite motivación y confianza a mis compañeros y a mí.					
36	Cada una de las tareas y funciones que realizo son bien definidas antes de hacerlas.					
37	Mi jefe inmediato me da apoyo y es empático cuando tengo problemas.					
38	Participo con gusto en aquellas actividades que no forman parte de mis funciones.					
39	Cuando me equivoco, mi jefe me explica mis fallas y buscamos una solución para que no se repita.					

Tabla 6: Satisfacción laboral

En la siguiente sección selecciona como calificarías los siguientes comportamientos, en donde 5 = muy bueno, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = muy malo.		5	4	3	2	1
40	¿Cómo calificaría los resultados de su trabajo?					
41	¿Cómo calificaría su satisfacción derivada de las actividades y objetivos de la empresa?					
42	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción al pertenecer a esta empresa?					
43	¿Cómo calificaría las instalaciones del centro de trabajo?					
44	¿Cómo calificaría el desempeño de su jefe inmediato?					
45	¿Cómo calificaría el desempeño de sus compañeros de trabajo?					
46	En general, ¿Cómo calificaría a la empresa?					

Así mismo, al final del instrumento se encuentra un espacio en blanco en el que se le pide al encuestado realizar aquellas recomendaciones y/o comentarios referentes a la empresa que no se encuentran contenidos en el instrumento, pero que, a su criterio, son importantes para el desarrollo de sus actividades en la organización.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La aplicación del instrumento permite identificar la confiabilidad de los resultados del mismo a través del uso del coeficiente alfa de Cronbach que, de acuerdo con Oviedo y Campo, (2005)

cuando los valores de alfa de Cronbach se ubican entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia interna, validando la confiabilidad del instrumento aplicado.

Los resultados de alfa de Cronbach obtenidos gracias a este instrumento son los siguientes:

INFRAESTRUTURA

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.714	8

Coefficiente = Aceptable

MOTIVACIÓN

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.880	8

Coefficiente = Bueno

MANIFESTACIÓN DE CONFLICTOS

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.806	8

Coefficiente = Bueno

SENTIDO DE PERTENENCIA

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.828	8

Coefficiente = Bueno

LIDERAZGO

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.763	7

Coefficiente = Aceptable

SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	No. De elementos
0.879	7

Coefficiente = Bueno

Por otra parte, los resultados de la encuesta arrojaron que el clima laboral de la empresa se encuentra, en general, en un nivel aceptable, ya que esa misma es la ponderación que se obtuvo cada uno de los estratos, donde las cinco posibles ponderaciones eran: deplorable, desfavorable, regular, favorable y excelente.

Dentro del estrato de la infraestructura, los items relacionados con las herramientas de trabajo tuvieron resultados variados, en donde el 35% de los empleados manifestaron que sus herramientas y/o áreas de trabajo les eran insuficientes para desarrollar bien sus tareas.

Uno de los indicadores que destacan en los resultados de la encuesta es que en el estrato de “motivación”, las respuestas fueron significativamente negativas, ya que en las que se hace referencia al sistema de recompensas y remuneraciones en la empresa, los trabajadores expresaron mediante sus respuestas su desacuerdo, por lo que esta representa un área de oportunidad para la empresa.

En el apartado donde se permite la libre expresión de comentarios, quejas y sugerencias, el 4.87% de los encuestados se expresaron, y el total de los que usaron ese campo hicieron referencia a que el propietario de la empresa ejecutaba una dirección muy rígida y exigente, por lo que ese podría ser un indicador de la percepción de la dirección general por parte de un sector de la empresa.

Del total de empleados, se obtuvo que el 85% de los empleados son hombres, mientras que solamente el 15% son mujeres, lo cual significa que existe una diferencia significativa en el sexo de la población. Sin embargo, de las tres personas que ocupan puestos de liderazgo, dos son mujeres, por lo que se puede entender que los puestos de mayor responsabilidad y nivel jerárquico son ocupados por mujeres.

Los resultados de esta encuesta sirven como base para desarrollar planes de acción en esta empresa con la finalidad de dar seguimiento a los hallazgos significativos de la empresa, como lo son el tema de las remuneraciones o del liderazgo del propietario de la empresa.

Las estrategias que se proponen para seguir con un clima laboral positivo y que este siga mejorando son las siguientes:

Establecer sistemas de recompensas que permitan el incremento de la motivación de los empleados y que, a su vez, estos tengan un mejor desempeño y una mayor productividad, de tal

manera que ambas partes (empleados y empresa) se vean beneficiados por los resultados de su trabajo.

Elaborar un estudio de tiempos y movimientos, así como una evaluación de las herramientas y áreas de trabajo, para identificar aquellos bienes de la empresa que puedan limitar la productividad de los empleados o que representen un riesgo para los mismos.

Se recomienda a la empresa o a futuros investigadores dar seguimiento al comportamiento del propietario de la empresa, con la finalidad de identificar si los comentarios que se presentaron por parte de los empleados representan un área de oportunidad o si fue resultado únicamente de una percepción personal.

CONCLUSIONES

En general, la empresa cuenta con un clima laboral aceptable, lo que permite que se pueda seguir con el desarrollo de los objetivos sin que este ocasione inconvenientes significativos. Sin embargo, los resultados permiten identificar áreas de oportunidad de la organización que es importante que sean tratados para seguir con el desarrollo de la misma y de los empleados, así como evitar que se tengan problemas a mediano o largo plazo.

Con esto se puede interpretar que el clima laboral favorable dentro de la empresa ha ayudado a que la empresa se mantenga como líder en el mercado, sin embargo, la productividad y la calidad se pueden ver afectadas por los indicadores resultantes en el diagnóstico obtenido obtenido la encuesta. Debido a esto, es importante que la empresa dé seguimiento a los resultados para que se puedan evitar problemas que afecten en un futuro.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alanís, L., Cruz, H., & Orrante, D. (2015). DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA PYMES DEL SECTOR SERVICIOS. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Memoria del IX Congreso, 1090–1099.
- <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/61/182>
- Ashkanasy, N., Wilderom, C., & Peterson, M. (2000). *Handbook of Organizational Culture and Climate* (Londres, R). Sage.
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc

Graw-Hill Latinoamericana.

COPEME, C. de O. P. de P. al D. de la M. y P. Em. (2009). *Clima Laboral Clima Laboral PARA IMF'S*.

Gómez, M., & Vicario, O. (2008). *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Universidad Andina Simón Bolívar.

Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 50(3), 307–314.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>

Olivera, Y. J., Leyva, L. L., & Napán, A. C. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2).

Oviedo, H. C., & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009

Palla, G., & Menichelli, F. (2022). *La encuesta de clima como herramienta clave para el desarrollo organizacional*. In *Escritos Contables y de Administración* (Vol. 13, Issue 1).

<https://doi.org/10.52292/j.eca.2022.2668>

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. 1–51.

[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1 o_Edición](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edición)

Pettigrew, A. M. (1979). *On studying organizational cultures*. *Administrative Science Quarterly*.

Placencia, N. (2013). *Medición del clima laboral*. *Revista EiDOS*, 1, 25.

Ramos, V., & Tejera, E. (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador*. *Acción Psicológica*, 14(2). <https://doi.org/10.5944/ap.14.2.17046>