

Artículos científicos

El clima organizacional en una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza en el municipio de Veracruz

*The organizational climate in a cleaning products and services seller
company at the municipality of Veracruz*

Javier López González

Universidad Veracruzana, México

jalopez@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2704-7944>

María Esther Barradas Alarcón

Universidad Veracruzana, México

ebarradas@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0002-0208-9083>

Rodolfo Uscanga Hermida

Universidad Veracruzana, México

rouscanga@uv.mx

Pahola Ríos Carrillo

Universidad Veracruzana, México

pahrrios@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3108-094X>

Herson A. Castellanos Celis

Universidad Veracruzana, México

hecastellanos@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0002-0368-8707>

Resumen

Hoy en día las empresas enfrentan grandes desafíos, no sólo por la globalización, la competencia desleal, sino también por las complicadas circunstancias financieras, esto implica que tienen que hacer ahorros tanto en el sistema de producción como en la calidad de sus servicios, repercutiendo de forma directa e indirecta en el clima organizacional, ya que las dinámicas laborales se ven afectadas por los cambios o restricciones financieras realizadas con la finalidad de mantener sus clientes y sus ventas. El objetivo de esta investigación es identificar el clima organizacional en una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza en el Municipio de Veracruz. La metodología utilizada fue cuantitativa; el tipo de estudio fue descriptivo, prospectivo, transversal. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO), realizada en Santa Fe de Bogotá para identificar el clima organizacional. Se concluyó que el nivel del clima en general es de Saludable a Intermedio; existen cinco indicadores con tendencia a que debe ser mejorada, por lo que se recomienda implementar un Plan de Mejora del Clima Organizacional que contenga las guías necesarias para reforzar los aspectos con un nivel bajo o Intermedio, con el fin de fortalecer los factores negativos, para mantener un clima organizacional favorable en la empresa.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Rotación del personal, Impacto

Abstract

Today companies face great challenges, not only due to globalization, unfair competition, but also due to complicated financial circumstances, this implies that they have to make savings not only in the production system but also in the quality of their services, This has a direct and indirect impact on the organizational climate, since labor dynamics are affected by changes or financial restrictions made in order to maintain customers and sales. The objective of this research is to identify the organizational climate in a company that sells cleaning products and services in the Municipality of Veracruz. The methodology used was quantitative, the type of study was descriptive, prospective, cross-sectional, the Organizational Climate Scale (EDCO) carried out in Santa Fe de Bogotá was used to identify the organizational climate. Results: It is concluded that the level of the climate in general is, from Healthy to Intermediate, there are five indicators with a tendency to be improved, so it is recommended to implement an Organizational Climate Improvement Plan that contains

the necessary guides to reinforce the aspects with a low or intermediate level, in order to strengthen negative factors, to maintain a favorable organizational climate in the company.

Keywords: Organizational Climate, Staff turnover, Impact

Fecha Recepción: Junio 2020

Fecha Aceptación: Diciembre 2020

Introducción

Actualmente la globalización implica que las organizaciones afronten diversos cambios, algunos de ellos son constantes, lo que conlleva que tenga que cambiar estrategias y acciones para poder crecer o sobrevivir en el ámbito en que compitan. Asimismo, los desarrollos tecnológicos obligan a la capacitación constante de su recurso humano con la finalidad que impacte en la productividad o en la calidad de su servicio que ofrecen. Por tal razón ser profesional y competitivo es un gran reto, que implica estar siempre a la vanguardia. No obstante, el éxito o fracaso de cualquier compañía depende fundamentalmente de su capital humano. Sin embargo, un problema que hoy en día se ha convertido en un obstáculo para cualquier organización es un clima organizacional negativo o tóxico, dicha problemática se da por diversas razones, y una forma de identificar las causas de esta, es a través del análisis del clima organizacional de cada uno de los departamentos o áreas de la empresa.

El clima organizacional es uno de los factores empresariales que influyen de manera determinante en los procesos organizativos, administrativos, de gestión, cambio, integración e innovación. Su atención adquiere relevancia y significancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual influye en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Por otra parte, la organización debe priorizar sus necesidades e invertir en mejorar la calidad de su ambiente laboral, ya que este puede ser un aliado o un problema. El ambiente laboral influye no sólo para el buen funcionamiento de la compañía, sino también en el comportamiento de sus colaboradores. Los efectos comportamentales se ven reflejados no sólo en sus interacciones personales diarias, sino también en los distintos aspectos de la interacción organizacional, tales como: trabajo en equipo, liderazgo, sentido de identidad y de pertenencia, comunicación asertiva, calidad del servicio y producción.

Con base en los estudios de Álvarez (1992), el clima organizacional ha sido definido como el conjunto de características que describen una compañía y está hace que se diferencie de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en el comportamiento de las personas de la empresa. Asimismo, el clima está determinado por la

percepción de los trabajadores; los elementos culturales, las características más inmediatas que les son significativas y que describen y diferencian a cada organización. Está directamente relacionado con la cultura organizacional, abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la organización.

En las aportaciones realizadas por Hodgeths y Altman (1987) se expresaba que el clima laboral está referido a las percepciones del personal, en relación con el ambiente interno de la empresa donde se desempeñan las funciones, mismas que sirven de fuerza fundamental para influir en el comportamiento del empleado. Significa entonces, que todo gerente debe tener presente la influencia que ejerce el clima sobre el desempeño organizacional.

El clima organizacional esta interrelacionado con las variables de la persona, entre las cuales podemos destacar la motivación, la actitud y aptitud del trabajador; también se deben considerar las variables resultantes: la productividad y la satisfacción. Por otro lado, Gan (2007) expone que existen otras variables que también se ven afectadas por la calidad del clima organizacional, refiriéndose a las variables estructurales, como, políticas, sistemas de contratación, estilo de dirección y despidos.

García (2009) precisa que el clima organizacional es una acumulación de percepciones que una compañía posee de sus prácticas y procedimientos, normas y políticas, las cuáles son distribuidos por los integrantes de esta dentro de su ambiente laboral. Por otro parte, Chiavenato (2007) alude que el clima es un aspecto del ambiente de una compañía, y el cuál está integrado por los factores psicosociales del grupo de trabajo.

Aunado a lo anterior, este mismo autor define al clima laboral de la siguiente manera:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2007, p. 86)

Investigaciones recientes sobre el clima organizacional por parte de Puche (2015) menciona que el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa y entre los trabajadores, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo. Dicho clima se construye a partir de componentes externos a la empresa e internos o propios de la misma.

En ese mismo sentido se debe recordar lo señalado por Noboa (2011):

Para definir qué es el clima organizacional se debe tener en presente las aportaciones de Rensis Likert, el cual delimita con mayor precisión el concepto de clima como percepción, es decir fundamenta que la reacción de los empleados va a estar marcado por la percepción que tengan de la organización y sus componentes (p.11).

En esta tesitura, también es relevante señalar que hay empresas que presentan cierto índice de rotación de personal, que en algunos casos conlleva a tener que modificar las estrategias de trabajo para poder así cumplir con los servicios o productos que dicha compañía ofrece.

El movimiento de personal (o rotación de empleados) puede perjudicar la productividad en el ofrecimiento de productos o servicios y con frecuencia es un síntoma de otros problemas. Otros costos del movimiento de personal están asociados con los procesos de selección, orientación y entrenamiento de trabajadores nuevos. Además, mientras se espera el reemplazo de un empleado, se debe hallar un sustituto que lleve a cabo la tarea.

A causa de lo anterior, resulta indispensable considerar los diversos elementos que reconfiguran el clima organizacional de una empresa, algunos de ellos pueden ser “una inadecuada comunicación, falta de conocimiento en la dirección, insatisfacción en el aspecto de retribución, desfavorables relaciones interpersonales, un espacio físico inapropiado para desempeñar eficientemente las funciones propias del puesto, falta de fortalecimiento en los valores colectivos, entre otros” (Barrios, 2013).

Por tal razón, el presente artículo pretende aportar información sobre el clima organizacional en una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza ubicada en el Municipio de Veracruz, Ver., que ha presentado cierto índice de rotación de personal.

Método

El tipo de estudio fue Descriptivo, el cual consiste en “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.80) ya que la información se registra en la medida en que ocurre la situación observada, transversal, porque se recolectó la información en un tiempo único y correspondió al periodo comprendido de septiembre a noviembre de 2019, en una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza del municipio de Veracruz, Ver.

Se consideró aplicar la metodología cuantitativa, la técnica que se utilizó es la de recolección de información mediante una encuesta aplicada previo consentimiento informado verbal. El instrumento utilizado para la encuesta fue la Escala de Clima Organizacional (EDCO) realizado en Santa Fe de Bogotá, D.C por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (2006). La prueba consta de 40 ítems, el tiempo de duración para desarrollarla es de 40 minutos y es uno de los más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo.

La EDCO está compuesta por ocho subescalas que valoran características específicas del clima organizacional, a saber:

1. Grupo de Trabajo (Relaciones interpersonales). Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas
2. Relación Empleado – jefe (Estilo de dirección). Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
3. Relación Empresa Empleado (Sentido de pertenencia). Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
4. Percepción de la Empresa (Retribución). Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
5. Puesto de Trabajo (Disponibilidad de recursos). Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
6. Estabilidad Laboral. Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
7. Conocimiento Sistémico (Claridad y coherencia en la dirección). Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
8. Relación entre diferentes áreas (Valores colectivos). Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

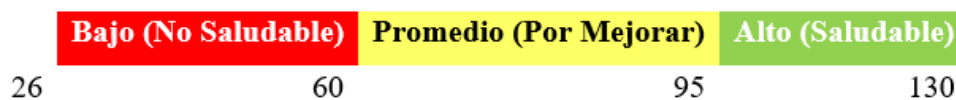
Para determinar la condición del clima organizacional, el instrumento puntuó entre alto, medio o bajo en cada ítem respondido. El puntaje total se determinó en un rango de 26 a 130; éste rango se divide en tres intervalos de igual tamaño dividiendo, los cuales dan lugar a las categorías para estimar la calidad del clima organizacional:

- Bajo (No Saludable): De 26 a 60 puntos.

- Promedio (Por Mejorar): De 61 a 95 puntos
- Alto (Saludable): Puntajes entre 96 y 130.

Una puntuación se considera alta (Saludable), promedio (Por mejorar) o baja (No saludable) según el valor de la respuesta seleccionada para los ítem o afirmaciones. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Los resultados se clasifican de acuerdo con la siguiente medida en la cual, de acuerdo con el puntaje obtenido, existen tres categorías clasificadas en los rangos establecidos y se les asigna un color para establecer un código de semaforización que advierte del estado de salud del clima organizacional de la empresa (figura 1):

Figura 1. Rangos de la Escala del Clima Organizacional (EDCO)



Nota. Fuente: Adaptado del modelo de puntuación de la prueba EDCO (Acero et al., 2006)

Objetivo

Identificar el clima organizacional de una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza en el Municipio de Veracruz.

Población y muestra

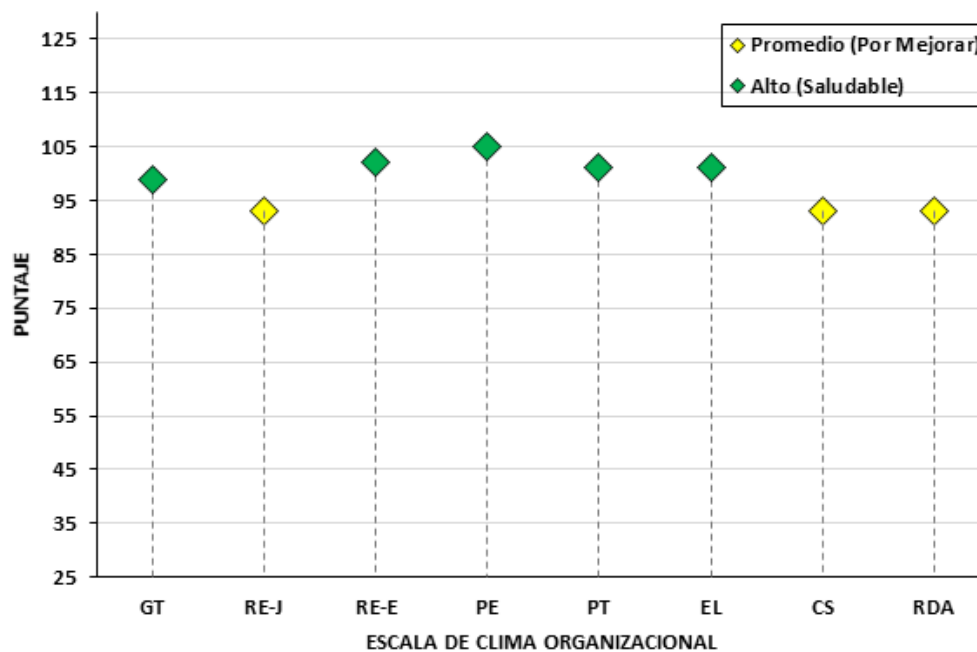
La población de estudio representa el conjunto de individuos a los que se les mide un atributo o característica (Polith-Hungler, 2011). La empresa vendedora de productos y servicios de limpieza es una compañía que cuenta con un total de 45 empleados.

Para este proyecto, se asumió un criterio no probabilístico o dirigido (Hernández-Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014) y se consideraron como parte de la muestra a un total de 26 empleados de la empresa: 2 del área de supervisión, 17 del área de limpieza, 1 del área de coordinación, 2 del área de monta carga, 1 del área de purificadora, 1 del área de marketing-publicidad, 1 del área administrativa y 1 sin especificación.

Resultados

Con base en los rangos del estado de salud del clima organizacional de la empresa, fue posible establecer un perfil de clima organizacional para la empresa que se estudió en ésta investigación (Figura 2). En dicho perfil se observa que el promedio de la opinión de los empleados, identifica el clima organizacional de la empresa como Alto (Saludable) en cinco de las ocho dimensiones del instrumento: Grupo de trabajo, con 99 puntos; Relación Empresa-Empleado, con 102 puntos; Percepción de la Empresa, con 105 puntos; así como Puesto de trabajo y Estabilidad laboral, ambas con 101 puntos. Por otra parte, en cuanto a las tres dimensiones restantes, Relación Empleado-Jefe, Conocimiento sistémico y Relación entre diferentes Áreas, la opinión promedio de los empleados las califica con 93 puntos; ello implica que consideran que tales dimensiones tienen un nivel Promedio (Por mejorar). NO se presentaron datos de clima organizacional Bajo (No saludable).

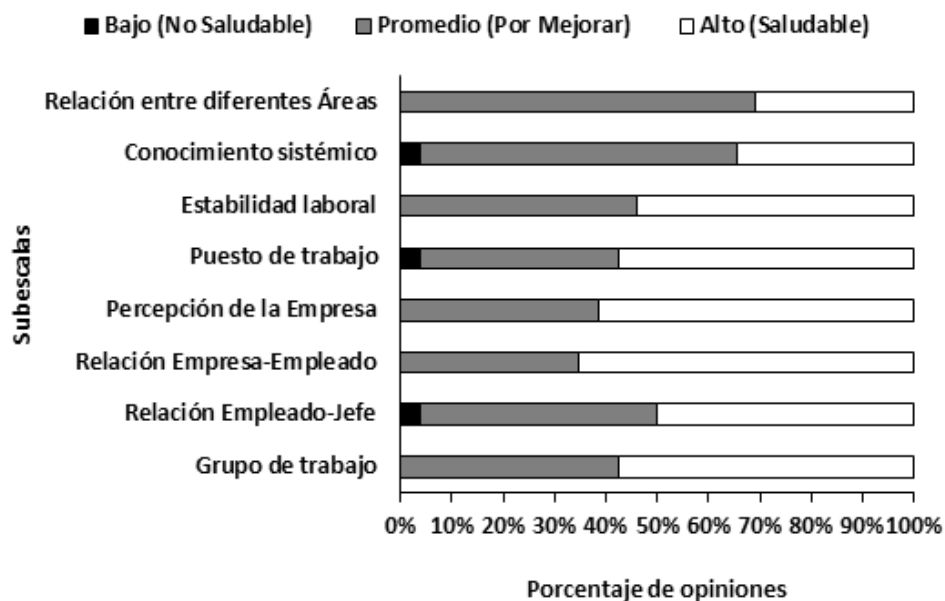
Figura 2. Perfil del clima organizacional de la empresa evaluada, con base en los criterios de la EDCO



Nota. Las siglas significan cada una de las dimensiones: GT=Grupo de trabajo. RE-J=Relación Empleado-Jefe. RE-E=Relación Empresa-Empleado. PE=Percepción de la Empresa. PT=Puesto de trabajo. EL=Estabilidad laboral. CS=Conocimiento sistémico. RDA=Relación entre diferentes Áreas. Las puntuaciones del perfil se establecieron con base en el promedio para cada dimensión.

A continuación, se enlista los resultados separados por cada una de las 8 subescalas que mide el instrumento el cual refleja el estudio aplicado a los trabajadores de la empresa de limpieza, para cada uno de ellos se muestra en primera instancia el cuadro de medición de cada dimensión. Adicionalmente, se presenta el resultado general por subescala con la frecuencia por nivel de salud del clima organizacional (Figura 3).

Figura 3. Porcentaje de opiniones del nivel de clima organizacional por subescala



Nota: Fuente propia

En la primera Sub Escala se puede apreciar que, entre la mayoría de los empleados de la empresa de limpieza, se percibe un Ambiente Saludable en cuanto a las relaciones interpersonales, por ello, el 57.69% de los encuestados se encuentran en un nivel saludable y el 42.31 % restante están en un nivel intermedio por mejorar, no existe porcentaje de trabajadores en el nivel No saludable (Tabla 1).

Tabla 1. Resultados para la subescala “Grupo de Trabajo (Relaciones interpersonales)” de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Grupo de Trabajo Promedio: 99 Nivel: Saludable	1.1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	95	Por Mejorar
	1.2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	118	Saludable
	1.3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.	90	Por Mejorar
	1.4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	109	Saludable
	1.5	El grupo de trabajo valora mis aportes.	84	Por Mejorar

Nota. Fuente: elaboración propia

En la segunda Sub Escala se puede apreciar que, entre la mayoría de los empleados de la empresa de limpieza, se percibe un Ambiente Por Mejorar en cuanto a las relaciones Jefe - Empleado, por ello, el 50% de los encuestados se encuentran en un nivel saludable, el 46.15% restante están en un nivel intermedio por mejorar, y un 3.85% en el nivel No saludable (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados para la subescala “Relación Empleado-Jefe (Estilo de dirección)”, de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Relación Empleado-Jefe Promedio: 93 Nivel: Por Mejorar	2.1	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.	89	Por Mejorar
	2.2	El jefe es maleducado.	95	Por Mejorar
	2.3	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	96	Saludable
	2.4	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	93	Por Mejorar
	2.5	El jefe desconfía del grupo de trabajo.	91	Por Mejorar

Nota. Fuente: elaboración propia

En la tercera Sub Escala se puede apreciar que, entre la mayoría de los empleados de la empresa de Limpieza, se percibe un Ambiente Saludable en cuanto a la Relación Empresa Empleado, por ello, el 65% de los encuestados se encuentran en un nivel saludable y el 35% restante están en un nivel intermedio por mejorar, no existe porcentaje de trabajadores en el nivel No saludable (Tabla 3).

Tabla 3. Resultados para la subescala “Relación Empresa Empleado (Sentido de pertenencia)” de la EDCO

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Relación Empresa Empleado Promedio: 102 Nivel: Saludable	3.1	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.	110	Saludable
	3.2	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.	106	Saludable
	3.3	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	99	Saludable
	3.4	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.	104	Saludable
	3.5	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	92	Por Mejorar

Nota. Fuente: elaboración propia

En la cuarta Sub Escala se distingue que, entre la mayoría de los empleados de la organización de limpieza, se percibe un Ambiente Saludable en cuanto a la Percepción de la empresa, por ello, el 62% de los encuestados se encuentran en un nivel saludable y el 38% restante están en un nivel intermedio por mejorar, no existe porcentaje de trabajadores en el nivel No saludable (Tabla 4).

Tabla 4. Resultados para la subescala “Percepción de la Empresa (Retribución)” de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Percepción de la Empresa Promedio: 105 Nivel: Saludable	4.1	Realmente me interesa el futuro de la empresa.	119	Saludable
	4.2	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.	109	Saludable
	4.3	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.	109	Saludable
	4.4	Sin remuneración no trabajo horas extras.	80	Por mejorar
	4.5	Sería más feliz en otra empresa.	105	Saludable

Nota. Fuente: elaboración propia

En la quinta Sub Escala se puede apreciar que, entre la mayoría de los empleados de la compañía de limpieza, se percibe un Ambiente Saludable en cuanto al puesto de trabajo y Disponibilidad de Recursos a Relación Empresa Empleado, por ello, el 65 % de los encuestados se encuentran en un nivel saludable y el 35 % restante están en un nivel

intermedio por mejorar, no existe porcentaje de trabajadores en el nivel No saludable (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados para la subescala “Puesto de Trabajo (Disponibilidad de recursos)”, de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Puesto de trabajo. Promedio: 101 Nivel: Saludable	5.1	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	107	Saludable
	5.2	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	108	Saludable
	5.3	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	90	Por Mejorar
	5.4	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	102	Saludable
	5.5	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	100	Saludable

Nota. Fuente: elaboración propia

En la sexta Sub Escala se puede apreciar que entre la mayoría de los empleados de la institución de limpieza se percibe un Ambiente Saludable en cuanto a la Estabilidad Laboral, por ello, el 54 % de los encuestados se encuentran en un nivel saludable y el 46 % restante están en un nivel intermedio por mejorar, no existe porcentaje de trabajadores en el nivel No saludable (Tabla 6).

Tabla 6. Resultados para la subescala “Estabilidad Laboral”, de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Estabilidad Laboral. Promedio: 101 Nivel: Saludable	6.1	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	107	Saludable
	6.2	La empresa brinda estabilidad laboral.	107	Saludable
	6.3	La empresa contrata personal temporal.	96	Saludable
	6.4	La preferencia en el cargo depende de preferencias personales.	93	Por Mejorar
	6.5	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	103	Saludable

Nota. Fuente: elaboración propia.

En la séptima Sub Escala se puede apreciar que entre la mayoría de los empleados de la empresa de limpieza, se percibe un Ambiente Por Mejorar en cuanto al conocimiento Sistémico, por ello, el 35 % de los encuestados se encuentran en un nivel saludable, el 62 %

restante están en un nivel intermedio por mejorar, y un 4% en el nivel No saludable (Tabla 7).

Tabla 7. Resultados para la subescala “Conocimiento sistémico (Claridad y coherencia en la dirección)”, de la EDCO.

Subescala	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Conocimiento Sistémico. Promedio: 93 Nivel: Por Mejorar	7.1	Entiendo de manera clara las metas de la empresa.	107	Saludable
	7.2	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.	100	Saludable
	7.3	Algunas tareas a diario tienen poca relación con las metas.	87	Por Mejorar
	7.4	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.	68	Por Mejorar
	7.5	Las metas de la empresa son poco entendibles.	103	Saludable

Nota. Fuente: elaboración propia

En la octava y última Sub Escala se puede apreciar que, entre la mayoría de los empleados de la organización de limpieza, se percibe un Ambiente Por Mejorar en cuanto a la Relación entre Diferentes Áreas, por ello, el 31 % de los encuestados se encuentran en un nivel saludable, el 69 % restante están en un nivel intermedio por mejorar, y no existe porcentaje en el nivel No saludable (Tabla 8).

Tabla 8. Resultados para la subescala “Relación entre diferentes Áreas (Claridad y coherencia en la dirección)”, de la EDCO.

Variable	Dimensiones.		Puntuación	Diagnostico
Relación entre diferentes Áreas. Promedio:93 Nivel: Por Mejorar	8.1	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.	115	Saludable
	8.2	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.	102	Saludable
	8.3	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.	90	Por Mejorar
	8.4	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.	80	Por Mejorar
	8.5	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	77	Por Mejorar

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión

Considerando los hallazgos del estudio, se pone de manifiesto que existe una tendencia positiva y saludable en las relaciones entre el grupo de trabajo, es decir, entre relaciones interpersonales, así como en la percepción de la empresa, el puesto de trabajo y la estabilidad laboral de los participantes. En este sentido, Dalton y Wallis (2008) manifiestan que:

Si una persona se adapta a su cultura y filosofía corporativa, pueden satisfacer mejor sus necesidades. De esta manera sus compañías serán más productivas, tendrán menos conflictos, más calidad en los productos o servicios que ofrezca, menor rotación y más sentido de pertenencia en los empleados (en Moreno y Pérez, 2018, p. 16)

Es así como los rasgos antes mencionados pueden identificarse como una fortaleza para un buen clima organizacional. Para Rivera, Rincón y Flores (2018), se debe considerar como parte importante del valor de una empresa u organización ciertos activos intangibles, aquellos que no son observables a simple vista pero que son trascendentales pues proporcionan la base y dinámica del éxito de las organizaciones.

Es así como, se deben considerar las opiniones del grupo, promover el acercamiento para evitar un grupo distante y valorar las aportaciones de los trabajadores, así como poner atención en que la preferencia en el cargo depende de preferencias personales. En los estudios elaborados por Brunet (1987), explicaba que el clima organizacional está vinculado con variables fundamentales de la organización; tales como la estructura, la gestión del capital humano y la dimensión de la empresa.

Mientras tanto, para Gómez (2011) “el clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización” (en Arias y Arias, 2014, p. 185), es así como al considerar los demás resultados del estudio, entre las subescalas con tendencia a ser atendidas se encuentran la relación entre empleados y jefes, relación empresa y empleado, conocimiento sistémico y la relación entre diferentes áreas; puesto que las puntuaciones obtenidas se ubicaron en un nivel intermedio según el instrumento EDCO.

En este sentido, cabe mencionar que a partir del ejercicio realizado “se pueden desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional” (García, 2009, p. 57). En consecuencia, se recomienda mejorar las dimensiones que conllevan a crear un ambiente de confianza, evitar ordenes arbitrarias y mejorar la comunicación, mejorar los servicios de salud que

brinda la empresa, dar a conocer los logros de la empresa y ver que las tareas tengan que ver con el logro de las metas, y, por último, poner especial atención en que la información entre otras dependencias se dé fácilmente, y disminuir el nivel de conflicto entre ellas.

Conclusiones

Se determinó que, de acuerdo con la percepción de todos los colaboradores que participaron para medir el Clima Organizacional en la empresa de limpieza, esta se encuentra en un nivel Saludable a manera general, sin embargo, haciendo un enfoque en el área de limpieza la cual es en la que mayor se presenta la rotación de personal, el clima organizacional está en un nivel Intermedio que se deben tomar en consideración para mejorar.

En referencia a la información obtenida se puede observar que existen cinco sub escalas muy susceptibles a mejorar, “Grupo de trabajo”, “Relación Empleado-Jefe”, “Estabilidad Laboral”, “Conocimiento Sistémico” y “Relación entre diferentes áreas”.

Los trabajadores se sienten aceptados y no se sienten incomodos dentro del grupo, sin embargo, piensan que se deben considerar más sus opiniones, promover el acercamiento entre ellos y valorar los aportes de estos.

En la subescala de “Relación Empleado - Jefe” se refleja que, principalmente en el área de limpieza, debe mejorarse las relaciones entre los trabajadores y sus jefes superiores inmediatos (que en el caso de ellos son los supervisores) y estos deben propiciar una atmosfera de confianza, mejorar los medios y formas de comunicación utilizados, en algunas veces las órdenes impartidas son arbitrarias. De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó que la Relación Empresa - Empleado se manifiestan de manera Saludable, debido a que entre la mayoría de los colaboradores existe un buen nivel de aceptación.

La asignación salarial está de acuerdo con lo que los trabajadores esperan tener asignado siendo descartado como un factor de rotación de personal.

En cuanto a la disponibilidad de recursos se estableció que es idónea para el desarrollo de las diferentes actividades en la empresa, tomando en cuenta que el espacio, el ambiente físico, la iluminación y el acceso a la información para desarrollar las actividades son eficientes para el puesto de trabajo.

En algunas ocasiones, el entorno físico de sus sitios de trabajo en el área de limpieza dificulta llevar a cabo las funciones propias del puesto.

Se pudo determinar que el grado de estabilidad laboral que ofrece la institución a los colaboradores es adecuado en cuanto a que no se despiden al personal sin tener en cuenta el desempeño para la permanencia en el cargo, la empresa brinda estabilidad laboral.

Un punto importante a considerar como inconformidad mostrada en el análisis de información y que se debe poner atención es en la sub escala de “Estabilidad Laboral” en la que se expone que en algunos casos las preferencias en el cargo depende de preferencias personales, que existe una desigualdad en cuanto a la asignación de tareas y tiempos de descanso y que existe favoritismo por parte de los supervisores hacia ciertos empleados, este podría ser el principal factor que influye en la rotación de personal.

En la subescala de “Conocimiento sistémico” refleja que hace falta reforzar el hecho de informar a los trabajadores las metas que se deben alcanzar así como verificar que estas sean bien comprendidas por cada uno de ellos y en la medida de lo posible dar a conocer el logro o avance de las mismas así como definir cuáles son las actividades que en conjunto ayudan al logro de metas y objetivos en la institución.

La otra subescala que requiere atención es la “Relación entre diferentes áreas”, la encuesta arroja bajos resultados en cuando a trabajo en equipo se refiere, llámese que un área no le proporcione información oportunamente a otra cuándo se la requiere o que al momento de presentarse un problema cada área tiende a responsabilizar a otra.

Esta encuesta nos muestra que la organización como cualquier otra tiene debilidades que debemos definir para poder atacarlas.

El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de toda empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por esta razón las empresas e instituciones requieren contar con mecanismos de medición de su clima organizacional.

Este estudio permitió conocer cómo es percibido el clima organizacional dentro de la empresa por sus trabajadores y que esperan ellos de la empresa, también facilitó comprender las inconformidades e inconvenientes que afrontan en este momento y los problemas de estabilidad laboral y comunicación entre las áreas que se manifestaron en los resultados de la encuesta.

A través de los modelos utilizados para determinar los factores claves fue posible obtener una visión más clara del clima organizacional que se vive en la compañía y del efecto que este puede tener en su desempeño. El estudio realizado con el modelo EDCO permite analizar la motivación y el grado de compromiso de los empleados con el proceso de la

compañía, además de las actitudes de los miembros de la organización hacia los cambios que pueden llegar a ocurrir.

Futuras líneas de investigación

Con base en los resultados obtenidos al describir el clima organizacional en la empresa, se estableció que aunque el nivel del clima en general se visualice de Saludable a Intermedio, existen cinco indicadores con tendencia a que debe ser mejorada, por lo que como futuras líneas de investigación se recomienda implementar un Plan de Mejora del Clima Organizacional que contenga las guías necesarias para reforzar los aspectos con un nivel bajo o Intermedio, con el fin de fortalecer los factores negativos, para mantener un clima organizacional favorable.

Así mismo, evaluar el clima organizacional de forma periódica, por lo menos una vez al año, con el fin de lograr la mejora continua en la institución, pudiendo utilizar como herramienta el instrumento EDCO, del cual se proporciona un modelo en este estudio.

Realizar una intervención para mejorar la Relación Empleado – Jefe principalmente en el área de Limpieza. Verificar que no exista un trato desigual con los trabajadores en el área de limpieza en cuanto a la carga de trabajo asignada a cada uno de ellos y los tiempos de descanso procurando así que estos estén distribuidos de manera equitativa, y como último punto, realizar una intervención para mejorar las Relaciones Interpersonales entre todos los trabajadores de la Institución.

Al establecer un nivel Intermedio que define que se debe mejorar las variables de claridad y coherencia en la dirección de la Institución, se recomienda un manual de procedimientos para la divulgación de información de interés interinstitucional que permita facilitar la comunicación de las metas y resultados de la empresa hacia el resto del personal.

Aunque el nivel de sentido de pertenencia en este estudio demostró ser Saludable en la institución, se debe fortalecer a través del contacto con los colaboradores para conocer sus necesidades, creando espacios para que ellos puedan interactuar con la alta dirección.

Referencias

- Arias, W. L. & Arias, G. (septiembre-diciembre, 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Acero, Y., Echeverri L., Lizarazo S., Quevedo A. & Sanabria B., (2006). *Instrumento Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/39900329/PRUEBA-EDCO>
- Álvarez, G. (1992). *El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 No. 1 y 2.
- Barrios, J. A. (2013). *Evaluación del clima organizacional en la dirección departamental de Educación de Huehuetenango*. Recuperado de <https://docplayer.es/48659699-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-licenciatura-en-administracion-de-empresas-pd.html>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). Relación entre clima laboral y otros programas. En *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (págs. 180-183). UOC.
- García, M. (julio-diciembre, 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hodgeths, R. & Altman, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Moreno, S. I. & Pérez, E. O. (enero-junio, 2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad de Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 1(9), 13-33. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

- Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.
- Puche, P. (2015). *Medición del clima organizacional de la empresa “Emgesa S.A. ESP – Proyecto hidroeléctrico El Quimbo” y su plan de mejoramiento 2014 – 2015* (Tesis de Grado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Rivera, D. A., Rincón, J. E. & Flores, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5-14. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>