

Estudios de clima organizacional y satisfacción laboral: propuesta para promover el cambio y la innovación de las Pequeñas y Medianas Empresas

Roger Manuel Patrón Cortés

Universidad Autónoma de Campeche

roger_patron_cortes@hotmail.com

José Alonzo Sahui Maldonado

Universidad Autónoma de Campeche

josesahui@hotmail.com

Carlos Alberto Pérez Canul

Universidad Autónoma de Campeche

cperezxx@hotmail.com

Resumen

La mayoría de los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral se han realizado en grandes corporaciones en Estados Unidos y en países Europeos a través de cuestionarios y se han limitado a medir y analizar los resultados estadísticos, sin validar ambos constructos en nuestro contexto y cultura Latinoamericana. Prácticamente, este tipo de estudios son escasos en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). En las investigaciones realizadas a través de cuestionarios, se han encontrado ciertos problemas metodológicos que han influido en la precisión de los resultados. Con la finalidad de hacer frente a estos inconvenientes, este trabajo presenta una propuesta metodológica compuesta de tres etapas: a) estudio preliminar, b) medición, y c) evaluación cualitativa. Utilizar los beneficios de los instrumentos de medición cuantitativos y complementarlos con estrategias cualitativas, constituye una alternativa metodológica de mayores alcances. Esta metodología permite determinar con mayor claridad la disposición al cambio y a la innovación de las Pymes, en beneficio de la sociedad en su conjunto.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, cambio, innovación, Pymes.

Introducción

Los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral son importantes en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), porque estas organizaciones constituyen la base fundamental de la economía de cualquier nación. Según Treviño (2004) más del 98 % del universo de empresas formales e informales en los distintos países se ubican en este grupo y cualquier problema en estas empresas repercute en los indicadores macroeconómicos y sociales del país en el que operan. Por su gran cobertura, es indudable la importancia que las Pymes deben tener para el cambio e innovación y así, poder hacer frente a la competitividad de cada país. Las Pymes en México emplean al 78 % de la población económicamente activa, y aportan el 68 % del PIB de acuerdo con la Secretaría de Economía.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) señalan que las Pymes al tener un número reducido de personal, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferentes con respecto a las grandes empresas. La mejora en el desempeño de las Pymes requiere de reconocer y superar no sólo los problemas económicos y técnicos, sino también, aquellos relacionados con el clima y la satisfacción que impera en el interior de la organización, el cual puede representar un obstáculo para el desarrollo y competitividad de las mismas. Los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral constituyen elementos indispensables para la planeación estratégica de las Pymes, pues al contar con información sobre el ambiente que les prevalece permite tomar decisiones para la mejora de sus resultados. Sin embargo, existe poco conocimiento sobre el ambiente que predomina en estas organizaciones porque no se han realizado las investigaciones suficientes.

Asimismo, las Pymes son organizaciones multifuncionales, a las que cada vez se les exige una mayor calidad y mejor capacidad de respuesta, frente a un entorno social complejo. Estas características hacen que los estudios de clima y satisfacción laboral sean más importantes, tomando en cuenta las diferencias no solo en funciones y propósitos, sino también en cuanto a las características de su personal y programas.

Clima organizacional.

Según Brunet (1999) El concepto de clima organizacional se introdujo por primera vez en la psicología industrial por Gellerman en el año de 1960. Aunque no hay un consenso generalizado en cuanto al significado del término, existe una variedad de definiciones sobre el clima organizacional, una de las más aceptadas es la de Dessler (1979), quien integrando varios conceptos lo define como el resultado de las percepciones que la persona tiene de la organización para la que trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura.

Existe un amplio acuerdo en que el clima organizacional está compuesto por dimensiones significativas que caracterizan aspectos particulares del ambiente de trabajo, dando lugar a diferentes tipos de clima. Poole (1985; citado por Silva, 1996) señala que las tipologías identifican y caracterizan los climas como configuraciones totales, integradas de propiedades. Esto significa que, con base en el constructo y en las dimensiones particulares del estudio, las tipologías permiten al investigador determinar el tipo de clima.

Hoy y Miskel (2000) señalan que esta tipología fluctúa en un continuo de “abierto” a “cerrado”, y está basada en los estudios de Lewin (1935), sobre la mentalidad que puede ser: abierta y receptiva, asociada a la flexibilidad funcional; o bien, puede ser: cerrada y de rechazo, asociada con la rigidez funcional. Para favorecer el cambio e innovación en las Pymes es necesario que el clima de éstas tenga un grado de apertura abierto. Por el contrario, cuando el grado de apertura es cerrado, existe rigidez funcional y falta de creatividad.

Brunet (1999) indica que, el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima organizacional es, el cuestionario escrito, con el cual pueden hacerse básicamente dos tipos de estudios: a) comparativos, al evaluar el clima existente en diferentes organizaciones y/o b) estudios longitudinales, al evaluar los efectos del clima en una organización. La mayoría de los estudios de clima organizacional se han realizado a través de cuestionarios en los que se pide a los encuestados que valoren algunas características estructurales y la dinámica de la organización.

Satisfacción laboral.

De acuerdo con Dawis y Lofquist (1992), la satisfacción laboral del individuo es “una condición afectiva agradable, resultado de su valoración, de la manera en que la situación experimentada en el trabajo, resuelve sus necesidades, valores y expectativas” (p. 72). Estos autores explican que, inversamente, el descontento en el trabajo, es una condición afectiva desagradable, resultado de la opinión, de la forma en que la situación experimentada en el trabajo no puede resolver sus necesidades, valores y expectativas.

Al igual que ocurre con el clima organizacional, la satisfacción laboral está compuesta por dimensiones significativas que caracterizan aspectos particulares de la satisfacción y que en conjunto determinan el grado total de satisfacción laboral. Rodríguez (2003) indica que existen diversos investigadores tales como: Maslow, (1954); Herzberg, (1959); McGregor, (1960); McClelland, (1961); Skinner, (1972); C. Naylor y D. Ilgen, (1984); y Vroom, (1996), entre otros; quienes han creado teorías relativas a la búsqueda de la satisfacción del empleado y los efectos que en la organización produce la insatisfacción, lo que significa que existen múltiples factores que pueden influir en su comportamiento.

Asimismo, acorde con los estudios de clima organizacional el instrumento más utilizado para medir la satisfacción laboral es el cuestionario. Otros métodos menos desarrollados por sus costos, emplean la entrevista, las escalas de diferenciadores semánticos, los incidentes críticos y la comparación. Asimismo, existen las técnicas proyectivas, tales como escalas de rostro de las personas, interpretación de diseños, completar frases, etcétera; lo que permite revelar actitudes. Peiró y Prieto (1996) manifiestan que, estos métodos reducen las desviaciones de los datos y obtienen información más precisa de las actitudes, pero tienen el inconveniente de la subjetividad de las interpretaciones y la dificultad de cuantificar las respuestas.

Importancia de los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral.

Los estudios de clima organizacional contribuyen a determinar el ambiente de trabajo que prevalece. Los estudios de satisfacción laboral, permite contar con información valiosa referente al grado emocional del empleado, ya que el personal con una gran satisfacción en el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que el personal que no se siente satisfecho

tiene actitudes negativas, lo que se percibe en las interrelaciones y repercute en el ambiente laboral. Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, permite contar con información sobre la situación crítica de las Pymes, sus consecuencias y sus desafíos.

La mayoría de las investigaciones de clima organizacional y satisfacción laboral se han efectuado utilizando dos cuestionarios diferenciados. Generalmente, primero se evalúa el clima y luego se contrasta con los resultados la satisfacción. Estos estudios realizados a través de cuestionarios, han tenido como fortaleza el bajo costo, el corto tiempo, y la facilidad para obtener la información. Igualmente, la mayoría de estos cuestionarios fueron diseñados por profesionales con la finalidad de mejorar en las organizaciones. No obstante, como resultado del uso de cuestionarios en estos trabajos, también se han encontrado algunos problemas metodológicos tales como: la selección de variables, los análisis estadísticos, y las medidas, por citar algunos.

Por otra parte, la mayoría de los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral se han realizado en otros países, tales como Estados Unidos y Europa. En América Latina los estudios son incipientes y se han limitado sólo a medir y analizar los resultados obtenidos mediante datos estadísticos, sin validar ambos constructo y sus dimensiones en nuestro contexto.

Una alternativa para enriquecer los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral, podría ser utilizar todas las ventajas de la evaluación cuantitativa y buscar un análisis cualitativo complementario.

Metodología.

Con el objetivo de hacer frente a los problemas metodológicos que han presentado los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral a través de cuestionarios en América Latina, se propone realizar estos estudios a través de tres etapas: a) estudio preliminar, b) medición y c) evaluación cualitativa.

Estudio preliminar.

Se aplica una serie de entrevistas semi estructuradas de corte cualitativo al personal directivo de las Pymes. El análisis permiten seleccionar, o bien, diseñar los cuestionarios apropiados, con base en las dimensiones encontradas como problemáticas. Estos resultados

reconocen si los problemas encontrados corresponden al clima organizacional y si existen inconformidades entre el personal.

Medición.

Se aplican dos cuestionarios, una para medir el grado de apertura del clima organizacional y el otro para medir el grado de satisfacción laboral. Debido a la dificultad para medir los constructos, la literatura recomienda ser anónimo para proteger la información de los sujetos, así como también, para “añadir objetividad y fiabilidad a la información recogida” (Seisdedos, 2003, p. 15).

Evaluación cualitativa.

Se aplica la técnica de grupos focales para buscar los motivos de los resultados obtenidos en las mediciones del clima organizacional y satisfacción laboral (Krueger y Casey, 2000). Se explora, describe, comprende y conceptualiza de manera inductiva la situación social de las Pymes; compartiendo el significado y el conocimiento que cada entrevistado tiene de sí mismo y de su realidad (López, 2005).

Resultados.

Los resultados del estudio preliminar permiten contar con una primera aproximación relativa al clima organizacional y a la satisfacción laboral, así como también, su influencia en el logro de los objetivos de las Pymes.

La etapa de medición proporciona el grado de apertura del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral. Esta información es importante ya que de acuerdo a la literatura, para favorecer el cambio e innovación en las Pymes es necesario que el clima de éstas sea abierto. En un clima abierto los esfuerzos de todos están unidos en la consecución de los objetivos institucionales (Zabalza, 1996). Además, en esta etapa se puede comprobar la hipótesis del estudio, así como también la correlación de las variables. La medición ofrece la posibilidad de generalizar los resultados de manera amplia, otorga control sobre el fenómeno de estudio y un punto de vista de conteo y magnitud de éste. Proporciona la posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos del fenómeno, así como también, facilita la comparación entre estudios similares.

La evaluación cualitativa reconoce dimensiones relativas al clima y a la satisfacción, permitiendo validar los instrumentos de medición. Concede profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente, los detalles y las experiencias encontradas. Asimismo, brinda explicaciones sobre los motivos por los cuales se obtuvieron los resultados en la etapa de medición.

Los resultados de las tres etapas se presentan de manera independiente dentro del estudio. Sin embargo, se trata de un trabajo continuo e interrelacionado en donde cada etapa permite fortalecer los resultados del reporte final. Las tres etapas de recolección de datos son de gran utilidad ya que permiten determinar la consistencia de los resultados desde diferentes enfoques.

Conclusión

La mayoría de los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral se han realizado en grandes corporaciones en Estados Unidos y en países Europeos a través de cuestionarios y se han limitado a medir y analizar los resultados estadísticos, sin validar los constructos. Esto es debido a que ha sido la forma más rápida, práctica y cómoda de conseguir grandes cantidades de información en muestras amplias y por tanto, constituye la estrategia más común de utilizar. Prácticamente, no hay estudios de este tipo realizados en las Pymes.

Debido a la importancia que tienen las Pymes para el desarrollo económico del país y a la calidad que les exige el mundo globalizado, es evidente la necesidad establecer nuevas estrategias y diseños más aptos en la investigación que les permita tener una mejor capacidad de respuesta para hacer frente a la competitividad. Una alternativa por ejemplo, podría ser realizar estudios de corte cualitativo que permita validar ambos constructos en nuestro contexto y cultura latinoamericana y complementarlos con los cuantitativos que logre descubrir particularidades y especificidades de este tipo de empresa. Las investigaciones de clima organizacional y satisfacción laboral constituyen indicadores de calidad que posibilita la mejora y la disposición al cambio de las Pymes ante las exigencias de los tiempos actuales.

Bibliografía

Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.

Dawis, R. & Lofquist, L. (1992). *A psychological theory of work adjustment* [Una teoría psicológica del ajuste del trabajo]. Minneapolis, M. N., EE. UU: University of Minnesota Press, UMI.

Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana:

Hoy, W. & Miskel, C. (2000). *Educational administration. Theory, research and Practice* [Administración Educativa. Teoría, investigación y práctica] (5th ed.). Estados Unidos: McGraw Hill.

Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2000). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Sage Publications.

López, V. (2005). *Lineamientos generales para la elaboración de tesis bajo el paradigma cualitativo*. Trabajo no publicado, Universidad del Mayab, Mérida, Yucatán, México.

Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. Vo. 1: la actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.

Rodríguez, J. (2003). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México: Thomson.

Salgado, J. F., Remeseiro, C., e Iglesias, M. (1996). "Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme". *Psicothema*. Vol 8, No. 2, pp. 329-335. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf> [Consulta: 27 de noviembre de 2011].

Seisdedos, N. (2003). *El clima laboral y su medida*. España. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención* (1a. ed.). Barcelona, España: EUB.

Treviño, S. (2004). "El uso de SSD en las Mipymes mexicanas". *Gestiopolis*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/ssdsandra.htm> [Consulta: 30 de noviembre de 2011].

Zabalza, M. (1996). El “clima”. Conceptos, tipos, influencia del clima e intervención sobre el mismo. En G. Domínguez F. y J. Mesanza L. (Eds.). *Manual de Organización de Instituciones educativas* (pp. 263-301). Madrid, España: Escuela Española.