



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Estudio de clima laboral en una empresa alimenticia en la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Alicia Casique Guerrero
Maestra en Gestión Administrativa
alicia.casique@itcelaya.edu.mx

Francisco Javier López Chanez
Maestro en Psicología del Trabajo
francisco.lopez@itcelaya.edu.mx

Rosa Rubí Tzakun Sánchez
Maestra en Gestión Administrativa
tzakun@hotmail.com

"Análisis y desarrollo empresarial"



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Instituto Tecnológico de Celaya

Celaya, Gto. Noviembre 2013

Estudio de clima laboral en una empresa alimenticia en la ciudad de Celaya, Guanajuato.

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre enero 2012 y enero 2013; con el propósito de validar una escala y considerarla como instrumento base, para realizar un estudio sobre la percepción del clima laboral en el personal sindicalizado de una empresa alimenticia de la ciudad de Celaya,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Guanajuato, el estudio fue tipo descriptivo, transversal y correlacional; considerando una población de 372 trabajadores.

La escala de clima laboral utilizada inicialmente estaba integrada por 116 ítems, que califican ocho dimensiones: Empresa, Sindicato, Supervisor, Autoconcepto, Trabajo en Equipo, Líder operativo, Junta y Seguridad. Los resultados indicaron la falta de validez y fiabilidad. Por lo que fue necesario reestructurar la escala e integrarla con nuevo factores e ítems.

Los resultados obtenidos para la nueva escala de clima laboral son aceptables en cuanto a confiabilidad y validez de acuerdo al análisis estadístico realizado el cual reportó un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.81.

Palabras clave: Clima Laboral, Fiabilidad

ABSTRACT

The research was conducted during the period between January 2012 and January 2013, with the purpose of validating a scale and consider it as a tool base, to conduct a study on the perception of the work environment in the unionized employees of a food company's Celaya, Guanajuato, the study was descriptive, cross-sectional and correlational, considering a population of 372 workers.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

The work environment scale initially used was composed of 116 items, qualifying eight dimensions: Company, Union, Supervisor, Self-concept, Teamwork, operating Leader Board and Security. The results indicated a lack of validity and reliability. So it was necessary to restructure and integrate it with the new scale factors and items.

The results obtained for the new scale of work environment are acceptable in terms of reliability and validity according to the statistical analysis which reported a Cronbach's Alpha coefficient of 0.81.

Keywords: Work Climate, Reliability

INTRODUCCIÓN

La realización de estudios sobre clima laboral, cada vez son más frecuentes en las empresas de nuestro medio, lo que ha motivado el diseño y surgimiento de múltiples técnicas e instrumentos para medirlo. Sin embargo, no basta con estructurar una serie de preguntas que den la apariencia de estimar el clima laboral, aplicarlo y con base en los resultados obtenidos estructurar programas, emprender acciones para mejorarlo y tomar decisiones. Pero cuando se recaba información empleando una técnica carente de los niveles aceptables de validez y confiabilidad, los datos obtenidos no son lo suficientemente consistentes, fiables, veraces y representativos de las variable que se deseaba medir.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

El estudio se llevó a cabo en una empresa que inicia operaciones en el año 1976 en la ciudad de Celaya, Guanajuato y desde sus inicios hasta la fecha continua con una vocación hacia la calidad y servicio, con una convicción de crecimiento; con 36 años en el mercado se consolida como grupo, invirtiendo en tecnología e infraestructura con el objetivo de ofrecer a sus clientes y consumidores productos de calidad y un excelente servicio; su éxito es respaldado por el equipo de trabajo que integran sus más de 4,000 empleados capacitados y comprometidos con los resultados de la organización.

La cobertura de mercado actual contempla 22 Centros de Distribución en México, con presencia en 27 estados del país y un Centro de Distribución en Guatemala. Se han creado marcas cada vez más reconocidas que satisfacen con calidad la exigencia de los diferentes segmentos del mercado.

Por el crecimiento de la empresa y las necesidades de la misma, se contrata a un despacho de consultoría en 1990, promoviéndose por los propios propietarios la formación del sindicato, la cual demandó el desarrollo de un programa de capacitación, estas y otras acciones que se fueron concretando, fueron dando una nueva dinámica a la empresa, propiciando con ello la necesidad de realizar estudios periódicos del clima laboral del personal sindicalizado y los subsecuentes programas de intervención para mejorar sistemáticamente las



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

condiciones que definen el ambiente laboral, como parte de un programa de mejora continua.

De esta forma y en colaboración con un grupo de trabajo dedicado a la realización de seminarios de desarrollo humano y formación sindical, para personal sindicalizado se imparten cursos en los cuales se abordan temas de interés para las empresas del ramo alimenticio, lo cual incluye la evaluación del clima laboral por parte de una consultoría; de esta manera se logran identificar los factores que aquejan la productividad del personal operativo y realizar un programa de mejora.

La escala empleada por la consultora, nace de varias encuestas realizadas durante más de 20 años, aplicadas a varias empresas que cuenten con un sindicato la que se ha ido retroalimentando y dándole un enfoque empresa-sindicato, la cual ha sufrido a lo largo del tiempo algunas modificaciones y actualizaciones, adecuándola para obtener resultados que permitan mejorar el ambiente de trabajo del personal.

Durante casi 20 años de estar empleando ese instrumento nunca se preocupó la consultora por estimar los niveles de validez y confiabilidad de la escala, no obstante se han desarrollado varios programas para mejorar el clima laboral de la empresa y se han tomado decisiones basándose en información cuya



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

veracidad y fiabilidad son desconocidas. Hecho que motivó la realización del estudio que sirvió de base para la realización de la presente investigación.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación corresponde a la metodología de un estudio descriptivo, transversal y de correlacional.

La población considerada para realizar el estudio de validación de la escala, estuvo integrada por el 100 % del personal sindicalizado, que durante el tiempo que se llevó a cabo el proceso se encontraba trabajando en la empresa, manteniéndose un promedio de 450 trabajadores que realizaban sus actividades productivas en distintos departamentos.

La definición de los factores que integran la escala para medir el clima laboral se presenta en la Tabla 1, especificando la cantidad de ítems que se emplearon para medir cada uno de ellos.

Tabla 1. Dimensiones, definición y número de ítems de la escala

Factores	Definición	Número de ítems
-----------------	-------------------	------------------------



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Empresa	Modelo de gestión de personal desde la integración, capacitación, asignación de funciones, hasta el control.	31
Sindicato	Representatividad, comunicación, confianza, liderazgo y lealtad.	20
Supervisión	Comunicación, organización y coordinación, solución de problemas.	18
Auto-concepto	Percepción sobre el nivel de contribución hacia el trabajo como: iniciativa y responsabilidad.	8
Trabajo en equipo	Contribución al logro de metas grupales, cooperación con los demás en el logro de un propósito percepción grupal y corresponsabilidad.	16
Líder operativo	Calidad de las relaciones con el supervisor inmediato.	7
Junta	Nivel de participación y aportación en las reuniones grupales de trabajo o sindicales.	6
Seguridad	Condiciones de trabajo, caracterizadas por los riesgos asociados a las fuentes: maquinaria, equipo o prácticas empleadas para su ejecución.	10



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Las hipótesis que se plantean para el estudio son:

H1. La escala de clima laboral es fiable para medir la percepción de los trabajadores en la empresa alimenticia.

H2. Los factores empresa, sindicato, supervisor, auto concepto, trabajo en equipo, líder operativo, junta y seguridad impactan en la percepción en los trabajadores en consecuencia pueden ser usados para estimar el clima laboral.

RESULTADOS

Cómo lo muestran los resultados del análisis realizado, en cada uno de las ocho dimensiones que integran la escala, demostró que todos ellos carecen de consistencia interna, la tabla 2 muestra el coeficiente Alpha de Cronbach de la escala de 0.66, bajo, para este tipo de instrumentos; porque indica que éste carece de fiabilidad y esa falta de consistencia se refleja en una serie de imprecisiones en los resultados que aporta.

Tabla 2 Coeficiente Alpha de Cronbach

Dimensión	Coeficiente Alpha de Cronbach
Empresa	0.64



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Sindicato	0.54
Supervisor	0.70
Autoconcepto	0.55
Trabajo en equipo	0.70
Líder operativo	0.81
Junta	0.69
Seguridad	0.65
Alfa de Cronbach de la Escala	0.66

Analizando el impacto individual de los ítems en cada una de las dimensiones, se aprecia que existen niveles menores a 0.5 de correlación entre la mayoría de los ítems que las integran, lo cual indica que la fiabilidad de estas dimensiones queda comprendida dentro de la categoría no aceptable. Por lo tanto los factores carecen de utilidad práctica para los propósitos de la escala.

La decisión de reestructurar la escala se basó en los resultados del análisis de consistencia y de reactivos, explicados con anterioridad y que



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

muestran una clara falta de consistencia interna tanto dentro de los factores que la integran como de la escala total. De ahí que durante 20 años en la empresa alimenticia estuvieron basando en sus resultados, el desarrollo de programas y asignando presupuestos en información poco válida y fiable.

El resultado fue una escala para medir el clima laboral tipo Likert de cinco puntos, fue integrada por 70 ítems organizados y distribuidos en seis factores, Supervisión, delegación sindical, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, reuniones de trabajo e identidad laboral y una pregunta abierta. ¿Cómo consideras el clima laboral de la empresa?

De esta nueva escala se aplicó a una muestra integrada por 342 elementos seis meses después obteniéndose los resultados con relación al coeficiente Alpha de Cronbach que se muestran en la tabla 3.

	Dimensión	No. De ítems	Alfa de Cronbach
1	Supervisión	20	0.83
2	Delegación sindical	13	0.79



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

3	Trabajo en equipo	8	0.87
4	Condiciones de trabajo	15	0.74
5	Identidad laboral	8	0.86
6	Reuniones de trabajo	6	0.81
Alfa de Cronbach de la escala		70	0.81

Como se puede apreciar tanto los coeficientes de consistencia interna correspondientes a cada factor como de la escala total resultan adecuados para este tipo de estudios

Analizando el impacto individual de los ítems en las dimensiones de la nueva escala, se aprecia que existen correlaciones entre los rangos de 0.6 a 0.7 y 0.7 a 0.8, para la mayoría de los ítems, lo cual indica que la fiabilidad de los factores se encuentra en un nivel débil, y aceptable en un porcentaje cercano al 75%, lo que representa una notable mejoría con relación a los resultados obtenidos en el instrumento anterior, que indican una mayor validez y fiabilidad de la dimensión.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

CONCLUSIONES

El modelo a partir del cual se diseñó la escala utilizada para estimar el clima laboral en la empresa alimenticia, demostró carecer de fiabilidad, dado el Coeficiente Alfa de Cronbach obtenido y los resultados del análisis factorial realizado aportaron resultados que evidencian su falta de validez, consistencia y pertinencia; por lo cual de sus 116 ítems, solo fueron rescatables 34, y de sus ocho factores solo dos reportaron niveles aceptables de consistencia entre algunos de los ítems que los integraban. Los resultados encontrados sugirieron eliminar totalmente los factores Autoconcepto y seguridad, debido ninguno de los ítems que los integraban demostraron tener consistencia interna entre sí. Otros de los factores a penas y lograron mantener el número mínimo de ítems (de 4 a 6) para mantenerse como tales. Lo que motivó la reestructuración de la escala con base en una nueva estructura.

De acuerdo a las hipótesis planteadas se puede concluir:

Para la hipótesis H1. Que sostenía que “La escala de clima laboral es fiable para medir la percepción de los trabajadores en la empresa alimenticia”. Se rechaza debido a sus bajos niveles de consistencia interna entre los factores y la escala como tal.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Para la hipótesis H2. Que sostenía que “Los factores empresa, sindicato, supervisor, auto concepto, trabajo en equipo, líder operativo, junta y seguridad impactan en la percepción en los trabajadores en consecuencia pueden ser usados para estimar el clima laboral”, también se rechaza debido a que todos los factores y los ítems que los integraban demostraron carecer de validez y confiabilidad para estimar las percepciones de los trabajadores relacionadas con el clima laboral de la empresa.

Los resultados obtenidos para la escala propuesta del Alfa de Cronbach para los factores que se incluyeron son: Supervisor 0.83, Delegación sindical 0.79, Trabajo en equipo 0.87, Condiciones de trabajo 0.74, Identidad 0.86 y Reuniones de trabajo 0.81 con un promedio para la escala de 0.81, lo cual demuestra una fiabilidad, de acuerdo a la literatura y especialmente en lo establecido por Nunnally (1987) los valores superiores a 0.70 representan una buena consistencia interna. Aunque el propio autor establece que para casos como los de investigación aplicada deberían ser superiores a 0.80, cumpliéndose éste último criterio con el Coeficiente Alpha de Cronbach obtenido para la escala total 0.81.

BIBLIOGRAFÍA



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Arias G., Heredia E., (1999) Editorial Trillas 5 ed. Administración de recursos humanos para alto desempeño

Brunet, L. (1992). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México; Trillas.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.

Chiang, V.M. Salazar, B. y Nuñez, P. A.(2007), “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1”. Teoría, Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile.

Field, R. y M. Abelson, (1982) “Climate: a reconceptualization and proposed model”, Human Relations.

Furnham, A. (2004) Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las Organizaciones, Alfaomega, México.

Gómez (2004) Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Bogotá, Colombia.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Hernández, S. (2008) Tesis Doctoral; Exploración del Modelo de los Valores en Competencia en el medio laboral mexicano y su vinculación con el clima organizacional.

Hernández R., Fernández C., y Batista P., (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.) México, D.F., Editorial McGraw Hill.

James, L. y A. Jones, (1974), “Organizational climate: a review of theory and research”, Psychological Bulletin.

Landy, F. y Conte, J. (2005) Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y organizacional, Mc Graw Hill-Interamericana. México.

Litwin, G. y R. Stringer, (1968) Motivation and organizational climate, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.

Malhotra, (Eds) (2004). Investigación de Mercado (4ta Ed.). Editorial Pearson Educación, México, 2004.

Nunnally, J (1987). Psychometric Theory, New York, McGraw Hill.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Pérez M., Maldonado P., Bustamante U.(2006) Clima organizacional y gerencial inductores del cambio organizacional Investigación y posgrado. Vol. 21 No. 2, 2006)

Pincheira, H. (2001) Diagnóstico el clima organizacional consultorio Alejandro Murúa de Los Ángeles. Tesis de Título Universidad de Bío-Bío.

Reynoso A., Araneda C. (2007); Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. Revista Ingeniería Industrial – Año 6, N°1 – Segundo Semestre 2007.

Rousseau, D.M, (1988) “The Construction of climate in Organizational Research”.En CI Cooper and I RobertsonInternational Review of industrial and Organization Psychology.Wiley.

Rodríguez M., Darío (2005). Diagnóstico del clima organizacional, en Diagnostico organizacional. México D.F. Alfaomega.

Robbins, Stephen P. (1987). Cultura organizacional. En Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Rodríguez S., Álvarez P., Sosa L., Vos, Gorbea, Mariano H., Stuyft. P. (2010) Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo; Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, vol. 48,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

núm. 2, Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología, Ciudad de la Habana Cuba.

Toro, F. (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista interamericana de psicología org*