

Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador

MSc (c). Patricia González (Ecuador)
Maestrante Universidad de Especialidades
Espíritu Santo.



Resumen

La presente investigación se desarrolla en una Corporación de Telecomunicaciones en una provincia de la zona amazónica del Ecuador, cuyo objetivo general es: demostrar la relación clima-bienestar laboral en la organización objeto de estudio. Para el desarrollo de la misma el diseño empleado fue el transeccional correlacional, con la aplicación de la encuesta propuesta por el grupo FOCUS aplicando por única vez la técnica de medida entre los meses de abril y mayo del 2014, a los empleados y directivos de dicha corporación, la cual se procesó y analizó a través el método clúster de análisis multivariado, obteniéndose como resultado que el clima organizacional se relaciona sólo con las expectativas laborales.

Palabras claves: Clima Organizacional, Bienestar Laboral, Investigación Correlacional.

Abstract

This research is developed into a Telecommunicating Corporation in a province of the Amazon region of Ecuador, whose overall objective is to demonstrate the climate-welfare employment in the organization under study. For the development, the design used is the correlational transactional, with the implementation of the survey given by the FOCUS group used for a one-time measurement techniques between April and May 2014 employees and directors of the corporation, which was processed and analyzed using the cluster method of multivariate analysis, obtaining results that the organizational climate is related only with the labor expectations.

Keywords: Organizational Climate, Labour Welfare, Correlational Research

Recibido: Agosto 14, 2014 **Aceptado:** Septiembre 23, 2014

Nº 8. Octubre 2014 - Marzo 2015 pp. 41 - 53

ISSN 1390-6321

Introducción.

En las condiciones empresariales actuales se hace evidente la necesidad de contar con un recurso humano competente, comprometido con las metas y satisfecho con la organización que labora para que su desempeño sea efectivo y sea a su vez, motivo de diferenciación respecto a la competencia.

A pesar de que estos planteamientos parecen muy lógicos y aplicables a la realidad empresarial ecuatoriana, en la práctica muchos gerentes y organizaciones no visionan este escenario de la misma forma y consideran que el recurso humano se sentirá motivado solo con el salario, sin tener en cuenta que los retos de la vida empresarial actual requieren del reconocimiento constante del trabajo bien hecho, en un clima organizacional que propicie la creatividad y el compromiso y genere bienestar laboral, para lograr un servicio de calidad.

En el desarrollo de esta investigación se identifica como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la corporación objeto de estudio?

Para el inicio del estudio, se analizó los conceptos fundamentales abordados en la literatura científica sobre clima organizacional y bienestar laboral, evaluando la calidad y aportes de cada concepto para los fines de la investigación propuesta; así como revisó investigaciones y estudios similares en Suramérica con el fin de obtener información actualizada de los enfoques que han seguido estas, qué metodologías se han empleado y cuáles han sido los principales resultados, destacándose las investigaciones llevadas a cabo por Arocena, F; Mejía, J.C y Gondra, J.M. (2006), Calderón, G.; Murillo, S.M. y Torres, K.Y (2003), Castillo, E y Yamada. E. (2008), Andrade, K.C. (2011). El diseño de investigación desarrollado fue el transeccional correlacional, donde se aplicó un instrumento de medición del clima y el bienestar laboral en directivos y trabajadores de la corporación objeto de estudio, el procesamiento de la misma se hizo mediante matrices de datos en los sistemas estadísticos STATISTICA (v.6.1; 2006) se empleó al análisis clúster para jerarquizar y distinguir las posibles relaciones entre los ítems de las variables en estudio.

Los resultados obtenidos tales como: en el constructo clima organizacional los ítems de menor ponderación se encuentran en las dimensiones innovación y apoyo, en el constructo Bienestar laboral los resultados de menor puntuación son mis oportunidades de promoción laboral, mi sensación de seguridad en el trabajo, mi participación en las decisiones de la organización las

cuales tienen una importante influencia en la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores. Todo lo anterior tiene un impacto significativo en la corporación, lo que debe ser profundamente analizado por los directivos de la misma y se recomienda al Departamento de Recursos Humanos la elaboración de un Plan de Desarrollo Organizacional que contribuya directamente a la mejora del clima organizacional y al logro de las expectativas del personal.

Revisión literaria para el desarrollo del estudio.

Antecedentes científicos.

Para el desarrollo de la investigación se revisaron los estudios más actuales llevados a cabo en Suramérica entre los cuales se destacan: el artículo de Arocena, F; Mejía, J.C y Gondra, J.M. (2006) donde los autores definen los conceptos de bienestar general, y bienestar laboral. Lo vinculan a la satisfacción laboral, y demuestran la correlación positiva entre factores laborales y satisfacción laboral.

Otro estudio que aporta a los objetivos de esta investigación es el desarrollado por Calderón, G.; Murillo, S.M. y Torres, K.Y (2003) estos autores analizan la relación Cultura Organizacional-Bienestar Laboral concluyendo que existe una asociación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral.

Existen otras investigaciones como el desarrollado por Castillo, E y Yamada. E. (2008) donde los autores analizan la relación responsabilidad social y clima laboral y el desarrollado por Morales, A. (2011) donde se aborda la relación cultura organizacional y su incidencia en el bienestar laboral.

El antecedente más cercano para este artículo es la tesis de maestría desarrollada por Andrade, K.C. (2011), donde la autora propone un modelo con las dimensiones e indicadores para el diagnóstico del clima organizacional y un plan de acción para la mejora del mismo. Si bien estos antecedentes no son todos los que existen para el estudio de este tema sí constituyen un referente importante para nuestra investigación.

Análisis teórico conceptual de los constructos a investigar
En el análisis teórico conceptual de las variables objeto de investigación se aborda el clima organizacional como una variable perceptual que no se puede medir directamente, por lo que se convierte en un constructo y requiere conceptualizarla. Al revisar algunos conceptos de clima se tiene:

- El clima organizacional es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de

otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización (Forehand y Gilmer, 1964:361).

- El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización. (Litwin y Stringer, 1968 citado por Vega et al. 2006: 333)
- El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y la variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización (Brunet, 1997, citado por Vega et al. 2006: 334).

Esos conceptos parten del estructuralismo de Forehand y Gilmer, pasan por el subjetivismo de Halpin y Crofts y la medida perceptiva de los atributos individuales de Brunet.

Atendiendo a estas definiciones y teniendo en cuenta la necesidad del diagnóstico de este constructo en el medio laboral por su posible relación con la satisfacción, el compromiso y el bienestar laboral, se considera oportuno en esta investigación analizar desde las posiciones de diferentes autores cuáles serían las dimensiones con las que se puede caracterizar el clima organizacional y desde esta óptica se estudian las propuestas de Likert (1967), Litwin y Stringer (1968), Pritchard y Karasick (1973), Bowers y Taylor (1997), Brunet (2007).

Dimensiones del clima laboral

Likert (1967) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando.
2. Las características de las fuerzas motivacionales.
3. Las características de los procesos de comunicación.
4. Las características de los procesos de influencia.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones.
6. Las características de los procesos de planificación.
7. Las características de los procesos de control.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Litwin y Stringer (1968) considera que el clima organizacional se puede analizar a partir de seis dimensiones:

1. Estructura.
2. Responsabilidad individual.
3. Remuneración.
4. Riesgos y toma de decisiones.
5. Apoyo.
6. Tolerancia al conflicto.

Por su parte Pritchard y Karasick (1973) elaboraron un instrumento de medición del clima en el cual consideraron las siguientes dimensiones:

1. Autonomía.
2. Conflicto y cooperación.
3. Relaciones sociales.
4. Estructura.
5. Remuneración.
6. Rendimiento.
7. Motivación.
8. Estatus.
9. Flexibilidad e innovación.
10. Centralización de la toma de decisiones.
11. Apoyo.

En el estudio de Bowers y Taylor (1997) proponen cinco dimensiones para investigar el clima.

1. Apertura a los cambios tecnológicos.
2. Recursos Humanos.
3. Comunicación.
4. Motivación.
5. Toma de decisiones.

En el análisis de Brunet (2007) este autor enfoca el estudio de clima desde cuatro dimensiones, las cuales considera válidas para su evaluación, estas son:

1. Autonomía Individual.
2. Grado de estructura que impone el puesto.
3. Tipo de recompensa.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo.

Más recientemente y después de revisar otros conceptos Vega et al. (2006:337) consideran que es lícito considerar que no hay un único concepto, aunque sí es posible identificar algunos elementos frecuentes, como:

- La personalidad de la organización.
- Las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional.
- El fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales.
- La causa de los resultados de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización.

- La característica relativamente permanente que define el ambiente interno de una organización.
- La variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, grupos y la organización.

En este análisis, atendiendo que se estudia la relación clima -bienestar laboral, se esbozarán a continuación los elementos teóricos, conceptuales y de diagnóstico para evaluar el bienestar laboral.

Bienestar laboral

El bienestar laboral es consecuencia del “estado de bienestar” surgido en la Europa del siglo XIX como resultante del continuo reajuste entre el individuo y la sociedad. Dicho Estado se define como “la expresión que el Estado democrático asume para fijar la significación y la naturaleza de una nueva preocupación: el bienestar de los ciudadanos” (Diez, 1992:10).

El Bienestar Social Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales” (Arenas; 1993:4).

También, se considera que el Bienestar Social Laboral es el “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” (Vigoya: 2002:25).

El bienestar constituye un referente teórico de primer orden, especialmente a partir del momento en que la Organización Mundial de la Salud lo utiliza, en su declaración constitucional de 1948, como piedra angular de su definición de salud como “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”. Desde entonces, las complejas e intensas relaciones entre bienestar y trabajo han centrado el interés de la psicología en general y particularmente el de la psicología del trabajo y de las organizaciones. En este contexto, términos como los de bienestar, felicidad, satisfacción, salud, e incluso optimismo, flow y expresiones como las de salud mental, calidad de vida o experiencia óptima (Blanch, et al., 2010)

Max-Neef (2000), plantea que el Bienestar Social Laboral está sustentado en tres grandes conceptos tomados de la teoría del Desarrollo a Escala Humana que se ilustra de modo amplio el tema de las necesidades y los satisfactores; tales conceptos son:

Necesidades (cualidades esenciales relacionadas con la evolución), Satisfactores (formas de ser, tener, hacer y estar relacionadas con estructuras) y Bienes Económicos (objetos que se relacionan con coyunturas).

Las dimensiones del bienestar laboral son distinguidas en bienestar psicológico y efectos colaterales. Para la primera dimensión se consideran los afectos, competencias y expectativas; mientras que para la segunda están somatización, agotamiento, alienación (Blanch, et al., 2010).

Marco Contextual de la investigación. Formulación del Problema.

Para el estudio de la incidencia del clima organizacional en el bienestar laboral, la autora ha desarrollado esta investigación en una corporación de telecomunicaciones de una provincia de la zona amazónica del Ecuador.

Atendiendo a los desafíos que la empresa se ha auto-determinado en su Misión y su Visión y a la fuerte competencia que tiene en el mercado de las telecomunicaciones, para poderle brindar a sus clientes un servicio con valor agregado es necesario además de las competencias del personal para desarrollar su trabajo, que este se desenvuelva en un clima laboral favorable y que los trabajadores sientan bienestar laboral por lo que hacen y lo que perciben a cambio por parte de la empresa, sin embargo, en dicha empresa se manifiestan síntomas de problemas como: una falta de interacción entre los miembros de la organización, insuficiente trabajo en equipo, desmotivación, escaso liderazgo, deficiente comunicación entre los empleados, todo o cual incide en una percepción desfavorable clima organizacional, rotación del personal, y no bienestar laboral.

Ante estas situaciones la autora de esta investigación se ha formulado el siguiente :

Problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la corporación objeto de estudio?

Preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son las tendencias y enfoques teóricos conceptuales que fundamenten en la actualidad la relación entre el clima y el bienestar laboral?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores de la corporación acerca del clima organizacional de dicha empresa?
- ¿Cuál es el comportamiento del bienestar laboral en dicha organización?
- ¿Existe una correlación entre las variables

clima organizacional y bienestar laboral en la corporación?

Objetivos de la investigación.

Objetivo General: Demostrar la relación clima-bienestar laboral en la corporación objeto de estudio.

Objetivos específicos:

- Analizar las tendencias y enfoques teóricos conceptuales alrededor del clima organizacional y su relación con el bienestar laboral.
- Diagnosticar la percepción que acerca del clima organizacional tiene los trabajadores de la empresa objeto de estudio
- Diagnosticar el comportamiento del bienestar laboral en la organización.
- Determinar mediante correlación la relación entre las variables clima organizacional y bienestar laboral.

Sistema de Hipótesis y operacionalización de las variables

La hipótesis de investigación es: el clima laboral está asociado al bienestar laboral en la corporación objeto de estudio.

La operacionalización de las variables distinguidas en la hipótesis se expone a continuación.

Para la variable clima laboral a partir de FOCUS¹ se distinguen las siguientes dimensiones:

- Clima de apoyo: configurada por la flexibilidad y la organización hacia las personas, caracterizada por la confianza personal, la apertura hacia los demás, el compromiso con los colegas, las relaciones interpersonales, etc. Caracteriza una organización que se interesa por las necesidades de sus empleados, tolerantes con las diferencias individuales, y que ofrece apoyo a sus miembros tanto en la solución de problemas laborales como personales.
- Clima de Innovación: configurada por la flexibilidad y la orientación hacia la organización y caracterizada por la apertura a nuevas ideas, nuevos mercados, el apoyo a cambios sociales y tecnológicos, etc. Son organizaciones que buscan información en su entorno, que están abiertas a los cambios que demanda el medio exterior. Permiten el conflicto y el desacuerdo, ya que los consideran modos de aprender y progresar. Son tolerantes

hacia la ambigüedad, y aspirar a progresar y tener éxito. Potencian en sus empleados la iniciativa y toma de riesgos, la creatividad, la competitividad, la búsqueda de nuevas ideas y técnicas alternativas. Caracteriza también a estas organizaciones una autoridad basada en la capacidad de solución de problemas y la delegación del poder en sus subordinados.

- Clima de Reglas: configurado por el control y la organización hacia las personas y caracterizada por el respeto a las normas, el orden impuesto, y a las jerarquías establecidas. Organizaciones que se orientan hacia la seguridad y estabilidad basándose en el cumplimiento de las normas establecidas. Presentan una alta formalización y pretenden que el comportamiento de los empleados sea consistente con los deseos de la organización evitando cualquier conducta que se desvíe de lo que las reglas dictaminan.
- Clima de Metas: configurado por el control y la organización hacia la organización y caracterizado por la búsqueda de los objetivos establecidos, búsqueda de resultados óptimos. Organizaciones que establecen planes racionales (a corto plazo) que se dirigen hacia objetivos concretos y en las que se enfatiza la importancia de los resultados.

En cuanto al bienestar laboral se toma la escala qBLG de dos dimensiones principales (Blanch et al., 2010) a saber: dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (que abarca, a su vez, las facetas de afectos, comportamientos y expectativas) y efectos colaterales (somatización, agotamiento y alienación).

Metodología para el desarrollo del estudio. Elección del diseño de investigación

El diseño de la investigación empleado es el transeccional correlacional, donde se aplicó por única vez la técnica de medida entre los meses de abril y mayo del 2014, a los empleados de la corporación objeto de estudio.

Población y Muestra

La población de estudio se define como los directivos y empleados de dicha corporación, al realizar el censo se reporta que la población está compuesta por 47 personas. Se considera una muestra con un error de 0.13% lo que reporta una muestra de 25 personas a encuestar seleccionadas aleatoriamente.

¹ Los miembros del equipo internacional de investigación FOCUS son: Bélgica G. de Cock K, de Witte, Rene Bouwen, C. Steyaert; Francia: C. Lemoine; Grecia: D. Bourantas, N. Papalexandris; Italia: G. Bernabei, E. Spaltro. Hungría: I. Branyiczki. Holanda: P. Drenth, P. Koopman, J. van Muijen. Portugal: J. Correira, Jose Gongalves. Rumania: H. Pitariu. España: Jose M. Peiró, V. González Romá. Inglaterra: M. West. EE.UU. A.: D. Turnipseed. Slovenia: M. Kline, E. Konrad. Croacia: Z. Susanj.

Tabla 1. Elementos de la unidad de análisis, diseño y técnicas empleadas. Elaboración propia.

Sector	Corporación de Telecomunicaciones
Ubicación geográfica	Zona Amazónica , Ecuador
Metodología	Cuestionario estructurado
Procedimiento de muestreo	Muestreo aleatorio
Población de estudio	47 directivos y empleados
Tamaño de la muestra	25, de ellos 25 respuestas válidas
Tasa de respuesta	100%
Error muestral	0.13%
Nivel de confianza	95%, $p=q=0.50$; $Z=1.96$
Período de recogida de datos	De abril a mayo de 2014

Instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación se opta por la encuesta tomada de Van Muijen, J. et al. (1999) al ser una técnica de captación de información primaria extensiva y relativamente fácil de administrar, a sabiendas que el encuestado tiene una gran influencia en la calidad de las respuestas. La encuesta se estructura a partir de respuestas cerradas con jerarquías subjetivas sobre escalas de diferencial semántico de seis grados.

La encuesta para el caso del clima laboral tiene en cuenta las siguientes dimensiones a partir de FOCUS:

Tabla 2. Constructo clima organizacional a partir del criterio de FOCUS. Van Muijen, J. et al. (1999).

Constructo	Dimensiones	Ítems
Clima Organizacional	Apoyo	Asumir riesgos Comprensión mutua Comunicación/contactos informales Trabajo recompensado Apoyo de los compañeros Confianza mutua Apoyo a la solución de problemas Armonía interpersonal Ambiente de trabajo agradable Apoyo en la solución de problemas relacionados con el trabajo Clima familiar
	Innovación	Apertura a la crítica En la vanguardia de las nuevas tecnologías Aceptación del error Flexibilidad Apertura a las nuevas ideas Pionerismo Búsqueda de nuevos mercados

Clima Organizacional	Reglas	Obediencia a las normas Reglas formalmente impuestas Cumplimiento de reglas Procedimientos establecidos Formalización Adhesión a las normas Evaluación del desempeño Rigidez Funciones claras y definidas Respeto por la autoridad
	Metas	Objetivos claros Auto responsabilidad por el desempeño Patrones elevados de desempeño Eficiencia Énfasis en la realización de la tarea Unidad de mando Control de los procedimientos

En cuanto al bienestar laboral se toma la escala qBLG de dos dimensiones principales (Blanch et al., 2010) a saber: dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (que abarca, a su vez, las facetas de afectos, comportamientos y expectativas) y efectos colaterales (somatización, agotamiento y alienación).

Tabla 3. Constructo Bienestar Laboral a partir del criterio de Blanch et al., 2010

Constructo	Dimensiones	Variables	Ítems
Bienestar Laboral	Bienestar Psicosocial	Afectos	Insatisfacción-satisfacción Inseguridad-seguridad Intranquilidad-tranquilidad Impotencia-potencia Malestar-bienestar Desconfianza-confianza Incertidumbre-certidumbre Confusión-calidad Dificultad-facilidad
		Comportamientos.	Insensibilidad-sensibilidad Irracionalidad-Racionalidad Incompetencia-competencia Inmoralidad-moralidad Maldad-Bondad Fracaso-éxito Incapacidad-capacidad Pesimismo-optimismo Ineficacia-eficacia Inutilidad-utilidad

Bienestar Laboral	Bienestar Psicosocial	Expectativas	Motivación Identificación con los valores Rendimiento profesional Gestión de la carga de trabajo Calidad de las condiciones de trabajo Autoestima profesional Cordialidad en el ambiente de trabajo Conciliación trabajo-vida privada Calidad de la vida laboral Acatamiento de pautas Estado de ánimo Oportunidades de promoción Sensación de seguridad Participación Satisfacción Realización profesional Nivel de excelencia Eficacia profesional Compromiso Competencias profesionales
	Efectos colaterales	Somatización	Trastornos digestivos Dolores de cabeza Insomnio Dolores de espalda Tensiones musculares
		Agotamiento	Sobrecarga de trabajo Desgaste emocional Agotamiento físico Saturación mental
		Alienación	Mal humor Baja realización profesional Trato despersonalizado Frustración

Técnicas de investigación y pasos a utilizar.

La encuesta compuesta por clima organizacional y bienestar laboral se aplicó de forma individual, el tiempo medio de llenado de la encuesta fue de 50 minutos. Como se parte de una muestra seleccionada al azar se buscó la complicidad de la alta dirección de la organización para garantizar un adecuado clima y así contribuir a respuestas creíbles y confiables. Se optó por el modo individualizado por vía de contactos en forma de bola de nieve para la aplicación de la encuesta.

La tabulación de los cuestionarios se realizó en Excel y una vez validada la información por cruces al azar de encuestas y preguntas se procedió a crear matrices de datos en los sistemas estadísticos STATISTICA (v.6.1; 2006) Dada la estructura de la matriz de datos con relativamente pocas unidades de análisis para valorar la articulación entre las variables de clima organizacional y bienestar laboral se empleó al análisis clúster para jerarquizar y distinguir las posibles relaciones entre los ítems de las variables en estudio. Para ello se empleó la distancia euclidiana por ser la más empleada y como criterio de unión el Método de Ward por minimizar la distancia entre los grupos y es eficiente cuando se pretende crear grupos de pequeños tamaños (Hair et al. 1999)

Análisis de los Resultados.

Una vez medido el clima organizacional a través de las diferentes dimensiones y los ítems para cada una, la investigación arrojó los siguientes resultados:

El clima organizacional muestra que los elementos más críticos (valores entre 3.7 y 3.9) son: asumir riesgos, comprensión mutua, apertura a la crítica, aceptación del error, flexibilidad, confianza mutua y clima familiar lo que indica que existen brechas en las relaciones interpersonales.

En el constructo Bienestar laboral medido a través de las dimensiones bienestar psicosocial los ítems de menor puntuación (3.55- 3.67) son mis oportunidades de promoción laboral, mi sensación de seguridad en el trabajo, mi participación en las decisiones de la organización las cuales tienen una importante influencia en la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores.

En cuanto a los ítems medidos en comportamientos, los encuestados califican en posiciones bajas a la sensibilidad, bondad, optimismo y utilidad. En cuanto a los afectos califican en bajas posiciones a la seguridad, la certidumbre y el bienestar. En los ítems evaluados en somatización y agotamiento todos los ítems tienen un comportamiento dentro de la favorable.

Evaluación de la relación/articulación de los ítems

Primero se aborda el análisis del clima organizacional y cada una de sus dimensiones e ítems para especificar cuál o cuáles prevalecen en la organización en estudio.

El análisis clúster es óptimo para ese análisis dado que se cuentan con solo 25 respondientes y además de poder establecer las articulaciones puede inferir la asociación que es el fin de este trabajo de investigación. En un primer dendograma resultante de la aglomeración de los ítems considerados en el clima organizacional.

Al realizar un corte por el nivel 20 de la distancia de unión se obtienen dos ramas, la primera articula los ítems correspondientes a clima de reglas, clima de innovación y clima de metas; la segunda agrupa a los ítems correspondientes a clima de apoyo. Luego de esas dimensiones del clima organizacional la que mayor peso tiene en la explicación del clima en la organización es la referida a clima de apoyo, en específico se distinguen la rigidez y la asunción de riesgos, seguidas de la armonía en las relaciones interpersonales, luego siguen dos subgrupos de ítems referidos a comunicación y ambiente de trabajo agradable.

Este resultado concuerda con Chiang et al (2011) él concluye, en un análisis de clima organizacional de

hospitales, que la correlación más significativa se obtuvo con el clima de apoyo. El clima de apoyo es lo básico en el clima organizacional al considerarse el clima de apoyo como la flexibilidad y la organización hacia las personas, caracterizada por la confianza personal, la apertura hacia los demás, el compromiso con los colegas, las relaciones interpersonales, etc.; esto caracteriza una organización que se interesa por las necesidades de sus empleados, tolerantes con las diferencias individuales, y que ofrece apoyo a sus miembros tanto en la solución de problemas laborales como personales.

Si se analiza este resultado en la organización objeto de estudio se puede concluir que es en esta dimensión donde se presentan los valores más bajos especialmente en asumir riesgos, comprensión mutua, trabajo recompensado, confianza mutua y clima familiar.

En un segundo dendograma resultante del análisis clúster de los ítems del bienestar laboral referidos a las expectativas al realizar un corte por el nivel 11 de la escala de unión se conforman tres aglomeraciones. La primera se identifica por la relación organización-persona; la segunda se conforma por la seguridad y oportunidades de trabajo; y por último, profesión-organización. Se pone de manifiesto nuevamente la relación primaria de organización-persona como el fundamento del clima organizacional.

Un tercer dendograma resultante del análisis clúster de las variables de bienestar laboral referida a los ítems de comportamientos se distinguen dos que parecen ser los que mayor peso poseen en esa dimensión, estos se refieren a la sensibilidad-racionalidad. Si se realiza un corte por el nivel 8 de la escala de unión se observa la conformación además de otros dos aglomerados; el primero, refiere la comportamientos con valores éticos; mientras que el segundo el desempeño con optimismo.

Es interesante el resultado que se encuentra al combinarse preferencialmente lo sensible y lo racional como las cualidades primarias de la persona humana, así la organización debe poseer alta prioridad a esos comportamientos a los cuales le subyace lo ético-moral.

Al valorar la aglomeración de los afectos como ítems del bienestar general en un cuarto dendograma se observa que la satisfacción es el ítems que mayor peso posee en este y se asocia a la potencia, claridad y facilidad. La satisfacción laboral es una de las metas a alcanzar en la gestión empresarial al contribuir a la productividad y el buen desempeño de la organización (Glick, 1985 y Peiró, 2000).

En cuanto a la somatización analizado en un quinto dendograma prevalece en la aglomeración los trastornos digestivos, acompañados de dolores de cabeza e insomnio. En el dendograma seis, que relaciona los ítems de bienestar laboral referidas al agotamiento lo que más peso posee es la sobrecarga de trabajo mientras que en la alienación predomina el mal humor, estos estados son propios de clima organizacionales tensos y carentemente desarrollados.

Al hacer un análisis global incluyendo todas las dimensiones e ítems del clima organizacional y el bienestar laboral se obtiene el siguiente dendograma. Ver Figura 1.

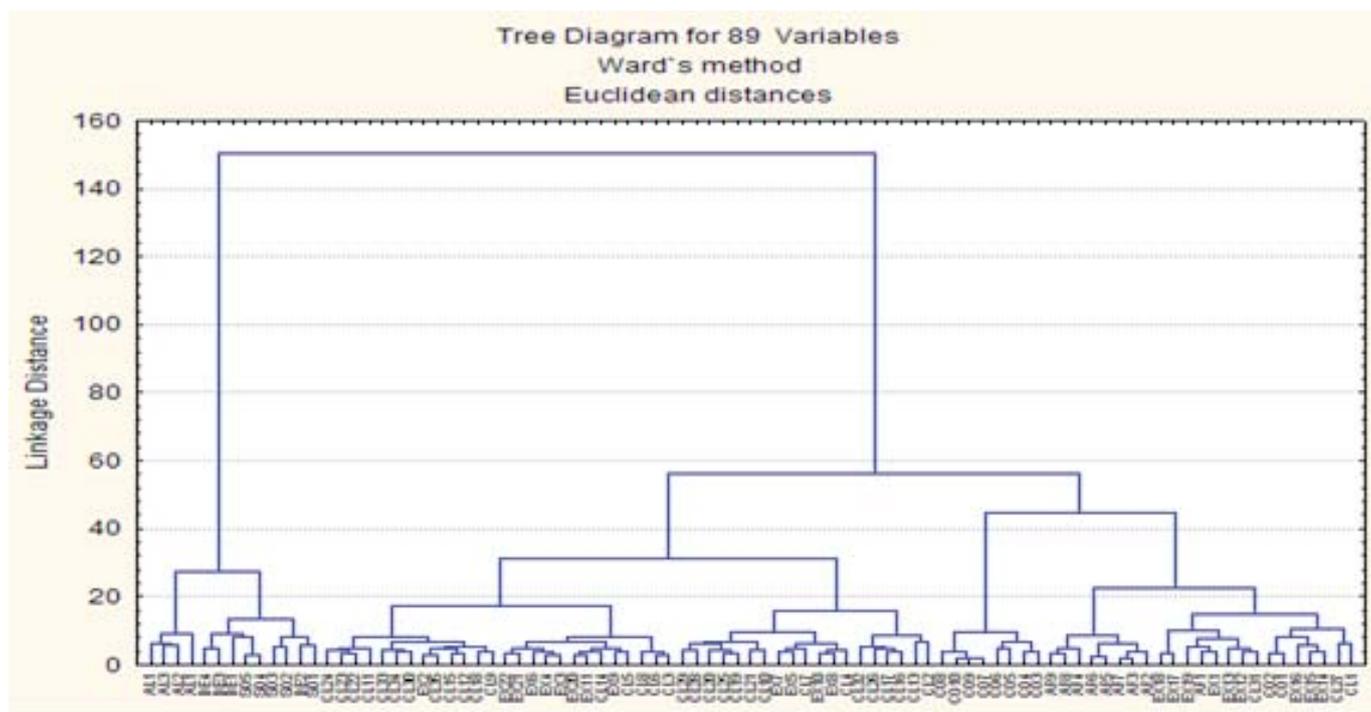


Figura 1. Dendograma resultante del análisis clúster de las variables de clima organizacional y bienestar laboral.
Fuente: Salida del STASTISTICA

Asumir riesgos	CL1	Apoyo de los compañeros	CL19
Comprensión mutua	CL2	Adhesión a las normas	CL20
Objetivos claros	CL3	Confianza mutua	CL21
Unidad de mando	CL4	Eficiencia	CL22
Obediencia a las normas	CL5	Evaluación del desempeño	CL23
Énfasis en la realización de la tarea	CL6	Control de los procedimientos	CL24
Comunicación/contactos informales	CL7	Apoyo a la solución de problemas	CL25
Auto responsabilidad por el desempeño	CL8	Armonía interpersonal	CL26
Reglas formalmente impuestas	CL9	Rigidez	CL27
Apertura a la crítica	CL10	Ambiente de trabajo agradable	CL28
Patrones elevados de desempeño	CL11	Apoyo en la solución de problemas de trabajo	CL29
Cumplimiento de reglas	CL12	Apertura a las nuevas ideas	CL30

Trabajo recompensado	CL13	Funciones claras y definidas	CL31
En la vanguardia de las nuevas tecnologías	CL14	Clima familiar	CL32
Procedimientos establecidos	CL15	Pionerismo	CL33
Aceptación del error	CL16	Búsqueda de nuevos mercados	CL34
Flexibilidad	CL17	Respeto por la autoridad	CL35
Formalización	CL18		
Mi motivación por el trabajo	EX1	Mi acatamiento de las pautas de la dirección	EX12
Mi identificación con los valores de la organización	EX2	Mi estado de ánimo laboral	EX13
Mi rendimiento profesional	EX3	Mis oportunidades de promoción laboral	EX14
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	EX4	Mi sensación de seguridad en el trabajo	EX15
La calidad de mis condiciones de trabajo	EX5	Mi participación en las decisiones de la organización	EX16
Mi autoestima profesional	EX6	Mi satisfacción con el trabajo	EX17
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	EX7	Mi realización profesional	EX18
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	EX8	El nivel de excelencia de mi organización	EX19
Mi confianza en mi futuro profesional	EX9	Mi eficacia profesional	EX20
Mi calidad de vida laboral	EX10	Mi compromiso con el trabajo	EX21
El sentido de mi trabajo	EX11	Mis competencias profesionales	EX22

Insensibilidad	Sensibilidad	CO1	Fracaso	Éxito	CO6
Irracionalidad	Racionalidad	CO2	Incapacidad	Capacidad	CO7
Incompetencia	Competencia	CO3	Pesimismo	Optimismo	CO8
Inmoralidad	Moralidad	CO4	Ineficacia	Eficacia	CO9
Maldad	Bondad	CO5	Inutilidad	Utilidad	CO10
Insatisfacción	Satisfacción	AF1	Desconfianza	Confianza	AF6
Inseguridad	Seguridad	AF2	Incertidumbre	Certidumbre	AF7
Intranquilidad	Tranquilidad	AF3	Confusión	Claridad	AF8
Impotencia	Potencia	AF4	Dificultad	Facilidad	AF9
Malestar	Bienestar	AF5			

Trastornos digestivos	SO1	Dolores de espalda	SO4
Dolores de cabeza	SO2	Tensiones musculares	SO5
Insomnio	SO3		
Sobrecarga de trabajo	DE1	Agotamiento físico	DE3
Desgaste emocional	DE2	Saturación mental	DE4
Mal humor	AL1	Trato despersonalizado	AL3
Baja realización profesional	AL2	Frustración	AL4

La figura 1 muestra la articulación de los ítems considerados para el clima organizacional como en el bienestar laboral, su articulación muestra que el clima se relaciona sólo con las expectativas laborales y no se encontró fuertes asociaciones con ningún otro ítem del bienestar laboral, haciendo notar la no relación con la alienación, agotamiento y somatización.

Un clima organizacional holístico implica seguridad de empleo, participación del trabajador en el diseño y aplicación en los planes de trabajo, comunicación horizontal, coordinación, información oportuna, respeto, justicia, liderazgo democrático, bienestar y confort. (Chavarría et al., 2009).

Por otra parte, Medina et al (2008) plantean que cuando el ambiente laboral sea agradable y las relaciones jefe-subordinado colaborativas entonces existen las condiciones para un clima organizacional favorable, lo que contribuye a cumplir con las expectativas del trabajador.

Por tanto la esencia de gerenciar el clima organizacional radica en hacer que todos intervengan en las actividades de la organización de manera armónica y las relaciones interpersonales en la organización están dentro de las expectativas del personal con respecto a la empresa. Blanch et al (2010) reportan en un estudio sobre el bienestar laboral que la somatización, agotamiento y alienación son efectos colaterales.

Conclusiones.

Una vez concluido el estudio los principales resultados son:

1. En el constructo clima organizacional los ítems con valoraciones más positivas por parte de los encuestados se encuentran en las dimensiones: innovación y metas y los peor valorados se encuentran en las dimensiones innovación y apoyo lo que constituye una contradicción importante si se tiene en cuenta que por su esencia según declara en la Misión esta organización necesita innovar permanente para mantenerse y alcanzar un liderazgo en el mercado.
2. En el constructo Bienestar laboral los resultados de menor puntuación son mis oportunidades de promoción laboral, mi sensación de seguridad en el trabajo, mi participación en las decisiones de la organización las cuales tienen una importante influencia en la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores. En cuanto a los ítems medidos en comportamientos, los encuestados califican en posiciones bajas a la sensibilidad,

bondad, optimismo y utilidad. En cuanto a los afectos califican en bajas posiciones a la seguridad, la certidumbre y el bienestar.

3. Según muestra el resultado del análisis clúster, para el análisis de la articulación entre el clima organizacional y el bienestar muestra que el clima organizacional se relaciona sólo con las expectativas laborales y no se encontró fuertes asociaciones con ningún otro ítem del bienestar laboral, haciendo notar la no relación con la alienación, agotamiento y somatización.

Recomendaciones.

1. Debatir los resultados del estudio con el equipo directivo de la Corporación con el fin de que puedan trazar un Plan de Mejoras en el corto, mediano y largo plazo con los elementos identificados como más críticos.
2. Proponer al Departamento de Recursos Humanos la elaboración de un Plan de Desarrollo Organizacional que contribuya directamente a la mejora del clima organizacional y al logro de las expectativas del personal.
3. Una vez puesta en práctica estos planes elaborar un plan estratégico para el desarrollo de la innovación en la corporación teniendo en cuenta que está declarado en la Misión y en la Visión lograr el liderazgo lo cual es imposible sin un plan de desarrollo de la innovación una vez superados las falencias encontradas especialmente en la dimensión apoyo e innovación del clima organizacional.

Bibliografía / Bibliography

1. Arocena, F; J. Mejía; J. Gondra. (2006). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. Revista Psicología 88 y Salud, Vol. 16, Núm. 1: 87-92, enero-junio de 2006. Recuperado de: <https://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/download/796/1444>
2. Blanch, J.; M. Sahagún; L. Cantera; G. Cervantes. (2010). *Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Vol. 26, n.º 2, 2010 - Págs. 157-170. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. ISSN: 1576-5962 - DOI: 10.5093/tr2010v26n2a7
3. Calderón, G.; S. Murillo; y K. Torres. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. Revista Cuadernos de Administración. 16(25). 109-13. Bogotá.
4. Castillo, E.; E. Yamada. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral. Una fórmula ganadora. Documento de Discusión*. Lima: Universidad del Pacífico.
5. Chiang, M.; C. Salazar, M Martín; R. Núñez. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Salud de los Trabajadores / Volumen 19 N° 1 / Enero - Junio 2011. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3707988.pdf>
6. Glick, W. (1985). *Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multinivel research*. Academy of Management Review. 10 (3). Págs. 601-616.
7. Medina A.; C. Gallegos; P. Lara. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico*. Revista de Administración Pública- 42(6):1213-30, nov. /dez. 2008. Río de Janeiro.
8. Morales, A. (2011). *Incidencia de la Cultura Organizacional sobre el Bienestar Laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca*. Tesis en opción al título de Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
9. Peiró J. (2001). *Psicología de la organización*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Vol. 1. Págs. 150-158. Madrid.
10. Radilla V. (2009). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional*. Revista CONAMED, Vol. 14, abril - junio 2009. México D.F.
11. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.