



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA ORGANIZACIONAL: CONCEPTUALIZACIÓN Y
PROPUESTA DE UNA ESCALA *

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N:

GÓMEZ MALDONADO ANABELL

VICARIO OCAMPO MARCO ANTONIO

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO



* Esta investigación es parte del proyecto PAPIIT
IN302806
DGAPA UNAM, 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A GRADECIMIENTOS:

A la UNAM, a la Fac. de Psicología y a todos aquellos maestros que me enseñaron el camino al éxito, en especial al Dr. Felipe Uribe por su disposición y tiempo dedicado a este trabajo.

A mis padres, por el amor y apoyo ilimitable que día con día me brindan, este triunfo es de ustedes también.

A mis hermanos, por su paciencia y comprensión que me motivan a seguir adelante.

A Markito (partner) por permitirme ser tu compañera en este reto que ambos hemos logrado y por tolerar mi forma de ser.

A mis amigas y amigos, por el apoyo en esta fase tan importante en mi vida, por compartir momentos de tristeza y alegría.

Gracias!!!!

Anabell G.M

*A*GRADECIMIENTOS:

A mi padre: Por vivir en mí, y porque al dejar la vida me enseñaste a sonreír y continuar.

A mis hermanos: Por ser mi familia darme apoyo, cariño y aprender de ustedes día a día.

A la Universidad Nacional Autónoma de México: Por hacer que el espíritu hable a través de mi raza, por darme las bases académicas y éticas para abrirme paso en la vida.

A la facultad de Psicología: Por enseñarme su maravilloso mundo, por que cada rincón me mostró al ser humano, me enseñó conocimiento y sobre todo humanidad.

¡Gracias.!

Marco Antonio V.

A mi madre: Por ser el arquitecto de mi existencia, la fuerza y apoyo en todo momento de mi vida.

A mis amigos: Por escucharme, apoyarme, animarme y compartir todo tipo de momentos en este camino.

A Anabell: Por compartir esta faceta de nuestras vidas y construir algo más que un trabajo, una amistad.

A mis maestros: Por impartir la cátedra universitaria de manera responsable, con honor y con lealtad a su profesión, al Dr. Felipe Uribe, por ser partícipe y guía de este trabajo, a mis sinodales, las profesoras Alejandra García, Isaura Lopez y Ma. del Carmen Gerardo, y profesor Lucio Cárdenas revisor de este trabajo, por sus observaciones, comentarios y consejos.

ÍNDICE

RESUMEN	3
----------------------	---

INTRODUCCIÓN	4
---------------------------	---

CAPÍTULO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

1.1 Definición de clima organizacional.....	6
---	---

1.2 Antecedentes del clima organizacional.....	9
--	---

1.3 Enfoques del clima organizacional.....	15
--	----

1.4 Tipos de clima organizacional.....	18
--	----

1.5 Medición del clima organizacional.....	18
--	----

1.6 Dimensiones del clima organizacional.....	24
---	----

CAPÍTULO 2: REDES SEMÁNTICAS

2.1 Antecedentes.....	37
-----------------------	----

2.2 Redes semánticas.....	41
---------------------------	----

2.3 Significado Psicológico.....	44
----------------------------------	----

2.3.1 Significado.....	44
------------------------	----

2.3.2 Tipos de significado.....	46
---------------------------------	----

2.4 Las redes semánticas, su aportación en la medición del significado psicológico.....	48
--	----

2.5 Las redes semánticas en la construcción de instrumentos.....	52
---	----

CAPÍTULO 3: ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS PSICOMÉTRICOS

3.1 Antecedentes de las pruebas psicológicas.....	58
---	----

3.2 Desarrollo de pruebas	62
---------------------------------	----

3.3	Confiabilidad.....	68
3.3.1	Fuentes de varianza error.....	68
3.3.2	Métodos para determinar la confiabilidad.....	69
3.3.3	Incremento de la confiabilidad.....	72
3.4	Validez.....	73
3.4.1	Tipos de validez.....	74
3.5	Análisis factorial.....	77
CAPÍTULO 4: <u>MÉTODO</u>		
4.1	Justificación.....	83
4.2	Objetivos de investigación.....	85
4.3	Variables.....	85
4.4	Muestra.....	85
4.5	Sujetos.....	85
4.6	Tipo de investigación.....	86
4.7	Tipo de diseño.....	86
4.8	Estadística.....	86
4.9	Procedimiento.....	87
4.9.1	Primera etapa. Investigación conceptual.....	87
4.9.2	Segunda etapa. Elaboración de redes semánticas.....	87
4.9.3	Tercera etapa. Análisis de las redes y contrastación teórica.....	89
4.9.4	Cuarta etapa. Construcción del banco de reactivos y estructuración de la escala.....	89
CAPÍTULO 5: <u>RESULTADOS</u>		92
CAPÍTULO 6: <u>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</u>		124
6.1	Discusión.....	124
6.2	Conclusiones.....	133
6.3	Limitaciones y sugerencias.....	135
REFERENCIAS		138
ANEXOS		145

Resumen

El estudio de las personas dentro de las organizaciones se ha vuelto una herramienta importante para su impulso y desarrollo, concretamente el psicólogo del trabajo y las organizaciones a través de su actividad profesional, optimiza procesos y dinámicas en la organización mediante la evaluación, análisis e intervención sobre diferentes fenómenos. En el presente trabajo se buscó, durante la investigación, facilitar la tarea de análisis y evaluación del clima organizacional, para que, por medio del diagnóstico preciso se puedan desarrollar estrategias que promuevan la calidad de vida de los trabajadores y el éxito de la organización. Se planteó el uso de la técnica de redes semánticas como un medio que proporciona información acerca de la realidad social percibida por un grupo o colectivo social, para que, en base a ésta y a la investigación teórica, se construya un instrumento fiable que mida el clima organizacional. Según Peiró (1996), el clima organizacional es el resultado de un proceso de construcción de la realidad que es mediatizado por las experiencias del sujeto dentro del ambiente de trabajo, pero también por la serie de creencias, mitos, valores y costumbres que conforman la cultura y la propia subjetividad de los individuos. Es por ello que un instrumento que pretenda medir el clima organizacional, debe considerar el contexto donde está cimentada la organización y entender la relación establecida entre el sujeto y el significado psicológico que conforman su realidad social.

Esta investigación tuvo por objetivo, elaborar una propuesta de una escala que mide clima organizacional haciendo un análisis de los estudios realizados respecto al tema desde 1951 al 2007, determinando cuáles son las dimensiones que son consideradas con mayor frecuencia por los investigadores, y a su vez, si la conceptualización de estas dimensiones coincide con el análisis del significado psicológico realizado a 850 trabajadores mexicanos mediante la técnica de redes semánticas naturales propuesta por Figueroa en 1981, atendiendo a las recomendaciones de Reyes Lagunes (1993) para la construcción de instrumentos de medición psicológica.

Los resultados obtenidos, arrojan una escala de clima organizacional compuesta por 17 factores, la cual abarca tres niveles de descripción de la organización: sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional. El instrumento cuenta con 254 reactivos los cuales se recomienda sean sometidos a un análisis estadístico afín de determinar los reactivos que mejor discriminan, y poder establecer la confiabilidad y validez del instrumento mediante un estudio exploratorio y confirmatorio debidamente realizados.

Palabras clave: Clima Organizacional, Significado Psicológico, Redes Semánticas, Evaluación Psicométrica, Calidad de vida laboral.

Introducción

Todos los días socializamos, nos comunicamos y tomamos decisiones en grupo, con frecuencia interactuamos en muchas clases de grupos y esas interacciones influyen en el curso de nuestra vida que a la vez influye en la vida de los demás. La cooperación es la forma elemental de coordinación básica de actividades, se presenta cuando dos ó más personas ó grupos trabajan juntos y se brindan ayuda mutua generalmente para alcanzar metas compartidas, la base de la sociedad es la organización que existe entre seres humanos. La mayoría de los seres humanos nos desarrollamos y morimos en las organizaciones, en estas existe un proceso continuo de adaptación que prescribe la forma en que nos debemos comportar a lo largo de la vida debido a que dentro de las organizaciones se nos forma, desarrolla y recompensa (a través de la satisfacción de las necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización), y también se nos castiga (privándonos de alguna gratificación o dándonos alguna reprimenda). A su vez, del balance entre estos dos aspectos que prescriben la conducta, depende en gran parte, que se mantenga el estado de bienestar social del individuo y por ende su estado mental.

La mayor parte del tiempo de nuestra vida la dedicamos al trabajo, y la mayoría de los individuos realizan esta actividad dentro de un sistema formal de organización, en el cual existen normas y reglas particulares, lineamientos de comportamiento, jerarquización de las actividades, división del trabajo, tareas específicas a realizar, procedimientos etc., pero además, se desarrollan diferentes tipos de interacción; por ejemplo, vínculos con la organización, relaciones con los miembros de la organización, procesos de comunicación, toma de decisiones, resolución de conflictos etc., que conllevan a que el sujeto se forme una opinión con respecto a el lugar de trabajo donde labora, no solamente de tipo física, sino también, de tipo psicológica; es decir, el sujeto percibirá, y valorará de forma subjetiva diferentes aspectos derivados del sinfín de interacciones que suceden dentro del ambiente donde labora. Uno de estos aspectos, es pues, el clima organizacional.

La percepción que el sujeto se forma del ambiente de trabajo, puede influir en la manera en cómo se comporta dentro de el, y de manera conjunta puede afectar la forma en cómo responde a las exigencias de ese ambiente en particular, generando conflicto ó tensión cuando las respuestas no son favorables ante dichas exigencias, afectando el estado emocional y repercutiendo en ocasiones en el estado de bienestar del individuo. Las personas adquieren su conocimiento acerca del trabajo a partir de sus experiencias laborales, pero también a partir de informaciones y modelos culturales que reciben de la sociedad por medio de la educación y la comunicación social.

Capítulo 1
Clima
Organizacional

CAPITULO 1.

CLIMA ORGANIZACIONAL

La naturaleza del ambiente laboral no es exclusiva ni primordialmente de carácter físico y natural. De hecho existen numerosos componentes de dicho ambiente cuya naturaleza es eminentemente social (p. e. supervisores, compañeros de trabajo, equipos, organizaciones laborales, etc.). Y otros que aún presentando una base física incuestionable, esta sólo cobra su verdadero sentido en un marco social y en un sistema de interpretaciones sociales. Así pues, no sólo cabe hablar de ambiente social en términos de sus elementos constitutivos. El trabajo adquiere distintos significados como resultado del conocimiento sobre una parcela de la realidad socialmente elaborada y compartida, Salanova, Prieto, y Peiró 1993, (citado en Peiró y Prieto, 1996).

Por lo anterior y de acuerdo con Furnham (2001) los conflictos de las personas han sido, y quizá sigan siendo, los más difíciles de resolver y los que más tiempo absorben a los administradores o gerentes. Para hacer frente a los problemas personales que deben resolver casi a diario, es aconsejable que los administradores entiendan las percepciones de los empleados respecto a diferentes aspectos de la organización. Deben saber todo lo que puedan acerca de aquellos factores que influyen de manera significativa en el comportamiento de las personas en su organización. De esta manera según Rodríguez 1999, (citado en Gómez 2004) un administrador debe ser capaz de analizar y diagnosticar el clima para evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, iniciar y sostener cambios y seguir el desarrollo de su organización previniendo problemas que puedan surgir.

1.1 Definición de clima organizacional

Es necesario antes de abocarnos a la tarea de investigar sobre los aspectos y características que conforman un fenómeno, tener una delimitación conceptual que apoye, pero sobre todo que de dirección a la tarea de investigación. Difícilmente se podrá describir algo, sin tener más o menos claro qué es ese algo, en términos de definición, conceptualización y significado, tarea nada sencilla pero que nos permite tener un marco de referencia de donde partir en la labor de describir y relacionar fenómenos sociales.

En el caso de este estudio, a pesar de existir investigaciones a lo largo de un poco más de cuatro décadas, sigue confundiendo el término: clima organizacional con cultura, satisfacción laboral y calidad de vida (Gómez, 2004), aun cuando existe literatura que distingue entre los diferentes conceptos. La primera confusión del clima laboral que se planteó desde un principio fue con la satisfacción que ha sido una de las críticas más serias; sin embargo, esta confusión ha ido disminuyendo, asumiendo que el clima hace referencia a una descripción de la realidad, en tanto que la satisfacción es fundamentalmente valorativa (Fernández- Ríos, 1996).

La confusión más frecuente en la actualidad se ha dado con respecto a lo que es cultura organizacional y el clima de una organización, en términos generales ambos comprenden conjuntos afines de actitudes, valores y prácticas que caracterizan a los miembros de una determinada organización (Ashkanas y Jackson, 2001, citados en Gil y Alcover de la Hera, 2003). Sin embargo Denison (1996) ha subrayado que ambos términos representan perspectivas claramente distinguibles y que proceden de tradiciones ontológicas diferentes vinculados con planteamientos de la Psicología – el clima – y de la Antropología – la cultura – participando también la Sociología en ambas, este autor diferencia los dos constructos señalando que la cultura se refiere a los valores y las presunciones profundamente arraigados y dados por supuesto. Mientras que el clima alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente y sujetos al control organizacional que se traducen en normas y en pautas de comportamiento.

El concepto del clima organizacional está estrechamente ligado a varias perspectivas; sin embargo como tal el concepto comenzó a ser popular a finales de la década de 1960.

Taguri, 1968, (citado en Furnham 2001), ofrece varios sinónimos, como atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Estas definiciones hacen hincapié en la esencia, los aspectos fundamentales de la organización como un organismo, perceptible para sus miembros, pero también relevantes para las personas externas a la organización. No obstante, el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

Existen gran variedad de definiciones que se refieren al clima organizacional, las diferencias se basan fundamentalmente en la perspectiva bajo la cual se realiza la investigación. En un estudio, realizando por Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo en 2006, se hizo una revisión conceptual histórica, a partir de 1951, de las investigaciones realizadas en el ámbito internacional abordadas por diferentes profesiones. El resultado del meta-análisis, mostró que existen definiciones retomadas en mayor número que otras. Dentro de las definiciones más citadas se encuentran:

Litwin y Stringer, 1968, los cuales mencionan que 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 trabajan en una organización (Vega, et al. 2006).

Forehand y Guilmer, 1964. Definen al clima como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman” (Vega, et al. 2006, p. 333)

Para Lewin, 1951, el comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización (Vega, et al. 2006).

Chiavenato, 2001, menciona que el clima organizacional es el medio interno en la atmósfera de una organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, etapas de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional, puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de la organización. Genera cierta dinámica en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad (Vega, et al. 2006).

Payne y Pugh en 1976 (citado en Vega, op. cit.) describen que el concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones

Reichers y Schneider (1990) lo definen como un “conjunto de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas, y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (Vega, et al. 2006, p. 335).

Dessler (1976), refiere que el clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella, en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura (Vega, op. cit).

Las definiciones antes mencionadas, nos permiten observar que el clima organizacional es visto desde varias perspectivas, por ejemplo, para Litwin y Stringer (1968) el clima es visto como un elemento de tipo subjetivo, producto de las percepciones del sujeto hacia el sistema de la organización y que repercute en el comportamiento de los individuos dentro de esta. Sin embargo, Forehand y Guilmer (1964), hacen referencia a características permanentes que describen una organización, y que estas características son las que influyen en el comportamiento del individuo, haciendo de lado el elemento subjetivo de los individuos, para Chiavenato (2001), factores como la tecnología, reglamentos, políticas, etc., es decir, elementos que caracterizan a una organización influyen en el comportamiento del individuo, pero éste puede presentar diferencias dependiendo de la percepción que el sujeto se forme de esta. Para Dessler (1976) el clima se refiere a las opiniones que los trabajadores tienen con respecto a los elementos que conforman su organización.

El comportamiento suele ser una función, no tanto de las características objetivas del ambiente de la persona, como de su percepción de esas características, percepciones que se filtran a través de los sentidos y sufren la influencia de las experiencias de la persona (Dessler, 1976). Para Payne y Pugh (1976, en Vega op. cit.), el clima describe los procesos comportamentales característicos de un sistema social, los cuales reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros, finalmente para Reichers y

Schneider (1990) cada persona reacciona ante las variables situacionales según como las interprete y las valore y, dependiendo de cómo defina a estas, se irán formando los diversos climas organizacionales.

Cuando revisamos la literatura sobre el clima nos encontramos con múltiples definiciones derivadas de los factores que son analizados en las investigaciones. Entre las más relevantes destacaremos:

- Las que indican el predominio de los factores organizacionales (Forehand y Guilmer, 1964).
- Las centradas en el predominio de los factores individuales (Payne y Pugh, 1976).
- Las que enfatizan la interacción persona-situación (Reichers y Schneider, 1990).

Existe cierto acuerdo entre los autores en que los elementos básicos del constructo de clima laboral son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo (Payne, 1971; Porter et al. 1975; Eva, 1976; Naylor, Pritchard e Ilgen, 1980, citado en Peiró y Prieto 1997).

En términos generales se puede afirmar que casi todas las definiciones de clima organizacional aluden a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros organizacionales socialmente compartidos. Se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que es considerada como “realidad subjetivada” es decir una realidad que ha sido filtrada por las experiencias, conocimientos, valores, mitos, creencias, ideologías, etc., del individuo (Peiró, 1984, citado en Peiró y Prieto 1997).

1.2 Antecedentes

El clima organizacional, es un fenómeno, que ha cobrado mayor interés en la actualidad y ha propiciado el desarrollo de una gran variedad de investigaciones, los resultados han hecho evidente la importancia que tiene este fenómeno por su relación con distintos efectos para la organización tales como: cohesión grupal, productividad, índice de rotación de personal, alcance de objetivos, entre otros; además, cuando el clima laboral se percibe como favorable, esto repercute en el trabajador positivamente, por ejemplo, en actitud positiva hacia el trabajo, identificación con la organización, disminución de la ansiedad, mejoras en la calidad, motivación y satisfacción laboral entre otros.

El estudio de este constructo tiene gran diversidad de antecedentes los cuales van desde el ámbito motivacional, administrativo, productivo, etc. esto ha permitido con el paso del tiempo, tener una mejor comprensión acerca de la percepción que el trabajador se va formando de la empresa, ya que todo trabajador la percibe sin importar dónde trabaje; lo cual proporciona al psicólogo organizacional y a los administradores de las organizaciones una herramienta de gran ayuda. Los estudios de Hawthorne en 1927 representan el

programa más significativo de investigaciones que se han emprendido, para mostrar la enorme complejidad del problema de la producción en relación con la eficiencia.

Estos estudios se llevaron a cabo durante un periodo de 12 años en los talleres de Hawthorne de la Western Electric Company, los cuales empezaron el 1927. La serie de experimentos que constituyen los estudios de Hawthorne son significativos, porque los responsables del trabajo pudieron investigar muchas de las variables dependientes descubiertas en la experimentación humana, sobre todo en los trabajadores. Probablemente el resultado más significativo de esos estudios sea el hecho de que los trabajadores se ven afectados por los factores exteriores a su trabajo hasta un punto todavía mayor que la influencia de los factores del trabajo mismo, y que se organizan en grupos sociales informales. Los estudios de Hawthorne revelan la completa interrelación de los diversos problemas y demuestran que los cambios en el ambiente de trabajo, las pausas de reposo, las horas de trabajo, las horas semanales de trabajo, la fatiga, la monotonía, los incentivos, las actitudes de los empleados, las organizaciones formales e informales de los mismos y las relaciones entre los patrones y los empleados, tienen entre sí relaciones muy estrechas (Blum, 1976).

El modelo de motivación con mayor reconocimiento y con mayor referencia hacia las primeras investigaciones del clima organizacional es el modelo de jerarquía de necesidades de Abraham H. Maslow; este autor señaló que las personas tienen un grupo de necesidades que pueden clasificarse en una jerarquía, estas son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. El modelo de la jerarquía de necesidades de Maslow también señala los tipos de conductas que contribuirán a la satisfacción de diversas necesidades. Las tres necesidades de categoría más baja, fisiológica, de seguridad y sociales, se conocen como *necesidades por deficiencia*. Según Maslow, a menos que se satisfagan estas necesidades la persona logrará convertirse en una persona sana, tanto en el aspecto físico como en el psicológico. En contraste, las necesidades de estima y realización personal se denominan *necesidades de crecimiento*. La satisfacción de estas necesidades contribuye a que la persona crezca y se desarrolle como ser humano. Aunque las necesidades que identificó Maslow tal vez sean universales, su lógica u orden en la jerarquía difiere de una cultura a otra. (Hellriegel y Slocum 2004).

Dentro de los modelos de motivación también se encuentran investigaciones realizadas con ingenieros y contadores; dentro de estos estudios los más significativos son los de Frederick Herzberg, quien creó en la década de 1950, un modelo de motivación de dos factores (*factores motivacionales y de higiene*). (Davis y Newstrom, 2002). De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2004), los factores motivadores, incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, los ascensos y la responsabilidad, estos factores se relacionan con sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido de trabajo en sí. Los motivadores son intrínsecos, vinculados de manea directa con el puesto en gran parte pertenecen al mundo interno de la persona. El segundo grupo de factores son los de higiene, incluye la política y administración de la compañía, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Estos factores se relacionan con los sentimientos negativos de la persona hacia el trabajo y con

el ambiente en que este se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, o factores externos al trabajo. Herzberg cree que a pesar de las diferencias culturales, los motivadores y los factores de higiene afectan a los trabajadores de forma similar en todo el mundo.

Argyris publicó su libro *Personality and Organization* en 1957 (citado en Arias 1999) en el cual señala que existe una incongruencia básica entre las características de una empresa adulta, madura emocionalmente y las características de las organizaciones tradicionales; dice que el ser humano en la cultura occidental tiene, a medida que acumula años que:

- Desarrollarse desde un estado de pasividad hacia estados de actividad creciente.
- Desarrollarse desde un estado de dependencia respecto a otras personas hacia un estado de relativa independencia.
- Adquirir muchas formas diferentes de conducta. Ya que cuando niño, existe sólo un equipo limitado de pautas del comportamiento.
- Tener profundos intereses, en contraste con las edades tempranas en las cuales la atención es errática y casual.
- Considerar una perspectiva mayor del tiempo, en comparación con las etapas infantiles (en las cuales se percibe el presente casi con exclusividad).
- Ocupar posiciones semejantes o superiores a las personas de su edad, mientras su oposición cuando niño era de subordinado.
- Desarrollar una conciencia y un control de sí mismo.

Sin embargo las exigencias de la empresa no coinciden con las del trabajador ya que requiere que sus miembros se comporten de una forma inmadura. De acuerdo con las reglas de la administración tradicional, el ambiente de las empresas demanda que las personas que laboran ahí:

- Tengan un mínimo control sobre su trabajo y su medio.
- Sean positivas, dependientes y subordinadas.
- Tengan una perspectiva muy corta de tiempo.
- Sean inducidas a apreciar y perfeccionar el empleo de habilidades superficiales.
- Rindan un determinado nivel de producción, bajo condiciones que conducen a desajustes psicológicos. (Arias op. Cit.).

A partir de estas proposiciones es evidente que el modelo de Argyris tiene como tema principal que los individuos en la industria suelen frustrarse por las exigencias de la organización.

David McClelland (1988) propuso un modelo aprendido de necesidades de motivación que creía enraizado en la cultura. Afirmó que todos los individuos tienen tres necesidades particularmente importantes: logro, afiliación y poder. Las personas muestran un fuerte motivo de poder realizan acciones que afectan las conductas de otros y poseen un fuerte atractivo emocional. Las personas con un fuerte motivo de logro compiten contra

una norma de excelencia o contribución particular frente a la cual juzgan sus conductas y logros (Hellriegel y Slocum, 2004).

El conocer los antecedentes antes de nuestro objeto de estudio permite tener una herramienta de gran utilidad para los administradores y psicólogos, el modelo de Maslow puede proporcionar una idea de cómo es posible motivar a los trabajadores personalmente y dentro de la empresa. En cuanto al modelo propuesto por Herzberg propone que en los puestos en el que se incluyen motivadores mejoran las competencias de trabajo en equipo, manejo propio, y de comunicación, porque la gente toma su trabajo con mayor seriedad; es por ello también necesario tener el conocimiento de los impulsos motivacionales (orientado al logro, afiliación o poder) que los administradores tienen que entender en cada trabajador y tratarlo de acuerdo al impulso que para éste sea más importante como lo menciona el modelo de McClelland.

El estudio del clima organizacional precede al de la cultura en algo más de 25 años (Gil y Alcover, 2003). Su origen puede situarse en las investigaciones sobre los *climas sociales* realizadas por Kurt Lewin y sus colaboradores en la década de los treinta del siglo XX, cuyo objetivo se centraba en representar cualquier proceso social particular (por ejemplo los intercambios entre el líder y sus seguidores, o las interacciones entre los miembros de un grupo) como parte de un contexto o un medio social más amplio (Ashkanasy, Wilderom y Peterson 2000, citado en Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004).

A diferencia de Lewin, Likert no estaba interesado en estudiar climas sociales creados por estilos de liderazgo, documentados o conocidos por experiencia personal, e inducidos experimentalmente, sino cómo captar de la manera más adecuada el clima particular de cada organización con el objetivo de trabajar con los directivos en su manejo, comprensión, y potenciación para el logro de mejoras en el funcionamiento organizacional. (Gil y Alcover, 2003). Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que se tiene de esta (Brunet, 1992).

Otro hito importante en los primeros estudios sobre el clima organizacional, lo constituyó la publicación del libro de McGregor en su libro titulado "*El aspecto humano de las empresas*" en 1960. En el capítulo dedicado al "clima directivo" consideraba que los responsables organizacionales crean el clima en el que los subordinados llevan a cabo sus tareas, el modo en el que lo hacen, el grado en el que resultan competentes en su ejecución y su capacidad para que las cosas que hacen ejerzan una influencia ascendente en el contexto organizacional (Gil y Alcover, op. cit.).

Existen resultados muy interesantes en investigaciones realizadas con respecto al clima, por ejemplo, en un estudio realizado con 600 empleados de seguros, Cawsey 1973 (citado en Dessler, 1976), encontró que la satisfacción del empleado

se incrementaba al aumentar su percepción de las oportunidades de progreso que se le ofrecían. En otro estudio Friadlender y Margulies 1969 (citados en Dessler, 1976), encontraron que el clima organizacional era una determinante significativa de la satisfacción individual con su actividad laboral, pero los valores de trabajo que tuvieron los individuos podían influir en esta relación.

Lyon e Ivancevich, 1974 (citados en Dessler, 1976), estudiaron el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción de enfermeras y administradores de un hospital y encontraron que el clima influía en la satisfacción sobre todo en aspectos como satisfacción, promoción y desarrollo personal.

El estudio de Litwin y Stringer, que quizás sea uno de los más extensos que se ha realizado, analiza la función del clima organizacional como una variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo, satisfacción y motivación de los empleados. Estos autores en 1968, realizaron una adaptación de la prueba de Likert, que permite realizar una calificación e interpretación rápida acerca de la percepción de los trabajadores en función de 18 reactivos a través de seis dimensiones. Estos investigadores crearon tres empresas simuladas que debían competir en un mercado industrial realista y competitivo. Sus estudios subrayan la íntima asociación entre liderazgo y clima, variando el estilo de liderazgo en cada una de las tres organizaciones simuladas; Litwin y Stringer, encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo. (Dessler op cit).

Hay indicios, de que otros factores tales como la personalidad y las necesidades de los trabajadores influyen en su percepción del clima. Pritchard y Karasick en 1973 estudiaron los efectos que tienen las relaciones entre varias necesidades de la personalidad (necesidades de realización, afiliación, autonomía, orden y dominación), el clima organizacional y la satisfacción en el empleo, estos investigadores en 1973, desarrollaron un cuestionario que permite medir el clima organizacional a través de once dimensiones (Brunet 1992); en su estudio realizado a 76 gerentes, un clima altamente sostenedor se asociaba con los gerentes más satisfechos, sin embargo los que tenían una alta necesidad de orden se desempeñaban mejor en un clima altamente estructurado, mientras que los gerentes con alta necesidad de autonomía se sentían más satisfechos en un clima caracterizado como bajo en centralización de decisiones (Dessler op cit).

En un estudio realizado por Moreira y Álvarez (2002) donde participaron 80 médicos auxiliares de enfermería, servicios de información y auxiliares administrativos, se aplicó la escala de Clima Social en el Trabajo (Work Environment Scale WES) de Moos R. H. (con adaptación al castellano así como otros cuestionarios para medir personalidad, estrés y obtener variables sociodemográficas). Los resultados mostraron que el clima organizacional es valorado positivamente por casi todos los grupos analizados, se percibe un clima organizacional agradable y motivador, la subescalas más valoradas de todas las categorías son organización y terminación de tareas y un elevado grado de presión en el trabajo que en cierta manera domina el ambiente laboral. El estrés en los profesionales de

la salud analizados fue bajo, quizá debido a que a pesar de las características tanto físicas como psicológicas del servicio donde trabajan, tienen mecanismos de afrontamiento para que las situaciones no afecten su vida. Los acontecimientos que valoran como más estresantes están relacionados con el futuro profesional de los médicos debido a la elevada eventualidad y la sobrecarga de trabajo.

En un estudio realizado por Chesser y Bartol (2007), participaron administrativos de un banco metropolitano y de una compañía nacional de seguros. Los trabajadores de ambas empresas se dividieron en dos grupos externos e internos. Se empleó la escala de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, los resultados mostraron que en los trabajadores internos y externos no hay diferencias significativas en las percepciones de alguna de las dimensiones del clima. Los datos no revelaron en general una tendencia en las percepciones del clima organizacional en trabajadores internos y externos. La investigación reporta una consistencia en las percepciones del clima organizacional entre los dos grupos de miembros de las organizaciones; esto sugiere una percepción compartida en algunas de las dimensiones; el campo de estímulo de los atributos de la organización podrían ser suficientemente duros y ambiguos como para poder ser percibido similarmente, y sugieren que este argumento podría ser más consistente con el desarrollo teórico del concepto de clima como un atributo de la organización.

Es sustancial estudiar el clima laboral ya que este tiene ciertos efectos sobre la organización y sus miembros; tomando este fenómeno como una variable dependiente, un clima percibido desfavorablemente puede repercutir de modo importante en la forma en que el individuo se relaciona y se desarrolla en su entorno de trabajo de manera que se ve afectado en su estado emocional, físico y cognitivo.

Una investigación realizada en Nueva Zelanda, encontró que factores del clima organizacional, estaban relacionados con la presencia de un fenómeno al que ellos denominan “workaholism” una combinación de las palabras trabajo- alcoholismo, que se caracteriza por una relación familiar mermada, aumento en el placer por las actividades laborales, que repercuten en un aumento de la actividad laboral haciendo de lado otro tipo de actividades, este fenómeno se ve relacionado con altos niveles de estrés. En este estudio se encontró que cuatro factores del clima organizacional: presión en el trabajo, implicación, ayuda del supervisor y la cohesión, estaban relacionadas y funcionaban como predictores de los niveles de dos dimensiones del “workaholism”, manejo del trabajo y el disfrute del trabajo (Johnstone y Johnston, 2005).

En un estudio realizado en Gran Bretaña, en una muestra de 387 personas de diferentes niveles de 14 organizaciones encontró que las percepciones del significado, que los individuos tienen de los demás, puede tener una gran influencia en variables que reflejan la posición del individuo, dentro de la empresa y que además estas percepciones influyen sobre los indicadores de objetivos en el contexto de la estructura organizacional (Payne y Masnfield, 1978).

En EU se han realizado diferentes investigaciones en donde se relaciona el clima organizacional con el nivel de aparición de diferentes factores como la motivación y la satisfacción, en un estudio realizado entre la Universidad de Columbia, la Universidad de Maryland y el Estado de Arizona, se busco determinar la influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción de trabajadores, utilizando una muestra de 1076 empleados de 120 ramas de instituciones bancarias, encontraron que dos tipos de opiniones, la percepción individual y la percepción del clima organizacional influyen en la satisfacción mostrada por el individuo. Los modelos lineales jerárquicos indicaron que las opiniones de los individuos con respecto al ambiente de trabajo explican un gran porcentaje de la variación de la satisfacción de los individuos (Schulte, Ostroff and Kinicki, 2006)

1.3 Enfoques del clima organizacional

Existen diferentes modelos y perspectivas bajo las cuales se ha abordado el estudio del clima organizacional, el problema para clasificar las investigaciones que hasta ahora se han llevado a cabo, radica en que la confusión de la investigación del clima no está directamente relacionada con las definiciones, sino con el nivel de análisis (Shneider y Snyder, 1975 citado en Brunet 1992). Es decir, es más fácil clasificar y ubicar las diferentes perspectivas en cuanto a “qué” es lo que estudian, que a “cómo” es que lo estudian.

A pesar de que las investigaciones y mediciones del clima organizacional ocupan una posición popular en la psicología organizacional, las definiciones, las técnicas de medición y los resultados que se han obtenido son altamente diversos y aún contradictorios. Brunet (1992) analizó la documentación respecto al tema, y encontró que el estudio del clima está constituido por dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes y que no se definen claramente:

Teoría de la Gestalt

En la teoría de la Gestalt, la percepción se propone como un proceso unitario a partir del cual la sensación y el significado son interdependientes y simultáneos. Existen dos principios importantes de la percepción del individuo en el interior de este enfoque:

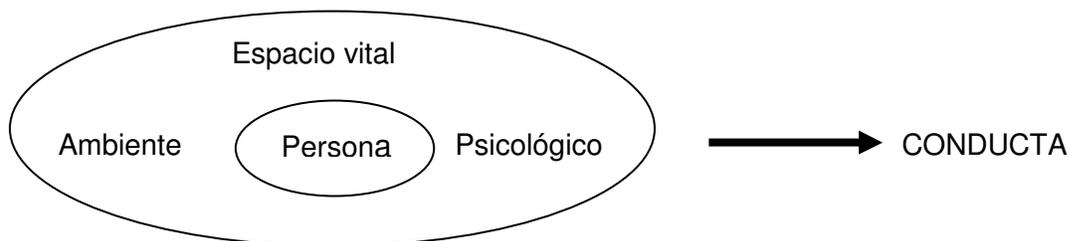
1. Captar el orden de las cosas tal y como estas existen en el mundo.
2. Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel de pensamiento, los individuos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo.

Kurt Lewin obtuvo de la clínica y del laboratorio los estudios de motivación y los situó en un ambiente mas natural, estaba interesado y dedicado a las causas de la dinámica de grupo. Dadas sus experiencias, consideraba a la psicología una ciencia por naturaleza social, basada en la gestalt o en situaciones físicas sociales.

La teoría de campo

Kurt Lewin considera el comportamiento, como una función de la persona implicada y su entorno, realiza un esfuerzo para expresar las relaciones que existen entre el individuo y su ambiente en forma de mapa o diagrama tipológico en donde se puede indicar al ser humano como un círculo, cuadrado ó figura elíptica, representando al ser humano dentro de la figura, y todo lo existente fuera de esa figura perteneciente a otro fenómeno, ya sea de fuerzas ambientales o al espacio vital (ver Figura 1).

Figura 1.
Modelo de la teoría de campo de Lewin



$C = f (P,A)$ El comportamiento es función de la persona implicada y su ambiente (entorno)

Uno de los conceptos clave de esta teoría es el de “espacio vital”, el cual incluye tanto a la persona como a su ambiente psicológico. Esto significa que para entender por qué una persona se comporta de una determinada manera, se debe conocer tanto a la persona como su ambiente y la relación entre ambas.

Brunet (1992) menciona que toda situación de trabajo implica una serie de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes y las características físicas y psicológicas, también esta situación presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece entonces como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización, por esto la predicción del comportamiento individual en el trabajo basado estrictamente en las características personales es insuficiente, la forma de actuar depende también de la manera en que el individuo percibe su entorno de trabajo y los componentes de su organización.

Enfoque funcionalista.

Según Brunet (1992) desde este punto de vista el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, al contrario que los gestaltistas que postulan que el individuo se adapta a su medio por que no tiene otra opción, los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales. Así un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación de este.

Enfoque actual

Brunet (1992) menciona la evaluación del clima organizacional desde tres puntos de vista, el primero como una medida objetiva de múltiples atributos organizacionales en donde considera al clima como un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman (Forehand y Gilmer en 1964).

Otro punto de vista (Halpin y Crofts, 1962) aborda el estudio partiendo de la idea de que el clima de una organización se refiere a la medida perceptiva de los atributos individuales. Los investigadores que siguen esta línea lo describen en términos de la “opinión” que el empleado se forma de la organización, Halpin y Crofts dicen que un aspecto importante del clima es el *esprit* termino que indica la percepción que el empleado tiene de que sus necesidades sociales se estén satisfaciendo y de que está gozando del sentimiento de la labor cumplida. Otra dimensión que describen es la *consideración*, termino que refleja hasta que punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentador o emocionalmente distante. Además incluyen otras dimensiones subjetivas y perceptivas del clima organizacional, inclusive la intimidad, el alejamiento y la obstaculización.

Un enfoque más reciente de la descripción de clima organizacional consiste en reconocer su naturaleza tanto objetiva como subjetiva. Por ejemplo, Litwin y Stringer ven el clima como una variable interpuesta entre una amplia gama de variables organizacionales (estructura, estilo de liderazgo, etc) y las variables del resultado final (rendimiento, satisfacción, etc).

Waters (citado por Dessler, 1976) y sus colaboradores combinaron los cuestionarios de clima organizacional organizados por investigadores como Halpin y Crofts y Litwin y Stringer para ver si podían encontrar analogías entre ellos. Encontraron cinco factores globales que parecían resumir todos los demás:

1. “Estructura organizacional eficiente”
2. “Autonomía de trabajo”
3. “Supervisión rigurosa, impersonal”
4. “Ambiente abierto, estimulante”
5. “Orientación cerrada en el empleo”

El clima organizacional según Campbell (citado en Dessler 1976) representa, pues, las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, y apoyo, y apertura.

1.4 Tipos de climas.

De acuerdo a la mayoría de los conceptos el clima se mide a través de las percepciones individuales, pero para que exista un clima en un determinado nivel (equipo, unidad, departamento, organización) es necesario algún grado de acuerdo o de consenso entre las percepciones individuales. Esta aparente paradoja ha traído consigo la formulación de diferentes climas (ver Tabla 1, p.19).

El problema conceptual del grado en el cual las percepciones del clima tiene que aceptarse consensualmente garantizar la definición del concepto, ha llevado algunos autores a resolver el problema especificando o definiendo diferentes tipos de clima. Rousseau 1988 (citado en Furnham 2001), ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos.

De acuerdo a la teoría de los sistemas de Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

Para Likert lo que cuenta es la forma en cómo el individuo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar.

Likert propone una teoría de análisis y de diagnóstico del sistema organizacional basada sobre una trilogía de variables causales, intermediarias y finales que componen ocho dimensiones permitiendo identificar cuatro tipos de clima diferentes. (Brunet 1992).

1.5 Medición del clima organizacional (Instrumentos)

Se plantea que la medición del clima se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles, es decir desde el individuo, desde el grupo o desde la organización, así pues la medición también consiste en establecer las variables y contenidos que deben medirse del clima (Guillen y Guil, 2000).

Existen diferentes definiciones de clima según el nivel de integración de los individuos y el tipo de percepciones tomadas en cuenta dentro de una organización.

Tabla 1

Tipos de climas

TIPOS DE CLIMA	AUTOR	DESCRIPCIÓN
Clima psicológico	Rousseau 1988, (citado en Furnham 2001).	Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas: la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que lo ambientes inmediatos o próximos en lo que es sujeto es un ambiente activo.
	González-Roma y Peiró 1999 (citado en Alcover et al. 2004)	Se define como las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto laboral del que las personas forman parte, concretamente de las estructuras, los procesos y los eventos organizacionales próximos.
Clima agregado	Rousseau 1988, (citado en Furnham 2001).	Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal, jerárquico (por ejemplo trabajo en grupo, departamento, división, planta, sector, organización). Los climas agregados se constituyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal (o informal) y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.
	González-Roma y Peiró 1999 (citado en Alcover et al. 2004)	Es el resultado de promediar las percepciones individuales de los miembros que pertenecen al mismo equipo, departamento u organización, acerca de los cuales existe un cierto grado de acuerdo o consenso, si bien no resulta sencillo establecer que grado de acuerdo es necesario para agregar con garantías las percepciones individuales.
Climas colectivos	Rousseau 1988, (citado en Furnham 2001).	Surgen del consenso entre los individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima.
	González-Roma y Peiró 1999 (citado en Alcover et al. 2004)	El clima colectivo persigue la identificación de grupos de miembros de una organización que presentan percepciones similares del ambiente (o, dicho de otro modo miembros para quienes las situaciones tienen un significado común) a través de técnicas estadísticas de agrupamiento o conglomerados.

Clima organizacional	Rousseau 1988, (citado en Furnham 2001).	Puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracteriza las experiencias individuales con la organización. Esta distribución significa que la evaluación del clima emplea descriptores menos abstractos de las organizaciones desde el punto de vista de los informantes.
	Reichers y Schneider 1990 (citado en Alcover, et al. 2004)	Está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas, de las prácticas, y los procedimientos tanto formales como informales, propios de ella, y que representan un concepto global indicativo de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas.
Clima orientado hacia el poder	Brown 1983 (citado en Flores, Ríos y Sáenz 2003, Duran 1993)	En este, el tipo de clima está basado en la jerarquía, es decir, sólo las gerencias o encargados de área o departamento pueden decidir lo que sus subordinados ejecutaran.
Clima orientado hacia el papel	Brown 1983 (citado en Flores, et al. 2003, Duran 1993)	Se hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimientos de la empresa.
Clima orientado hacia el trabajo	Brown 1983 (citado en Flores, et al. 2003, Duran 1993)	Aquí la empresa persigue metas y objetivos específicos, cualquier otro objetivo que exista va encaminado a cumplir el objetivo principal, los reglamentos y procedimientos que se consideran son aquellos que influyen en la realización del objetivo.
Clima orientado hacia la gente	Brown 1983 (citado en Flores, et al. 2003, Duran 1993)	Se refiere a cuando se atiende a las necesidades de los empleados. No se espera que los trabajadores hagan cosas contrarias a sus valores. Los trabajadores que no son reconocidos comparten todo por igual, apoyando los actos que realice la mayoría.

Clima de tipo autoritario	Likert , (citado en Brunet 1992)	<p>a) Autoritarismo explotador. la dirección no le tiene confianza a sus empleados, las decisiones y los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados tiene que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.</p> <p>b) Autoritarismo paternalista. es aquel en que la dirección tiene una confianza con descendiente a sus empleados. La mayor parte de sus decisiones se tona en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. La dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tiene, sin embargo, la impresión de un ambiente estable y estructurado.</p>
Clima de tipo participativo	Likert , (citado en Brunet 1992)	<p>a) Consultivo. La dirección tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza.</p> <p>b) Participación en grupo. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrado a cado uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.</p>

De esta manera existen muchas formas para medir el estado del clima organizacional, ya sea que se trate de un departamento, una división, o la organización completa, una de ellas es utilizando encuestas en las que se le pide al personal que evalúe las principales variables de organización tales como liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos y controles (Hodgetts, 1989).

Wallace, 1975, expone un método para seguir en una investigación sobre el clima, basada en tres fases que podemos determinar de la siguiente forma (Guillen y Guil, 2000):

- Validación del contenido: consiste en fijar desde que conceptualización se defina el clima para esclarecer las dimensiones y el diseño de la operativización.
- Evaluación psicométrica: Poder establecer la validez y fiabilidad de las definiciones operativas.
- Aplicación práctica: se realiza la valoración del clima con el instrumento validado.

Además de los cuestionarios se plantea la opción de valorar las diversas dimensiones de este constructo a través de observadores externos y a través de la elaboración de informes de la organización por parte de personas significativas.

Esta posibilidad de evaluación se puede realizar a partir de entrevistas y de diversas observaciones, intentando determinar las variables más significativas del clima para las personas. Este método plantea sus inconvenientes, pues recurrir a expertos exige una clara y precisa descripción de los aspectos más relevantes de la organización, otro aspecto es la falta de información a través de las percepciones de sus miembros, lo cual puede ser una dificultad para determinar en que medida el clima depende de las percepciones experimentadas o está fundamentado en las valoraciones del observador. No obstante se plantea que existe una correspondencia significativa entre los observadores, el clima y las percepciones de los miembros (Guillen y Guil, 2000).

Para Brunet (1992), el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es, por supuesto, el cuestionario escrito. La mayor parte de estos instrumentos presentan a los cuestionados preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales ellos deben indicar hasta que punto están de acuerdo con esta descripción. En general se encuentran en este tipo de instrumentos escalas de respuesta de tipo nominal o de intervalo. Muchas veces su validez es sólo aparente y, algunas veces, es una validez de concepto. En efecto frente al universo cambiante de las empresas, algunas veces, es bastante difícil establecer una verdadera validez estadística. Sin embargo, recientemente algunos cuestionarios han superado con éxito este obstáculo.

Los cuestionarios que se utilizan sobre todo en líneas de investigación que se basan en la percepción de las prácticas y los procedimientos organizacionales y sobre el desarrollo global o sumario de las percepciones individuales de la organización, exigen a los que responden, que estos evalúen el clima de su organización en función de dos objetivos – la situación actual y la situación ideal –, esto quiere decir que para cada una de las preguntas, el interrogado debe indicar como percibe la situación

actual y también como le gustaría percibirla idealmente. Esta visión o esta forma de hacerlo, es decir, de medir la distancia entre el clima actual y el clima ideal, permite ver hasta que punto el sujeto está a gusto con el clima en el que trabaja y, también, indica las dimensiones que necesitan una intervención de parte de la dirección, para mejorar la percepción del clima (Brunet, 1992).

Likert, elaboró entre los años 60 y 70 un instrumento de medición que le permitió analizar las características de una organización, el hecho de trabajar con dimensiones organizativas percibidas le permitió inferir el clima existente en una organización. El tipo de escala que Likert había desarrollado para la investigación en sociología y psicología de las actitudes constituyó una adecuada herramienta. Así el clima podía representarse como una agregación de datos individuales procedentes de escalas de actitudes, procedimiento que se convirtió en el preferido por los investigadores del clima organizacional para describir los procesos sociales en el contexto de las organizaciones (Gil y Alcocer, 2004).

Así como es posible observar variedad de definiciones de clima laboral, también es fácil encontrar en el mercado laboral múltiples cuestionarios que permiten hacer su medición, sin embargo estos cuestionarios en su mayoría han sido desarrollados en países anglosajones, entre ellos se encuentran:

- Moos e Insel en 1974, elaboraron el cuestionario titulado: *The Work Environment Scale* susceptible de ser utilizado en la mayoría de las organizaciones (privadas, públicas y escolares); este instrumento se compone de 90 preguntas y mide el clima en función de 10 dimensiones.

- Likert en 1974, elaboró uno de los instrumentos más utilizados para medir el clima organizacional el cual tiene por nombre: *El perfil de las características organizacionales, Likert Organizacional Profile*; este consta de 51 preguntas y 8 dimensiones.

- Litwin y Striger en 1968, realizaron una adaptación de la prueba de Likert, permite realizar una calificación e interpretación rápida acerca de la percepción de los trabajadores en función de 18 reactivos a través de 6 dimensiones.

- Bowers y Taylor en 1970, Desarrollaron un instrumento dedicado a medir las características globales de la organización llamado *Survey of Organizations* que mide las características organizaciones en función de tres variables: liderazgo, el clima organizacional y la satisfacción; el clima organizacional se mide en función de 5 dimensiones.

- Pricharty Karasick en 1973, desarrollaron un cuestionario que permitiera medir el clima organizacional a través de 11 dimensiones.

- Halpin y Crofts en 1963 elaboraron un cuestionario de clima organizacional adaptado para el ámbito escolar, el instrumento consta de 64 preguntas está compuesto por 8 dimensiones.

- Schneider y Bartlett en 1968 formularon un cuestionario para medir la percepción del clima en el interior de las compañías de seguros en función de seis dimensiones, el cual comprende 80 preguntas.

- Anderson y West en 1994 desarrollaron el Cuestionario Team *Climate Inventory*, (TCI) que consiste en 38 preguntas, las cuales están desarrolladas de acuerdo a cuatro dimensiones.

El número de dimensiones que se encuentran en conjunto, es bastante heterogéneo, puesto que se ven de dos a once dimensiones en el grupo de investigaciones que figuran en la descripción mostrada, hay que hacer notar que ciertas dimensiones coinciden entre si, lo que indica que hay varias dimensiones comunes entre las señaladas por los investigadores.

De acuerdo por Toro 2001 (citado en Gómez, 2004), las encuestas más importantes reportadas en la literatura técnica que buscan identificar variables o conceptos claves del clima se encuentran:

- a) Inventario de clima psicológico de Gavin y Howe.
- b) Índice de clima organizacional de Stern.
- c) Cuestionario de clima organizacional de James y Selles.
- d) Encuesta de calidad de empleo de Khan.
- e) Cuestionario de Michigan de evaluación organizacional de Camman.
- f) Escala de ambientes de trabajo de Moos.
- g) Cuestionario descriptivo del clima organizacional (OCDQ) de Halpin y Crofts.
- h) Escala del ambiente universitario de Pace.
- i) Cuestionario de Salud Organizacional de Milles.
- j) Cuestionario descriptivo del perfil de clima organizacional (CKLLtda) de Kettering.

Algunos de estos instrumentos se diseñaron para la investigación de ambientes educativos que asumen y definen variables distintas. Sin embargo, al realizar el análisis de contenido de las definiciones de las variables se encuentran que se trata de faceta, matices o dimensiones diferentes de unas pocas realidades del trabajo y de la empresa (Haynes, Emmons y Ben, 1997, citado en Gómez op cit.)

1.6 Dimensiones del clima organizacional

La organización como sistema social, está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, el elemento decisivo, es la percepción individual de

los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de individuos en el trabajo (Gómez, op cit.).

Los diferentes investigadores que han abordado la medida del clima mediante cuestionarios no se han puesto de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que deben ser evaluadas a fin de tener una estimación exacta del clima, plantean diferente numero de dimensiones, existen desde dos hasta once (Gómez, op. cit.)

A continuación se describen algunas dimensiones utilizadas en la medición del clima organizacional de acuerdo a diferentes autores.

Newman (1977) (citado en Kangls y Williams, 2000).

Elaboró el instrumento PWE (*Perceived Work Environment*) está designado para determinar las percepciones de las personas con respecto a su ambiente de trabajo. El instrumento se divide en los siguientes factores.

- *Estilo de supervisión:* El grado para el cual el manejo de la compañía es abierto, alentador, considerado.
- *Características de la tarea:* El grado en el cual los trabajos/ tareas son caracterizadas por la variedad, los retos, tareas que valen la pena, etc.
- *Recompensa del funcionamiento de las relaciones:* El grado en el cuál las recompensas como las promociones y los incrementos de salarios son basados en el funcionamiento en lugar de otras consideraciones como el favoritismo.
- *Relaciones de los Co-trabajadores:* el grado en el cual los trabajadores son descritos como amistosos, molestos, cooperativos.
- *Motivación de los empleados:* El grado en el cual los trabajadores muestran preocupación por la calidad de su trabajo, intentan seguir adelante, son involucrados en su trabajo, etc.
- *Equipo y arreglo de la gente y el equipo:* el grado en el cual el equipo y el arreglo de la gente y los grupos permite la eficiente o ineficiente realización de las operaciones en el trabajo.
- *Competencias de los empleados:* El grado en el cual los empleados tienen el entrenamiento apropiado de fondo y “saben como” hacer lo que se espera de ellos.
- *Política de Toma de decisiones:* El grado en el cual los empleados toman parte en decisiones que afectan su situación laboral.

- *Espacio de trabajo*: El grado en el cual los empleados tienen adecuado espacio de trabajo y libertad para moverse en él.
- *Presión para producir*: El grado en el cual son presionados para producir.
- *Importancia y responsabilidad en el trabajo*: El grado en el cual los empleados ven la responsabilidad como una parte de su trabajo y el trabajo es necesario para las operaciones acertadas en la organización.

Likert (1967) (citado en Marín, 2003).

Consideraba al clima más que un proceso, una conducta general que viene por el comportamiento de los subordinados, el cual es causado por el comportamiento administrativo, las condiciones organizacionales que ellos perciben y por sus informaciones, capacidades, esperanzas, valores y percepciones. Mide la percepción del clima en función de 8 dimensiones:

- *Los métodos de mando*: la forma en que utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- *Las características de las fuerzas motivacionales*: los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- *Las características de los procesos de comunicación*: la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- *Las características de los procesos de influencia*: la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos en la organización.
- *Las características de los procesos de toma de decisiones*: la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- *Las características de los procesos de planificación*: la forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o de directrices.
- *Las características de los procesos de control*: el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- *Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento*: la planificación así como la formación deseada. Brunet (1992)

Patterson, Shackleton, Dawson, Lawthon, Maitlis y cols, 2005

Definen al clima organizacional como la percepción compartida de los empleados con respecto a los eventos, prácticas y procedimientos organizacionales. Estas percepciones se asumieron para ser primeramente descriptivas más que afectivas o evaluativas. La medida de clima organizacional (OCM) basado en el modelo de medidas de competencia de Quinn y Rohrbaugh (1981).

Este modelo posee cuatro dimensiones:

Modelo de relaciones humanas (enfocado internamente, con orientaciones flexibles) tiene normas y medidas asociadas con pertenencia, confianza, y cohesión, alcanzando a través de medidas, por ejemplo el entrenamiento y desarrollo de recursos humanos. Coordinación y control son logrados con el empowerment y participación, y relaciones interpersonales son de apoyo, cooperativa, confianza en la naturaleza. Las dimensiones que representan este cuadrante son:

- *Bienestar del empleado:* el grado al cual la organización valora y se preocupa por los empleados.
- *Autonomía:* designando trabajos en formas que le den oportunidad de poder decretar en el trabajo.
- *Participación:* Los empleados tienen influencia considerable sobre tomar decisiones.
- *Comunicación:* el compartir libremente información a través de la organización.
- *Énfasis en el entrenamiento:* preocupación con el desarrollo de las habilidades de los trabajadores.
- *Integración:* El grado de la confianza y cooperación interdepartamental.
- *Soporte de supervisores:* El grado en el cual los empleados experimentan soporte y entendimiento de su supervisor inmediato.

El modelo del proceso interno (enfoque interno, orientado en el control). El énfasis es en la estabilidad, en donde los efectos de la incertidumbre ambiental son ignorados o minimizados. Coordinación y control son realizados por adherencia a reglas y procedimientos formales. El modelo del proceso interno representa la clásica burocracia. Las escalas que reflejan este modelo son:

- *Formalización:* la importancia con las reglas y procedimientos formales.
- *Tradicición:* el grado en el cuál establecen formas de hacer las cosas que son apreciadas.

El modelo de los sistemas abiertos (enfoque externo y orientación flexible). Es sobre prontitud, cambio e innovación en donde las normas y medidas son asociadas con crecimiento, adquisición de recursos, creatividad y adaptación. Las dimensiones del clima que probablemente reflejan esta orientación son:

- *Flexibilidad:* Una orientación hacia el cambio.
- *Innovación:* el grado de estimulación y soporte de nuevas ideas y acercamiento innovador.
- *Fuera de foco:* El grado en el cual la organización es responsable a las necesidades de los clientes y del mercado de trabajo en general.
- *Reflexibilidad:* La importancia en revisar y reflejar objetivos, estrategias y procesos laborales en orden, para adaptarse al amplio ambiente.

Modelo de la meta racional (enfoque externo y orientación al control). Es en la persecución y logro de la buena definición de objetivos, en donde las normas y medidas son asociadas con productividad, eficiencia, cumplimiento de metas y ejecución de retroalimentación. Las dimensiones del clima que podrían reflejar este modelo son:

- *Claridad de metas organizacionales:* La importancia con la clara definición de las metas de la organización.
- *Esfuerzo:* Cuan duro la gente trabaja en la organización hacia la realización de metas.
- *Eficiencia:* El grado de la importancia colocada en la eficiencia y productividad del empleado en el trabajo.
- *Calidad:* El énfasis dado a la calidad de los procedimientos.
- *Presión para producir:* El grado de presión hacia los empleados para encontrar blancos.
- *Ejecutar retroalimentación:* La medida y retroalimentación del trabajo ejecutado.

Litwin y Stringer (1968) citado en Vega, et al. (2006).

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 trabajan en una organización.

Mide la percepción de los empleados en función de 6 dimensiones:

- *Estructura*: percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- *Responsabilidad Individual*: sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- *Remuneración*: percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- *Riesgos y toma de decisiones*: percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presenta en una situación de trabajo.
- *Apoyo*: los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- *Tolerancia al conflicto*: es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. Brunet (1992).

Pritchard y Karasick (1973) citado en Brunet (op. cit).

Desarrollaron un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional. Las 11 dimensiones que se encontraron son las siguientes:

- *Autonomía*: se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar sus problemas.
- *Conflicto y cooperación*: esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- *Relaciones sociales*: se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- *Estructura*: esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- *Remuneración*: este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).

- *Rendimiento (remuneración)*: aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- *Motivación*: esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- *Estatus*: este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- *Flexibilidad e innovación*: esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
- *Centralización de la toma de decisiones*: esta dimensión analiza de que manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- *Apoyo*: este aspecto se basa en tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Schneider y Bartlett (1968) citado en Brunet (op. cit.)

Formularon un cuestionario para medir la percepción del clima en el interior de las compañías de seguros en función de 6 dimensiones que son:

- *El apoyo patronal*: hasta qué punto están los superiores interesados en el proceso de sus agentes, en apoyarlos en sus esfuerzos y en mantener un espíritu amistoso de cooperación.
- *La estructura*: esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos.
- *La implantación con los nuevos empleados*: esta dimensión se refiere a las preocupaciones de la empresa en cuanto a la selección y formación de nuevos agentes de seguros.
- *Los conflictos integrales*: esta dimensión se refiere a grupos de individuos, en el interior o en exterior de la empresa que ponen en entredicho la autoridad de los administradores.
- *La autonomía de los empleados*: esta dimensión se apoya en el grado de autonomía que viven los empleados en su trabajo.
- *El grado de satisfacción general*: esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que sienten los empleados en su trabajo o en su organización

Halpin y Croft (1963), citado en Brunet (op. cit.)

El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización. Elaboraron un cuestionario del clima organizacional adaptado especialmente al dominio escolar. Este instrumento de 64 preguntas está compuesto por 8 dimensiones de las cuales 4 se apoyan en el comportamiento del cuerpo docente y 4 en el comportamiento del director de la escuela. Estas dimensiones son las siguientes:

- *Desempeño*: esta dimensión mide la implicación personal de personal docente en su trabajo.
- *Obstáculos*: esta dimensión se apoya en el sentimiento que tiene el personal docente de estar enterrado bajo tareas rutinarias e inútiles por parte de su director.
- *Intimidación*: Se trata de la percepción experimentada por el personal docente en cuanto a la posibilidad de tener relaciones amistosas con sus homónimos.
- *Consideración*: esta dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.
- *Espíritu*: esta dimensión se basa en la satisfacción de las necesidades sociales del personal docente
- *Actitud distante*: esta dimensión se refiere a los comportamientos formales e impersonales del director que se prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas antes de entrar en una relación afectiva cualquiera con sus profesores.
- *Importancia de la producción*: esta dimensión se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director de la escuela.
- *Confianza*: esta dimensión se refiere a los esfuerzos que hace el director para motivar al personal docente.

Crane, 1981, citado en Brunet (op. cit.)

Elaboró un cuestionario del clima adaptando a las empresas escolares. Este cuestionario comprende 36 preguntas que permite analizar el clima en función de 5 dimensiones:

- *La autonomía*: Este factor se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidad individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.

- *La estructura:* esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
- *La consideración:* este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados.
- *La cohesión:* esta dimensión se apoya en la cohesión y la fidelidad del grupo de trabajo.
- *Misión e implicación:* este factor se refiere a la implicación y participación de los empleados en los objetivos de la organización.

Moos e Insel, 1974, citado en Brunet (op. cit.)

Elaboraron el cuestionario titulado: *The Work Environment Scale* susceptible de ser utilizado en la mayoría de las organizaciones (privadas. Públicas, escolares). Este instrumento se compone de 90 preguntas y mide el clima en función de las 10 dimensiones siguientes:

- *Implicación:* esta dimensión mide hasta que punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
- *Cohesión:* esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre si.
- *Apoyo:* esta dimensión se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
- *Autonomía:* esta dimensión mide hasta que punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar decisiones.
- *Tarea:* esta dimensión evalúa hasta que punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
- *Presión:* esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
- *Claridad:* esta dimensión mide hasta que punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.
- *Control:* esta dimensión se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.

- *Innovación*: esta dimensión mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.
- *Confort*: esta dimensión se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Bowers y Taylor, 1970, citado en Brunet (op. cit.)

Desarrollaron un instrumento dedicado a medir las características globales de la organización llamado Survey of Organizations que mide las características organizaciones en función de tres grandes variables: liderazgo, el clima organizacional y la satisfacción. El clima organizacional se mide en función de 5 grades dimensiones:

- *Apertura a los cambios tecnológicos*: esta dimensión se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo de sus empleados.
- *Recursos Humanos*: esta dimensión se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- *Comunicación*: esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- *Motivación*: esta dimensión se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- *Toma de decisiones*: evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Según Brunet, (1992) existen tres variables importantes implicadas en la definición de clima organizacional:

- a) Las variables del medio, como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de los recursos humanos que son exteriores al empleado.
- b) Las variables personales como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado.
- c) Las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

La percepción del clima es una función de las características del que percibe, de las características de la organización y de la interacción de estos elementos. De

acuerdo con Brunet, poco importa el cuestionario que el especialista en administración utilice para evaluar el clima de su organización, primordialmente deberá asegurarse de que su instrumento de medición cubra por lo menos cuatro dimensiones: Autonomía, grado de estructura del puesto, tipo de recompensa, y consideración, agradecimiento y apoyo.

- *Autonomía individual.* Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para el mismo un cierto poder de decisión.
- *Grado de estructura que impone el puesto.* Esta dimensión mide el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de sus superiores.
- *Tipo de recompensa.* Esta dimensión se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
- *Consideración, agradecimiento y al apoyo.* Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

A pesar de no existir un acuerdo respecto a las diferentes dimensiones del clima, la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por ciertas dimensiones comunes. Estas dimensiones deben permitir trazar lo más puntualmente posible la imagen del clima organizacional en una empresa, dado que el instrumento de medición privilegiado para analizar el clima es el cuestionario, este tendrá más capacidad y será más representativo si incluye las dimensiones más importantes del ambiente por estudiar (Mork y McDonald, 1994, citado en Gómez, 2004).

Existe una gran variedad de definiciones del clima organizacional, siendo unas más retomadas que otras en las investigaciones. Dentro de la conceptualización del clima organizacional se encuentran autores como: Likert, Litwin y Stringer, Schnedider y Bartlett, Pirtchard y Karasick, Halpin y Crofts, Crane, Moos e Insel, Bowers y Taylor, Dessler, Reichers y Scheneider, Payne y Pugh, Chiavenato, Forehand y Guilmer por mencionar algunos. En donde la mayoría de las definiciones aluden a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros organizacionales que son socialmente compartidos; las cuales son percepciones o imágenes de la realidad organizacional.

El estudio del clima organizacional tiene gran diversidad de antecedentes, los cuales van desde el ámbito motivacional (A. H. Maslow, F. Herzberg, D. McClelland, etc) administrativo (los estudios de Hawthorne y McGregor) y productivo (Likert). De igual manera, se han desarrollado modelos y perspectivas para su análisis como la teoría de la Gestalt, la Teoría de Campo de K. Lewin o el Enfoque Funcionalista. El problema conceptual del grado en el cual las percepciones del clima tiene que aceptarse consecuentemente ha llevado a algunos autores como Rousseau 1988 (citado en

Furnham 2001), González Roma y Peiró (citados en Alcover et al 2004) o Brown 1983 (citado en Flores et al.) a proponer varios tipos de clima.

En nuestro país se han realizado diversas investigaciones que incorporan el clima organizacional como un factor determinante en el comportamiento organizacional. El Desarrollo Organizacional (D.O.) es una estrategia adaptada para lograr un cambio planeado de la organización, la cual se centra en los valores, actitudes, relaciones, clima y cultura organizacional, tomando como punto de partida a las personas, orientándose hacia la estructura y la tecnología de la organización. Podemos decir ante ello que el Desarrollo Organizacional surge como una teoría humanista que intenta integrar tanto los objetivos organizacionales como los avances tecnológicos, desde un enfoque sistémico e integrador. En México el Dr. Darvelio Alberto Castaño Asmitia hace una investigación en 1971 y 1978 que se enfoca principalmente a la revisión de los esquemas organizacionales de 36 empresas (nacionales industriales, financieras y de servicios), motivado principalmente por conocer los procesos sociales. En éste periodo, la Dra. Graciela Sánchez Bedolla y la Lic. Elsi Escalante Dávila, llevan a cabo una investigación para determinar la situación actual de la tecnología del D.O. en México. El trabajo consistió en la aplicación de una encuesta a 50 empresas nacionales, estos trabajos tuvieron un fuerte impacto sobre la aplicación de la psicología organizacional en México, tal como lo refiere un documento elaborado por profesores de la Facultad de Psicología de la UNAM (Desarrollo Disciplinar e Histórico-Social de la Psicología Organizacional, UNAM, 2007).

Actualmente diversas investigaciones realizadas en México, incorporan el clima organizacional como un fenómeno que impacta en diversos aspectos, dentro de las organizaciones; por ejemplo, la productividad (Calzadilla, 1999), la calidad y rotación de personal (García, 2000), la satisfacción (Chávez, 2006), la motivación (Aparicio 1998), la eficiencia (Méndez 2001) y el compromiso organizacional (Belausteguigoitia, 2000) entre otros. Estos trabajos han obtenido interesantes resultados, valiéndose en algunos casos, de adaptaciones de escalas, y en otros, de la propia elaboración de las mismas. Sin embargo, muchos de estos instrumentos han surgido tras la necesidad de medir las dimensiones del clima organizacional, para posteriormente determinar el impacto de éste en las organizaciones y no tras la necesidad primaria de conceptualizar el fenómeno en la cultura mexicana. En este trabajo se pretende que la elaboración de una escala de medición del clima organizacional, utilice para su conceptualización, diseño, desarrollo y construcción, información de tipo sociocultural proporcionada por los propios sujetos a quienes pretende medir. De las bases metodológicas utilizadas en la elaboración de la propuesta surge la necesidad del uso de la técnica de redes semánticas como una alternativa para la construcción de un instrumento con bases etnopsicológicas, lo cual se analiza en el siguiente capítulo.

Capítulo 2
Redes
Semánticas

CAPÍTULO 2

REDES SEMÁNTICAS

A lo largo del desarrollo de la investigación que se ha hecho en el campo de la psicología, han habido diversos intentos por aproximarse al estudio del comportamiento, siendo este su principal campo de estudio. Algunos han abordado este fenómeno en términos de conductas observables, otros han tratado de encontrar respuesta en elementos muy abstractos como en el caso del psicoanálisis; otros más han tratado abordar el problema tomando como punto de partida la totalidad en la que se da el fenómeno. De esta manera, se han presentado una serie de avances dentro de la psicología que se orientan a explicar que la conducta es un fenómeno que tiene su origen en la construcción y la reconstrucción que se va haciendo del mundo a nivel mental (Valdez, 2002).

Las redes semánticas naturales surgen a partir de las investigaciones de la psicología cognitiva en sus intentos de lograr entender el significado psicológico, la aplicación de la técnica ha mostrado ser una herramienta importante en la consecución de este objetivo, teniendo además una gran cantidad de aplicaciones en la psicología en general. Cabe señalar que la etnopsicología ha contribuido de manera importante en el estudio de la conducta humana, recalcando la importancia de los aspectos inherentes a todo ser humano. Cuestiones de la propia cultura como lo son las tradiciones, los mitos, las creencias, los valores, y el contexto psicosocial donde nos desenvolvemos en general producen significados, figuras y conceptos que todo individuo internaliza los cuales matizan el contenido subjetivo individual que también provoca nuevos significados y conductas. Siendo crucial para la psicología incorporar metodologías que en su fundamento teórico sean importantes los aspectos sociales para lograr una mejor comprensión de fenómenos subjetivos y conductuales de los individuos y del ser humano en general.

2.1 Antecedentes.

El origen de la técnica de las redes semánticas se localizan en el cognoscitivismo que es una aproximación teórica de la psicología que se ha desarrollado rápidamente y con resultados evidentes (Gómez, 2000).

Dentro de las raíces filosóficas del cognoscitivismo, encontramos que quizás el primer teórico asociacionista, fue Aristóteles cuando se refiere a la forma en que se va construyendo el conocimiento, introduce la noción de asociaciones mentales, las cuales se van almacenando y registrando en la mente, ya que son asociaciones que se dan del mundo externo dejando ver que el conocimiento, depende fundamentalmente de las fuentes empíricas de obtención de información, como el aprendizaje y la memoria. (Richarson, 1991, citado en Valdez, 2002).

Más adelante de las ideas de Descartes acerca del problema de la separación entre la mente y el cuerpo y de la noción de ideas innatas, surgen las primeras

aproximaciones del asociacionismo inglés, a partir del cual, se propuso de manera definitiva que el conocimiento no es innato, John Locke, uno de sus principales representantes, rechaza como principio fundamental de su teoría la existencia de ideas innatas, mostrando que el origen de las ideas se da a partir de la experiencia individual, tratando de establecer el alcance y certidumbre del conocimiento. Locke propone que se conoce al mundo a través de las sensaciones y las reflexiones, donde el espíritu juega un papel primordial, ya que este es como una tabula rasa o un papel en blanco, que se deja impresionar por la experiencia y reflexión sobre ella (Valdez, 2002).

Otro teórico con la misma tendencia asociacionista fue Hume, toma la misma idea aristotélica de que el conocimiento proviene de la experiencia, donde las impresiones (contacto con el mundo exterior) que se forman, son el original del conocimiento, luego el pensamiento surge como resultado de ello, conformándose una serie de copias del original, las cuales se convierten en ideas abstractas, que según este filósofo, hacen creer que estas son reales y que se corresponden a una realidad concreta (Valdez, 2002).

Estas ideas permanecieron con fuerza hasta el siglo XVIII, que fue la época en que Kant se propuso establecer los fundamentos y límites del conocimiento. Kant plantea que cuando pensamos lo hacemos a través de juicios tanto a priori (que no dependen de la experiencia) como a posteriori (que dependen de la experiencia), de tal manera que el mundo que conocemos es construido por la mente humana, en el cual se va conformando una totalidad experiencial para el individuo, que le permite ordenar y manejar las ideas que conforman su pensamiento. Posteriores a los planteamientos filosóficos, y con el auge científico en pleno desarrollo, surgieron las raíces experimentales del cognoscitivismo, que han sido ubicadas casi a fines del siglo XIX en los laboratorios de psicología experimental, partiendo de los estudios de tiempos de reacción (Donders, 1868, citado en Valdez, 2002) que permitían señalar y ubicar los procesos mentales de los sujetos (Estes, 1978, citado en Valdez, 2002).

A partir de los estudios experimentales que intentaban explicar los procesos mentales, se dio una serie de investigaciones en diversos campos de la psicología experimental las cuales aportaron explicaciones interesantes de los procesos mentales, surgieron los estudios que intentaban medir ciertos fenómenos, algunos llegaron al establecimiento de leyes, uno de ellos fue la línea de investigación de Weber, quien propuso la ley de Weber y Fechner que dice que la sensación es proporcional al logaritmo del estímulo ($\Psi = c \log Q$). Con ello logra sentar las bases más firmes que dieron inicio a las primeras formas de medición mental, que constituyen el más claro comienzo de la psicología cognitiva (Boring, 1978, en Valdez 2002).

Posteriormente se obtuvo, a partir de la creación del primer laboratorio formal de psicología experimental creado en 1879 por Wundt, información relevante de los tres elementos básicos propuestos por el interaccionismo Wundtiano, que son: las

sensaciones, las imágenes y los sentimientos (Boring, 1978; Figueroa 1981; Marx y Hillix, 1978, citado en Valdez 2002).

Según Valdez (2002), existen algunos hechos importantes que surgieron dentro del campo de la ciencia y la tecnología, que han permitido al cognoscitivismo irse estableciendo en su forma actual.

- El surgimiento y los logros alcanzados a finales de los cincuenta y principios de los sesenta dentro de las áreas de la tecnología cibernética.
- El establecimiento de la lingüística como especialidad antropológica.
- El amplio desarrollo que tuvo la teoría de la información en la psicología.
- La aparición del neosociacionismo, que hace una fusión o integración de los tres puntos anteriores, dentro del terreno de la psicología.

Estos avances proporcionaron un apoyo sustancial al cognoscitivismo, para comenzar los estudios acerca de los fenómenos de representación, así como los procesos de manipulación simbólica, lo cual representa el regreso al estudio de los procesos centrales o fenómenos mentales que fue denominado: procesamiento humano de la información (Estes 1978, citado en Valdez, op. cit.).

Dentro de esta perspectiva, Valdez (2002), menciona que el procesamiento humano está compuesto al menos de tres elementos: un mecanismo perceptual de entrada y salida, que son los medios a través de los cuales se obtiene información tanto de adentro como de afuera del sistema, una memoria donde se almacena la información y una unidad de procesamiento que puede efectuar una serie de operaciones específicas.

A partir de que se propone una memoria donde se almacena la información, surgen, dentro de la psicología el desarrollo de investigaciones y propuestas teóricas en este aspecto, dentro de las más fructíferas y que se desarrollaron a partir de la corriente cognoscitiva, están: la memoria semántica (Anderson y Coger, 1973; Quillian, 1968; Collins y Loftus 1975, citado en Valdez, op. cit.) y la psicolingüística (Chomski, 1983, en Valdez, 2002). En donde la mayor parte de las investigaciones realizadas estudian las representaciones simbólicas, así como el significado que adquieren los conceptos, a partir de técnicas asociacionistas, pero sin perder de vista que la información que tienen y que manejan los sujetos, se va construyendo todo el tiempo, conformando de manera continua nuevas estructuras de conocimiento (Mayer, 1978; Richardson, 1991; Norman 1987, citado en Valdez, op. cit.). En otras palabras se ha tratado de dilucidar o poner en claro la forma en la que gradualmente se construyen, consolidan o asocian los conceptos a nivel mental, intentando encontrar la forma en la que estas estructuras o representaciones de la información adquieren significado, volviéndose funcionales para todo el comportamiento de los seres vivos, particularmente el ser humano (Valdez, op. cit.).

Siendo el significado una de las partes fundamentales del lenguaje, su estudio ha sido emprendido desde los mas diversos puntos de vista, las posiciones varían desde el conductismo mas ortodoxo hasta las interpretaciones de tipo cognoscitivo.

La interpretación conductista radical (Skinner, 1957, citado en Figueroa, González y Solís, 1981) representa a las teorías de sustitución, en las cuales un estímulo (palabra) sustituye a otro (objeto) evocando la misma respuesta. el significado, por lo tanto, al ser visto como una respuesta se limita al rango pequeño del evento público y objetivo, no pudiendo explicar el significado de palabras como “y” , “o”, etc., y tampoco el de las palabras abstractas sin referente concreto (Figueroa, González y Solís, op. cit.).

Las teorías asociacionistas se basan en respuestas implícitas , como es el caso de la teoría de Osgood (1954) para quien el significado tiene una parte dada por respuestas emocionales y fisiológicas que acompañan la ocurrencia de una palabra. El principal tema experimental desde este punto de vista es la investigación de la formación de las asociaciones entre las palabras que dan origen al significado. (Figueroa, et al., 1981).

Otros autores, insisten en el significado como un proceso cognoscitivo. Hörmann (1971) concibe el significado de una secuencia de sonidos, no como un hecho que reside decisivamente en su asociación con otras, lo que es decisivo es que estemos concientes ó, que conozcamos que existe dicha relación. En sus mismas palabras “el significado es el conocimiento de una relación evocado por un signo” (Figueroa, et al., op.cit).

Jonson (1965) realizó un análisis de la teoría de Chomski al respecto de la psicología del lenguaje y concluyo que el análisis del lenguaje que lleva producir las oraciones y frases, presupone cuatro niveles. El primero formado por el léxico no estructurado del sujeto. El segundo por el sistema de clases en que se organizan las palabras, tales como la clase de los verbos, los sustantivos, adjetivos, etc. El tercer nivel es aquel de las reglas de la estructura de frases, y finalmente, el cuarto nivel está representado por las reglas de transformación. Es en el primer nivel en el que se encuentran los problemas relativos al aprendizaje de las palabras y su significado, aquí se ubican los estudios semánticos que se derivan de las distintas teorías (Figueroa, et al., op . cit).

Por cuanto a las concepciones del significado psicológico mencionaremos que para Watson, el significado es producto del condicionamiento; para los mentalistas, la idea es la esencia del significado y para Morris (1962) es cualquier estructura de estímulos que no es el objeto (Osgood, 1952, citado en Reyes Lagunes, 1993).

En cuanto a las aproximaciones para medirlo han ido desde las fisiológicas (Max, 1935; Jacobson,1923); experimentaciones de generalización semántica (Razran, 1935-1936) hasta las técnicas de asociaciones libres, originalmente utilizadas por

Galton, y en la actualidad por Salía y Deese (1967) y la del diferencial semántico desarrollada por Osgood en 1952 (Reyes Lagunes 1993).

Según Reyes Lagunes (1993), de los métodos empleados que han surgido para medir el significado, ninguno ha tenido la fuerza, ni la fortuna suficiente, como para explicar de manera completa este fenómeno psicológico. En la búsqueda por su conceptualización se encontraron las propuestas del neosociacionismo. Originalmente creadas para el estudio de la memoria pero que, como veremos más adelante, resultan relevantes para el estudio del significado. Los neosociacionistas hipotetizan que hay asociaciones entre acontecimientos mentales (por ejemplo, representaciones, símbolos, conceptos o proposiciones) que no son estímulos o respuestas primitivas, esto es, que no se corresponden directamente con los objetos y acontecimientos del mundo externo.

Los modelos asociativos (Fiegenbaun, 1963; Hintzman, 1968, en Reyes Lagunes 1993) no tomaban en consideración los numerosos tipos de conocimiento semántico lo cual fue posteriormente superado por Quillian (1969) con su modelo de red del procesamiento lingüístico en la memoria. Otro ejemplo de modelo de red es el de Memoria Asociativa Humana de Anderson y Bower (1973) quienes conciben las asociaciones entre primitivos semánticos (ideas simples) para formar ideas complejas que pueden a su vez, asociarse entre si. Aunque útiles, estos modelos tienen la limitante de ser totalmente artificiales, o sea que han sido diseñados para simular el proceso de memoria en computadora (Reyes Lagunes 1993).

En México, Figueroa, González y Solís (1981) propusieron que el estudio de las redes semánticas debería ser natural, es decir, que hay que trabajar con las estructuras generadas por los sujetos, y no con las redes elaboradas por las computadoras puesto que estas siguen los lineamientos del experimentador.

2.2 Redes semánticas

Algunas teorías en psicología pretenden explicar la forma como el sujeto construye el conocimiento mientras que otras hablan sobre la forma en que se procesa la información y hacen un planteamiento simbólico de las estructuras de conocimiento, estas últimas están orientadas a la solución de problemas. (Best, 1999, Castañeda y Acuña 1996 citados en Villarreal, 2007).

Los orígenes de la técnica de redes semánticas naturales se encuentran principalmente, en el diálogo entre disciplinas como la psicología, la inteligencia artificial y la pedagogía; son las nociones sobre la memoria semántica y la memoria episódica, las cuales ayudan a entender la estructura de la memoria y, por supuesto, la forma en la que asociamos los significados; la primera es la encargada de organizar los significados y conceptos sobre las cosas y las relaciones entre éstos; mientras la segunda, es la que alberga y recuerda la información sobre un contexto tempo-espacial (Tulvin, 1972 citado en Zermeño, Arellano y Ramírez, 2005).

Las redes semánticas naturales, han demostrado su utilidad para identificar los significados psicológicos; así mismo a través de las taxonomías obtenidas son generadas de manera directa de la memoria semántica del sujeto, y el orden otorgado va de acuerdo a su escala de valores y percepciones. Cuando se le pide al sujeto que mencione las palabras que definen al concepto (estímulo), éste hurga en su memoria y selecciona aquellas que asume más relacionadas; en este sentido, la elección es resultado de un proceso subjetivo de representarse al mundo (en particular a la palabra estímulo). Así mismo la mediación del investigador se limita a la estimulación; no interviene durante la búsqueda y la selección de las palabras con las que el sujeto define al objeto. Esto le da a la técnica un carácter “natural” y “abierto”, mientras que lo “cuantitativo” se genera durante el proceso de registro, porque lo que obtenemos son palabras en el lenguaje natural. (Schwartz y Jacoson, 1984, citados en Zermeño et al 2005).

Rumelhart 1980 (citado en Villarreal, 2007) ha estudiado la forma en que se procesa y organiza la información, llegando a suponer que se elaboran redes semánticas; las cuales son representaciones de la estructura del conocimiento en la memoria mediante una asociación jerárquica entre los conceptos, para una eficiente y pronta recuperación de la información. Brachman menciona que la información se estructura en la memoria a través de redes de conceptos; estas relaciones permiten suponer que un concepto puede servir como definidor en una parte específica de la red y en otra definido por otros conceptos.

El primer modelo de redes semánticas fue desarrollado por Quillan (citado en Ullman, 1978) y se le conoce como el “*Teachable Lenguaje Comprehender*” (comprendedor de lenguaje enseñable). En el que se establece que los conceptos están representados en nodos. Cada uno se liga a otro de manera jerárquica para formar la red; de modo que el significado de una palabra está en función de los conceptos relacionados o nodos.

Otro de los modelos propuestos son el de Collins y Loftus 1975 (citado en Villarreal s/a), proponen un modelo de distancia o relación semántica entre los nodos, señalando que la recuperación de una información depende de la distancia entre los concretos, esto es: a mayor longitud entre un nodo u otro, menor asociación.

Así mismo Rumelhart y McLelland (citados en Villarreal, 2007) se basa en un modelo conexionista, se le conoce como red neutral porque está inspirado en la arquitectura cerebral; su funcionamiento consiste en un sistema de asociación de patrones de activación, que representan un evento.

Para estudiar las redes semánticas se han generado técnicas, algunas basadas en la simulación con la computadora; la desventaja de estas técnicas es que los elementos de la red o nodos son establecidos con anterioridad al momento en que son presentados al sujeto, se trata de redes artificiales.

Existe otra técnica que se le conoce como redes semánticas naturales, la cual fue desarrollada por Figueroa, González y Solís, esta técnica permite estudiar el significado

directamente de las respuestas del sujeto. Valdez (1998:62, citado en Villarreal, 2007) menciona que las redes semánticas son “un conjunto de conceptos elegidos por la memoria través de un proceso reconstructivo, que permite a los sujetos tener un plan de acciones...”. En esta técnica es el mismo sujeto quien elabora una lista de las palabras definidoras de un concepto, lo cual permite conocer la naturaleza de la organización de la red, identificando los nodos o las palabras definidoras, al igual que sus relaciones reciprocas y jerárquicas. Así mismo se puede conocer la riqueza semántica de la red de casa sujeto y la densidad de la misma, ya que al sujeto se le solicita que proporcione un valor de cercanía de cada definidora o nodo.

La investigación actual, en psicología, especialmente con el modelo de redes semánticas; le da un énfasis preponderante al estudio de los procesos cognitivos y la forma en que estructura la información aprendida. Para este modelo, la información almacenada está organizada en forma de redes, en las cuales las palabras, eventos o representaciones, forman relaciones que en conjunto producen significados (Figuroa, citado en Vera-Noriega, Pimentel, Barista de Albuquerque, 2005).

De acuerdo con Krech, Crutchfield y Ballache, 1975, (citados en Vera-Noriega, et al., op. cit) La técnica de redes semánticas, ofrece un medio empírico de acceso a la organización cognitiva del conocimiento. Por tanto, puede proporcionar:

- Datos referentes a la organización e interpretación interna de los significantes
- Indica como la información fue percibida individualmente en el curso de la composición del aprendizaje social y
- Provee indicios fundamentales, acerca de la tendencia a actuar basándose en ese “universo cognitivo”.

Para lograr el estudio de las redes semánticas de manera “natural”, Figuroa y sus colaboradores retomaron algunos postulados básicos de las redes semánticas. Primero debe haber alguna organización interna de la información contenida en la memoria a largo plazo, en forma de red, en donde las palabras o eventos forman relaciones, las cuales, en conjunto, dan el significado de un concepto. Significado que a su vez está dado por un proceso reconstructivo de información en la memoria, que permite observar cuál es el conocimiento que se tiene de un concepto. En segundo término, otro de los postulados primordiales de las redes semánticas es el que se refiere a la “distancia semántica”, a partir del cual debe entenderse que los elementos que componen la red se encuentran separados en alguna forma que incluso permita hacer predicciones (Figuroa, Gonzáles y Solís 1981, citados en Valdez, op. cit).

Con estos dos planteamientos teóricos iniciales, el procedimiento creado para la obtención de las redes semánticas naturales se conformo con dos instrucciones básicas:

1. Se pide a los sujetos que generen una lista de palabras definidoras de un concepto y
2. Que posteriormente jerarquicen cada una de las palabras dadas como definidoras.

Es decir que a partir de un concepto central (nodo) se obtiene una lista de definidoras, en cada una de las cuales se le asigna un peso (valor semántica ó jerarquía) con base en la importancia que los sujetos le atribuyen a cada una de las palabras que dieron como definidoras. Con base en esta lista y a los valores asignados a las definidoras (jerarquías) se logra tener una red representativa de la organización y la distancia que tiene la información obtenida a nivel de la memoria semántica y con ello el significado de un concepto (Valdéz, 2002).

2.3 Significado Psicológico

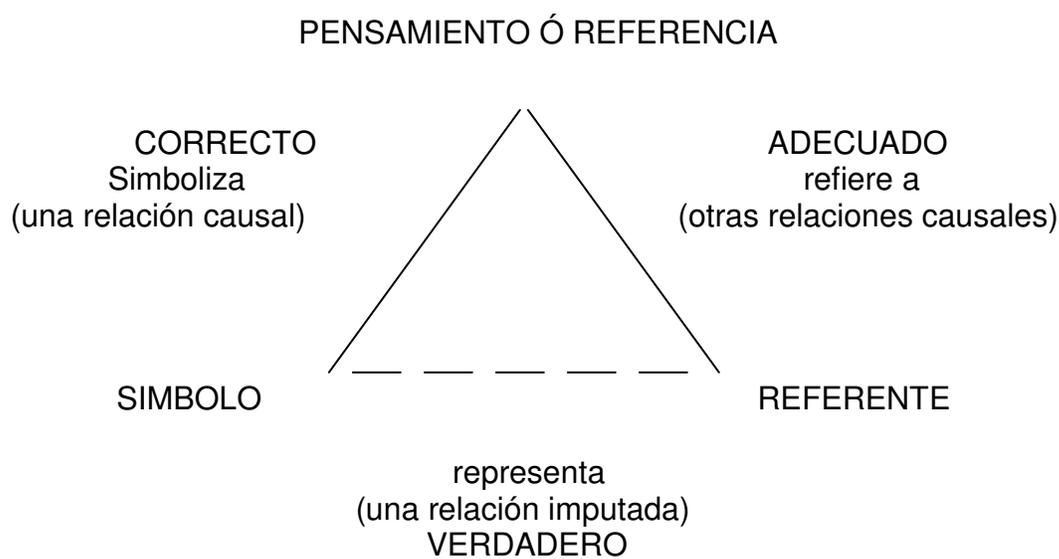
2.3.1 Significado

La semántica es el término técnico empleado para referirse al estudio del significado. Desafortunadamente, el “significado” recubre una variedad de aspectos del lenguaje, y no hay acuerdo general acerca de qué es el significado o de que modo debería ser descrito.

El significado es uno de los términos más ambiguos y más controvertidos de la teoría del lenguaje. En *The Meaning of Meaning*, Oden y Richard recogieron no menos de dieciséis definiciones de él. Se ha descrito durante muchos años sobre la definición del significado de las palabras, y aunque no se está cerca de una respuesta realmente no puede haber una sola y definitiva respuesta a tal cuestión. De acuerdo en lo anterior, se han propuesto dos escuelas de pensamiento en la lingüística actual: la tendencia “analítica” o “referencial”, que intenta apresar la esencia del significado resolviéndolo en sus componentes principales a través del triángulo básico propuesto por Ogden y Richards (ver Figura 2) y la tendencia “operacional”, que estudia las palabras en acción y se interesa menos por lo que es el significado que cómo lo opera (Ullman, 1978).

La característica esencial de este diagrama es que distingue tres componentes del significado. El “*símbolo*” es, por supuesto, el elemento lingüístico - la palabra, enunciado, etc.- y el “*referente*” el objeto, etc., en el universo de la experiencia, en tanto que el “*pensamiento o referencia*” es el concepto. Según la teoría no hay vinculación directa entre el símbolo y el referente (entre el lenguaje y el mundo), el vínculo se establece a través del pensamiento o referencia de los conceptos de nuestra mente. (Palmer, 1980).

Figura 2



A partir de la tendencia analítica o referencial y del modelo de Ogden y Richards, Ullman propone tres términos para establecer la definición del significado de las palabras y tener un mejor entendimiento de estas, los cuales son: “nombre” el cual lo define como la configuración fonética de acústicos, los sonidos que la constituyen y también otros rasgos acústicos, tales como el acento, el “sentido”, expresado en términos generales como la información que el hombre comunica al oyente, mientras que la “cosa” es el referente; es así que se llega a afirmar que hay una relación recíproca y reversible entre el hombre y el sentido, si uno oye la palabra pensará en la cosa, y si piensa en la cosa dirá la palabra. Esta relación recíproca y reversible entre el sonido y el sentido es lo que él propone llamar significado de la palabra. (Ullman, 1978).

Existen diversas teorías filosóficas del significado, distintas entre sí y más o menos bien conocidas: teorías que pretenden dar una respuesta a la pregunta ¿qué es el significado? Algunas de ellas son: (Lyons, 1995).

- Teoría referencial (o denotacional). El significado de una expresión es aquello a lo que se refiere -o que denota- o representa; por ejemplo leal significa leal, perro significa tanto clase de los perros como las propiedades que todos ellos comparten.
- Teoría ideacional o mentalista. El significado de una expresión es la idea o concepto asociados con ella en la mente de cualquiera que la conozca.
- Teoría conductista. El significado de una expresión es tanto el estímulo que lo provoca como la respuesta evocada o la combinación de ambos en ocasiones de expresión particulares.

- Teoría verificacionista. El significado de una expresión, si tiene alguno, está determinado por la verificabilidad de las oraciones o propósitos que lo contienen.
- Teoría de condiciones de verdad. El significado de una expresión consiste en su contribución a las condiciones de verdad de las oraciones que la contienen.

Sin embargo, Lyons (1995), considera que ninguna de las teorías antes mencionadas es completamente satisfactoria como para considerarla un modelo amplio y empíricamente justificado de la semántica lingüística. Pero reconoce que cada una de ellas ha contribuido de un modo a los supuestos básicos de todos aquellos que trabajan en la elaboración de una teoría.

Conocer el significado de una palabra significa que podemos hacer cantidad de cosas- podemos usarla como propiedad, podemos explicarla en términos de paráfrasis o sinónimos. Pero de esto no se desprende que haya una entidad que es el significado o un grupo de entidades que son el significado de las palabras, por lo que el problema de la semántica no es ni puede serlo, la búsqueda de una elusiva llamada “significado”. Es más bien, un intento de comprender cómo es que las palabras y enunciados pueden a fin de cuentas “significar” o mejor quizá, como pueden ser significativas. Hablar de “tener” significado, se parece a hablar de “tener” longitud. Tener longitud es ser de tantos metros o centímetros de largo; la longitud no es nada que esté arriba y por encima de esto. De manera similar, el significado no es ninguna entidad que las palabras o cualquier entidad lingüística “tenga”, en cualquier sentido literal de “tener” (Palmer, 1980).

2.3.2 Tipos de significado

Los tipos de significado que existen, se desprenden del objeto de estudio que de cada uno de los profesionistas interesado en el tema ha elegido. No es lo mismo el estudio del significado para los lingüistas que para los sociólogos, los filósofos o los psicólogos, cada cual mira desde su ventana dejando de lado otros problemas que no son el motivo de su atención (Schaff, 1962). Osgood, Suci, Tannebaum (citados en López 2005) presentan una clasificación de tipos de significado a partir del objeto de estudio que cada profesionista del tema ha desarrollado:

- Significado pragmático. Es la relación de signos con situaciones y conductas, donde los sociólogos son los interesados en esta rama.
- Significado sintáctico. Se refiere a la relación de signos con otros signos (significado léxico, significado gramatical). En este campo se encuentran los lingüistas
- Significado semántico. Estudia la relación de los signos con su significado, por lo general este campo es estudiado por los sociólogos y los psicólogos.
- Significado psicológico. Szalay y Bryson definen al significado psicológico como la unidad fundamental de la organización cognoscitiva compuesta de elementos afectivos

y de conocimientos que crean un código subjetivo de reacción el cual refleja la imagen del universo que tiene una persona y su cultura subjetiva.

Valdez (1998, citado en López, 2001) menciona que el significado psicológico se compone de tres aspectos básicos:

a) El significado psicológico no se construye de forma individual:

Es necesaria la experiencia y la vida cotidiana, pero es más significativo la presencia de grupo, de la sociedad “el significado psicológico es algo que se instituye convencionalmente y casi siempre por un consenso social o grupal, Valdez (1998). Por tanto el significado psicológico se transforma en un código representacional del universo y la cultura donde el individuo crece, interactúa y se desenvuelve con otros.

b) El significado psicológico dice siempre algo esencial de la cosa o del evento:

Lo cual no puede ser expresado por otro medio, por tanto no es raro encontrar que dentro del significado psicológico interactúen o se encuentren normas morales, creencias, conceptos, mitos, ritos etc., que forman una cultura, lo que da pie a que las sociedades puedan ser estudiadas a través de la relación que se establece entre sus miembros y los significados psicológicos prevaletentes en la cultura de dichos miembros.

c) El significado psicológico es capaz de producir conductas:

Ya que se reacciona a partir de él, como ante un indicador, pues dicha conducta esta siempre matizada por un contenido social.

Según Figueroa, Gonzáles y Solís (1981) el significado está dado por un proceso reconstructivo de información en la memoria, el cual nos da el conocimiento de un concepto. El anterior proceso es gradual, va desde pocos a muchos elementos interrelacionados en la red semántica. Mientras más palabras tenga la red de un concepto, más se conoce acerca del significado del mismo los conceptos sin significado son aquellos cuya red es muy limitada. Estos autores concluyen que la posible respuesta al problema del significado está dada por la riqueza de la red semántica y su relación con el proceso reconstructivo de la memoria.

De acuerdo con la posición teórica de Charles Osgood (1957), las imágenes y los significados son concebidos como “multicomponentes”. En otras palabras podemos decir que la imagen mental que tiene el individuo acerca de las palabras, va más allá de su denotación léxica o referente, esto incluye elementos importantes como la forma de gobierno, nivel de riqueza, poder y desarrollo y otras reacciones subjetivas que varían de persona a persona y de grupo a grupo, y que con frecuencia aluden preguntas lógicas, por ejemplo, un mexicano y un estadounidense tendrán diferentes imágenes psicológicas del “clima laboral”, basadas en experiencias y puntos de referencia culturales diferentes. Desde un ángulo psicológico práctico Díaz-Guerrero

(1993) menciona que existe una diferencia importante en cuestiones y temas que son dominantes en las mentes de las personas, al grado de influir en las decisiones y acciones por una parte; y aquellas cuestiones e ideas que, en realidad no les importan. En otras palabras, es importante saber que es lo que tiene mas alta prioridad e importancia subjetiva para las personas.

De esta manera se han realizado diferentes estudios que se han dado a la tarea de investigar aspectos diversos en cuanto a los contenidos subjetivos, ó significados que los individuos tienen partiendo de un enfoque social, la psicología transcultural ha realizado diversas aportaciones en el estudio de la personalidad (Díaz-Guerrero, 1994) y el autoconcepto (Díaz-Loving, 1993) tomando como referentes la cultura, la sociedad, y su relación existente, recalcando la importancia que tiene el considerar todo fenómeno psicológico en su contexto social y cultural.

La técnica de redes semánticas inicialmente propuesta por Figueroa, Gonzáles y Solís (1981), surge como una propuesta de evaluación del significado, en donde el estudio de las redes semánticas debía ser “natural”, es decir que era necesario comenzar a trabajar con información generada por los sujetos y no solamente con información dada por computadora.

Los significados están en continuo movimiento; sin embargo, tiene una relativa estabilidad, misma que nos permite comunicarnos, que favorece la coherencia en los acuerdos. Gracias a esa relativa estabilidad, podemos conocer lo que otros piensan y saber por qué actúan como lo hacen. En este sentido, el significado, no sólo permite comunicarnos, sino que impacta de forma directa sobre las conducta de los individuos y da dirección a las acciones provocadas por el estímulo que esté representa.

2.4 Las redes semánticas, su aportación en la medición del significado psicológico

Un tema central de la psicología cognoscitiva ha sido la forma en como la información es almacenada y representada en la memoria a largo plazo, Anderson (1980) plantea que la información contiene componentes de significado, que determinan su posición e interrelación con otros conceptos en la memoria. Dicha codificación semántica de la información en la memoria conforma redes semánticas (Bower, 1970) que explican y predicen la riqueza de relaciones que se tienen en la memoria humana, siendo las redes las que determinan el significado de un concepto, donde este es definido por otros conceptos y a su vez sirve como definición de otras situaciones (Figueroa, 1980,citado en Diaz-Loving, 1993).

Como se ha venido comentado anteriormente, en cuanto a la investigación del significado psicológico se han realizado diversos estudios, sin embargo siendo un tema con antecedentes que han mostrado diferentes formas de investigar el significado, en un estudio realizado por Valdez (2002) se propuso el objetivo de validar las redes semánticas como una técnica para el estudio del significado psicológico de cualquier

concepto, en el cuál se demostró que al emplear cualquier otro método que evaluará el significado se obtienen similares resultados.

El estudio antes mencionado, fue uno de las primeras investigaciones publicadas en cuanto a la aplicación de las redes semánticas dentro del área de la psicología social, con la finalidad de ir comprobando la utilidad y la eficacia de dicha técnica en la observación del fenómeno del significado psicológico. A partir de estos estudios sobre el significado psicológico, surgió la necesidad de validar las redes semánticas como herramienta propia para evaluar el significado obteniendo resultados favorables en cuanto a la validez de la técnica (Valdez, 2002)

Debido a la eficacia demostrada (Valdez 2002) en los primeros estudios, la técnica ha sido utilizada en la investigación del significado de los conceptos en los individuos. Se han utilizado redes semánticas en el estudio de mercado y publicidad para conocer los motivos, opiniones, o actitudes que el consumidor tiene respecto a un determinado producto; en el campo del trabajo social se ha utilizado en México para estudiar las dimensiones psico-sociales, y para explorar la “cultura de la pobreza” (Zermeño, Arellano, y Ramírez 2005).

Se han realizado una gran cantidad de estudios sobre una gran diversidad de figuras y conceptos muy propios de la vida social, que han mostrado tener una fuerte influencia en la vida de los mexicanos en particular. Así se han investigado los significados psicológicos de la familia (Andrade,1994,1996; Camacho y Andrade, 1992; Mora, González, Vaugier y Jiménez, 1994), de corrupción (Avendaño y Ferreira,1996), de alcoholismo (Conroy, Avendaño y Lara,1992), de unión libre (Escamilla,1996) de asertividad, abnegación y agresión (Flores, Díaz-Loving, Guzman, Bárcenas y Godoy, 1992), de amigo (González, Jiménez, Gómez, Berenzon y Mora, 1994), del psicólogo (García y Andrade, 1994) del héroe, (Meráz, Ramírez y Gori, 1992),del ciudadano (Sanders y Ferreira, 1996), de los partidos de oposición, sindicatos y gobierno (Reyes y Ferreira, 1992), y acerca del mexicano real e ideal (Valdez, González y Posadas, 1996), en donde las redes semánticas han incorporado los mecanismos sociales involucrados en los procesos de construcción del significado, para entender no solamente el conocimiento compartido por un grupo de sujetos, sino para investigar los mecanismos de integración de nueva información a nivel individual , así como para analizar los mecanismos involucrados en la asimilación y construcción de significados sociales (Valdez, 2002).

También se ha estudiado el significado psicológico de la depresión en psicólogos y médicos (González y Valdéz, 2005), el significado de conceptos relativos a la educación ambiental (Moreno, 1997),, del significado de la anatomía en estudiantes de medicina (Collipal, Cabalín, Vargas y Silva, 2004) del significado en conceptos de presión y flotación en estudiantes de bachillerato (García y Jiménez, 1996), significado de menopausia en mujeres en etapa adulta media (Jiménez y Marván, 2005),significados de ciudad, amenaza, desastre, y peligro (Baltasar 1998), concepto de autoestima (Vargas y Villaverde, 1998) de manipulación (López, 2001) entre otros.

Además en el campo de la educación, la utilización de un modelo de redes semánticas ha mostrado la posibilidad de explicar la organización del conocimiento ya que permite utilizar los datos para:

- Evaluar los resultados de un proceso de aprendizaje (Meraz, 1983; Meraz, Carmona y Kano, 1993, en Villarreal y Padilla, 2007)
- Evaluar el uso de nuevas tecnologías y el empleo de distintos tipos de instrucción (Jiménez, Cardenas y Garcia 2000, en Villarreal y Padilla, 2007).
- Comparar las representaciones de un concepto antes y después de un curso (Micu, Talayero, Foilloux y Díaz, 2000; Ortiz, Micu y Hernandez, 1996, en Villarreal y Padilla, 2007).
- Obtener información para plantear los objetivos de aprendizaje de un curso (Contreres, 1992; Jiménez, Cárdenas y García, 2000; Sumano 2001; Varela, Micu, González y Ponce de León, 2000, en Villarreal y Padilla 2007).
- Comparar la estructura de la red de los alumnos o novatos contra la de los alumnos y expertos (Figuroa, Solís y González, 1974; Garcia y Jiménez 1996, en Villarreal y Padilla, 2007)

El modelo de redes semánticas naturales ha sido empleado en México durante las últimas dos décadas en trabajos de investigación relacionados básicamente con problemas de representación social y educativos (Figuroa, 1976; Ferreira y Sanders, 1992; Reyes y Ferreira, 1989; Bravo, 1985; Bravo, 1990, citado en García y Jiménez, 1996).

Estudios recientes en memoria semántica han apuntado las relaciones dentro de las redes, encontrándose que hay un amplio tipo de posibles relaciones, incluyendo las interacciones entre los conceptos que pueden ser de distinta naturaleza: física (cerca, lejos, conectado a), temporal (sigue a, precede a), lógica (causa, produce, es consecuencia) o jerárquica (miembro de un grupo, tipo o ejemplo). En dominios como la biología o la física se ha encontrado que una red está compuesta más por interacciones de conceptos que por relaciones entre ellos (Fisher, 1990, en García Y Jiménez, 1996).

De acuerdo con Valdez (2002) la técnica ha tenido muy buena aceptación por parte de los estudiosos de la conducta humana en México, que ha permitido generar una gran cantidad de trabajos de investigación que bien pueden ser divididos en cuatro grandes áreas:

1. *Procesos de representación.* En esta área se ha intentado clarificar el papel de las diferentes definidoras en la codificación de la información (Figuroa, 1980, Figuroa, González y Solís, 1981); el rol de los diferentes conectivos lingüísticos que se relacionan a las definidoras (Bravo, Sarmiento, García y Acosta , 1984; Figuroa, González y Solís

1981) y la importancia de algunos parámetros en la elaboración de una red natural (Figueroa y Carrasco, 1982; Figueroa, Meráz, Hernández, Cortes y Gutiérrez 1981).

2. *Formalización del modelo.* Uno de los primeros intentos de formalizar el modelo de redes semánticas naturales fue el de Olmos y Lechuga (1985), que pretendieron parametrizar los valores; Figueroa y Vargas (1985) intentaron incluir las redes semánticas naturales dentro de un modelo de análisis a través de la lógica de grupos. En el mismo sentido, Bravo, Sarmiento, García y Acosta (1984) estudiaron el formato representacional de los nodos y sus relaciones, a partir de un análisis de la estructura y funciones lógico-sintácticas del lenguaje.

3. *Aplicación a la educación y evaluación curricular.* En esta área se han desarrollado diferentes evaluaciones de los conceptos que los estudiantes tienen sobre alguna disciplina curricular, destacándose: la comparación de los conceptos fundamentales de física de expertos y novatos (Figueroa, González y Solís, 1981), el estudio evolutivo de los conceptos de física en los estudiantes preparatorianos y universitarios (Bravo, Romero, Vargas, 1989) entre otros. Asimismo, Sarmiento (1995) desarrollo toda una propuesta para la comprensión de lectura, a partir de la técnica de redes semánticas.

4. *Las redes semánticas naturales en la psicología social.* Esta es una de las áreas que mayor interés y crecimiento ha registrado en los últimos años. se ha realizado estudios como los que ya se han mencionado anteriormente de autoconcepto, de familia, asertividad, abnegación, de amigo, entre muchas otras figuras o conceptos propios de la vida social.

Existen otras aplicaciones muy interesantes además de los antes mencionados. En una investigación realizada por Valdez y Reyes (1993), se propone el uso de la técnica de redes semánticas como una alternativa metodológica para la elaboración de instrumentos con bases etnopsicológicas, por lo que elaboran un cuestionario de autoconcepto empleando el método antes mencionado el cual fue posible comparar con un cuestionario construido por La Rosa y Díaz-Loving que fué elaborado a través de la técnica de *lluvia de ideas* y concluyeron que no difieren ambos cuestionarios en cuanto a la cantidad de varianza.

Otra investigación realizada por Castañeda y López (1993) en la que el objetivo de investigación fue conocer la manera en que se forman y transforman las estructuras de conocimientos durante la comprensión de lectura se empleo la técnica de redes semánticas, en el que se analizaron las ventajas y desventajas del empleo de esta, dentro de las ventajas de esta, es que permite identificar qué definidores escogían los estudiantes e identificar cuales son los tipo de cambios en la organización inicial de las redes, además de permitir identificar componentes de organización de la red, como son las relaciones recíprocas y asimétricas de tipicidad entre los nodos de las redes generadas por los diversos tipos de estudiantes.

Todas las investigaciones antes mencionadas nos dejan claro que la técnica favorece el estudio del significado psicológico considerando el contexto social y

cultural dado que las respuestas son emitidas por los sujetos y la información obtenida obedece a las cuestiones que son relevantes para el grupo al que se da el estímulo, permitiendo realizar comparaciones entre diferentes grupos, y así determinar si existen diferencias de significación dependiendo del contexto en el que se desenvuelvan los grupos.

2.5 Las redes semánticas en la construcción de instrumentos.

En cuanto a la construcción de herramientas de medición psicológica podemos observar que en México existe una amplia gama de instrumentos empleados, sin embargo, la mayoría fueron desarrollados en otras culturas, esto, aunado con el poco interés por desarrollar o comprobar la validez y confiabilidad de las pruebas utilizadas, así como las limitaciones económicas para su elaboración, y el difícil acceso a muestras representativas, nos dan como resultado grandes carencias interpretativas en los resultados y poco uso en la investigación dadas las limitaciones culturales de las escalas.

En México no se ha mostrado el interés por desarrollar instrumentos confiables y válidos, que permitan estudiar las variables relacionadas en la aparición de estos fenómenos además de hacer de lado el aspecto sociocultural y su significado sociopsicológico.

Es necesario contar con herramientas que arrojen resultados confiables y válidos en nuestro país, ya que estos instrumentos permiten realizar análisis profundo y significativo de los datos obtenidos y evitar las limitaciones inherentes de utilizar adaptaciones o traducciones de pruebas que han sido diseñadas para otras culturas. En donde su utilización limita la interpretación del significado psicológico que el sujeto tiene, desde el punto de vista sociocultural, limitando la veracidad de las respuestas y distorsionando el sentido de los estímulos del instrumento. Por consiguiente, dentro del terreno del significado psicológico se pueden encontrar inmersas las normas morales, creencias, conceptos, mitos, ritos, etc., que conforman toda una cultura. Basándose en esto, se podría decir que las sociedades pueden ser estudiadas a través de la relación que se establece entre sus miembros y los significados psicológicos prevalecientes en la cultura de dichos miembros, hay que hacer mención de que el significado psicológico es capaz de producir conductas, dicha conducta está siempre matizada por un contenido social que es lo que le da "color" a los comportamientos.

De acuerdo con lo anterior, para Valdez (2002) el objeto de estudio de la psicología social y de la psicología en general, sería: la relación que se establece entre el sujeto(s) y el significado psicológico (subjetividad humana) que tienen acerca de sus elementos de su realidad social, y una forma de abordarlos para su estudio podría ser el uso de redes semánticas (Figueroa, 1981; Valdez y Hernandez, 1986; Valdez y Martinez, 1988; Valdez y Reyes-Lagunes, 1993) que es una técnica sugerida de la posición cognoscitivista de la psicología que ha venido demostrando mayor validez y

confiabilidad respecto a la evaluación que se hace del significado psicológico tanto de eventos, figuras, y estímulos importantes al interior de un marco cultural y etnopsicológico. (Valdez, 2002).

Una etnopsicología debe empezar aceptando que el desarrollo del hombre está sujeto a una compleja y variada estimulación. Crece e interactúa en un intrincado ecosistema. El ecosistema humano más allá de las variables que los biólogos determinan para otras especies incluye un poderoso ecosistema subjetivo, es decir la forma en que el individuo y los diversos grupos perciben su funcionamiento, y un ecosistema objetivo, y además variables antropológicas, sociales, estructurales y económicas objetivas. De manera interesante, la gran mayoría de las pruebas más populares y conocidas, han sido desarrolladas, partiendo de una base teórica, en oficinas, cubículos o laboratorios por un investigador o un conjunto de especialistas que han elaborado reactivos, esto es, estímulos que posteriormente han sido probados en las poblaciones de interés. Es decir, en muy pocas ocasiones se han normado por lo que los sujetos dicen, por la indagación directa con los individuos de las situaciones que consideran características o representativas de cierto tipo de conductas considerando además, que el significado denotativo de las palabras, es el que rige las respuestas de los individuos. (Reyes Lagunes 1993).

Tomando en cuenta la relevancia del aspecto cultural en la construcción de pruebas, se considera que entre los factores más significativos para entender la estructura y el comportamiento de la personalidad, están las variables socioculturales de cada grupo o país. Esto se ha demostrado en estudios transculturales en los que grupos de sujetos semejantes entre sí pero de diversas culturas o naciones, responden a entrevistas, cuestionarios, y pruebas psicológicas o realizan tareas de laboratorio que idealmente son equivalentes (Díaz-Guero, 1999).

Los estudios realizados sobre el autoconcepto mediante el uso de redes semánticas han demostrado congruencia metodológica ya que a partir del estudio de los conceptos entendidos como significados psicológicos, se han podido observar aspectos de tipo universal, como los propios de la cultura subjetiva de los sujetos, a diferencia de otras técnicas mediante las cuales se han obtenido solamente aspectos de tipo universal (Valdez 2002).

Según Valdez y Reyes Lagunes, (1993), uno de los principales objetivos de toda ciencia es desarrollar la posibilidad de medir o evaluar aquellos elementos o características presentes dentro de sus muy particulares objetos de estudio. Medir implica una comparación que se hace entre las características estudiadas (Nunnally, 1978) y ha sido uno de los más amplios temas de discusión en el desarrollo de la psicología, tanto que hay toda una área (psicometría), especialmente dedicada a este propósito. Así la construcción de instrumentos ha sido una constante en la disciplina.

En la misma línea, estos autores señalan que la elaboración de medidas psicológicas no ha logrado un éxito absoluto debido a que la mayor parte de estos

instrumentos, generalmente se han desarrollado mediante un procedimiento estándar, que es hasta la fecha el más socorrido. En este proceso el investigador, con base a una revisión teórica y en su propia conceptualización sobre el tema, elabora un gran banco de reactivos que son aplicados en una fase piloto. Los resultados son analizados estadísticamente, revisados los reactivos y nuevamente aplicados (Nunnally, 1978). De esta forma se han construido la mayor parte de los instrumentos psicológicos con los que se ha trabajado en esta ciencia (Valdez y Reyes Lagunes, 1993).

Para Valdez y Reyes Lagunes, (1993) el problema que tienen los instrumentos elaborados de la manera antes mencionada, no consiste únicamente en que sus bases estadísticas sean criticables, sino al uso indiscriminado que se ha hecho de ellos. Debido a la universalidad de sus contenidos, no son siempre capaces de rescatar la información de tipo cultural que también forman parte de los fenómenos de percepción.

En esta situación se ha venido observando una carencia de carácter teórico - metodológico, la cual consiste en que estos instrumentos al tener esta base tan universal, han dejado de lado los elementos culturales propios de cada sociedad o grupo social que como se ha demostrado por diversos autores (Díaz-Guerrero, 1984; La Rosa y Díaz-Loving, 1991; Valdez Medina y Reyes Lagunes, 1992) también forman parte importante de los fenómenos psicológicos (Valdez y Reyes Lagunes, 1993).

La alternativa que corresponde no corresponde a modificar el planteamiento y fundamento estadístico a partir del cual se construyen los instrumentos de medición, ni replantear todos los constructos psicológicos para crear nuevos instrumentos, sino construirlos a partir de una nueva aproximación teórico-metodológica de tipo etnopsicológico, dentro de la cual se considere muy importante la participación de los sujetos a evaluar como la base para elaborar los instrumentos de medición (Díaz-Guerrero 1989, en Valdez y Reyes Lagunes, 1993). No existen atajos. Un instrumento pobremente construido llaga a ocasionar más daño que beneficio, ya que puede conducir al investigador a conclusiones erróneas. Entonces, el investigador que debe construir un nuevo instrumento tiene que seguir ciertos procedimientos conocidos y guiarse por criterios psicométricos avanzados. (Kerlinger y Lee, 2002).

Con base a la bibliografía relevante (Anastasi, 1982; Guilford y Fruchter, 1973; Nunnally, 1989) y la investigación realizada (Reyes Lagunes 1993) Se establecen las siguientes premisas a considerar para la construcción de instrumentos

- Un instrumento de medida debe ser, contener y obtener una muestra representativa de las conductas en las que se reflejen las características o atributo que queremos medir.
- Las manifestaciones conductuales, aunque con cierto sustrato común universal (éticas) tienen características culturalmente específicas (émicas) y que

- El significado tiene una función mediadora entre el objeto y las conductas (Osgood, Suci y Tannenbaum, 1957), y consecuentemente, juega un papel importante en el campo de la medición.

De la construcción de un instrumento que mide autoconcepto en mexicanos elaborado por Valdez Y Reyes Lagunes (1993) utilizando categorías semánticas y considerando por demás lo antes mencionado se concluyo que el instrumento es valido, tanto a nivel de contenido, como a nivel de constructo. Además se concluye que la técnica permite recabar la información inicial para lograr la construcción de instrumentos.

Reyes Lagunes (1993) aborda el uso de las redes semánticas naturales en la construcción de instrumentos partiendo del concepto de prueba psicológica, en donde acuñan la definición diciendo que esta es: Una situación estandarizada experimental en la que obtenemos una muestra representativa de conductas en las que se refleja la característica o atributo que queremos medir (Reyes Lagunes, 1991) En el trabajo que realiza Reyes Lagunes, sobre la conceptualización y utilización de las redes en la construcción de instrumentos plantea que para lograr este objetivo es indispensable iniciar la tarea por dar respuesta a las siguientes tres preguntas:

- ¿Que quiero medir?
- ¿En quien lo quiero medir?
- ¿Para que lo quiero medir?

La integración crítica de la bibliografía relevante nos permite definir conceptualmente el atributo a medir (rasgos de personalidad, actitudes, atribución, etc.) que será corroborado con la técnica de redes semánticas, la cual debe de llevarse a cabo con sujetos que reúnan las características definidas al contestar en quien lo quiero medir. A través del análisis cualitativo de ambas fases identificaremos los indicadores del constructo lo que, a su vez, nos permite integrar el plan de prueba. La estipulación clara, de para que lo quiero medir, guiara los indispensables análisis psicométricos para que el instrumento sea una herramienta confiable y valida para las poblaciones meta (Reyes Lagunes 1993)

De acuerdo con Valdez (1998) la técnica de redes semánticas es un conjunto de procesos elegidos por la memoria a través de un proceso reconstructivo, que permite tener al sujeto un plan de acciones. La información almacenada está organizada en forma de redes, en las cuales las palabras, eventos o representaciones, forman relaciones que en conjunto producen significados.

El obtener datos acerca del significado psicologico de los sujetos, nos permite tener un marco de referencia cultural en la explicación de los fenómenos, en la construcción de paradigmas, y en la implementación de estrategias para la elaboración de herramientas de medición. La elaboración de pruebas psicométricas pasa por toda una serie de procedimientos que permiten a la prueba obtener características adecuadas para la recolección de datos, este procedimiento se muestra en el siguiente capítulo.

Capítulo 3
Elaboración
de
Instrumentos

CAPÍTULO 3

ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS PSICOMÉTRICOS

La psicometría es una disciplina de la psicología cuya finalidad intrínseca es la de aportar soluciones al problema de la medida en cualquier proceso de investigación psicológica. También es un campo metodológico que incluye teorías, métodos y usos de la medición psicológica, en que se incluyen aspectos meramente teóricos y otros de carácter más práctico. La perspectiva teórica incluye las teorías que tratan de las medidas en psicología, encargándose de describirlas, categorizarlas, evaluar su utilidad y precisión, así como la búsqueda de nuevos métodos, teorías y modelos matemáticos que permitan mejores instrumentos de medida. La perspectiva práctica se ocupa tanto de aportar instrumentos adecuados para conseguir buenas medidas como de los usos que de los mismos se puedan realizar. Estos instrumentos son los test psicométricos.

En México es poco el interés por desarrollar instrumentos que permitan estudiar las variables relacionadas en la aparición de fenómenos que influyen en el ámbito laboral además de hacer de lado el aspecto sociocultural y su significado sociopsicológico.

Para Gastaldi, 1993 (en Peiró 1997), la actividad laboral, generalmente, tiene lugar en organizaciones formales, con una estructura definida, que asigna roles a las personas, distingue entre niveles jerárquicos, establece horarios y determina las actividades a realizar, las condiciones en las que se han de llevar a cabo y las tecnologías y recursos disponibles para ello, de tal forma que se logren los objetivos perseguidos de la forma más eficaz y eficiente. Debido a esto existe una mayor necesidad por parte de las organizaciones de contar con formas de evaluar no sólo la efectividad de los sistemas, como lo es el rendimiento de los empleados, la calidad del trabajo realizado, la productividad de los trabajadores, y otros aspectos de tipo esencialmente administrativo. Sino además la eficacia con que brindan a sus trabajadores una mayor calidad de vida laboral, y un estado óptimo de salud física y mental (Gil -Monte, 2005), que influyen de manera importante en la mayor parte de los sistemas de la organización.

Es por ello que para poder organizar y desarrollar las condiciones que favorezcan el desarrollo humano dentro de una organización, se requiere contar con herramientas de evaluación del ambiente existente en los escenarios laborales, para conocer las circunstancias actuales, y su relación con la incapacidad del trabajador para responder a las demandas que generan estas condiciones del entorno. Así se podrán, proponer alternativas de intervención oportuna, ante problemáticas como el desgaste ocupacional, el acoso psicológico (mobbing), insatisfacción laboral, absentismo, bajo rendimiento, problemas de salud, etc. y desarrollar estrategias preventivas que eviten la aparición de estos fenómenos que ocasionan el deterioro del bienestar humano dentro de las empresas y por ende de la sociedad en general.

3.1 Antecedentes de las pruebas psicológicas

Los orígenes de los test se pierden en la antigüedad, en el Imperio Chino se utilizó un sistema de exámenes para elegir a los administradores públicos durante 3000 años, por su parte, el Imperio Griego realizó exámenes que constituían un complemento integrado en el sistema educativo, para estimar el dominio de habilidades físicas e intelectuales. El método socrático de enseñanza, de preguntas y respuestas, es similar al utilizado en la Edad Media en las universidades europeas donde los exámenes eran regulares (Cohen y Swerdlik, 2006).

Según Anastasi (1977) en el siglo XIX se despertó el interés por los retrasados mentales, y con ello, se encontró que era necesario establecer criterios para la identificación y clasificación de estos casos, entonces el médico francés Esquirol en 1838 indicó que existen muchos grados de retraso mental, desde la normalidad hasta el grado más agudo de la idiocia, y que la mejor forma de saber el grado en el que se encuentra es mediante su lenguaje. De esta manera, en 1837 se estableció la primera escuela dedicada a la educación de los niños mentalmente deficientes.

De acuerdo con Hogan (2004) el desarrollo de pruebas psicológicas tuvo sus orígenes en un periodo de 35 años de 1880 a 1915, ya que las primeras mediciones que influyeron de modo duradero surgieron en este lapso. Los psicólogos experimentales formulaban descripciones generalizadas de la conducta humana, donde las afinidades más que las diferencias en la conducta eran las que constituían el foco de atención, pero debido a la presencia de la variabilidad las generalizaciones eran sólo aproximaciones.

El biólogo inglés Sir Francis Galton, considerado el padre de la psicología diferencial, tuvo como objetivo básico la descripción y medición de las características humanas y para ello creó un "Laboratorio Antropométrico" en 1884 (Fernández-Ballesteros, 1996). Se interesó por la herencia humana y para eso midió las características de las personas emparentadas y no emparentadas, creía que no solo se heredaban rasgos físicos, sino también habilidades (Anastasi, 1977).

Nunnally (1970) menciona que Galton acuñó la expresión de test mental y comenzó a medir muchos atributos humanos diferentes, reconoció la necesidad de la estandarización en el examen de sujetos, que se refiere, a la necesidad de presentarles a todos ellos el mismo problema en condiciones uniformes. Afirmaba que la persona que tuviera los sentidos más agudos sería la más dotada y la de más capacidad de conocimiento, por lo que, la mayoría de sus test eran de discriminación sensorial. Galton recurrió a métodos estadísticos y determinó promedios y medidas de varianza, y además hizo los primeros intentos de establecer la estadística de correlación.

El psicólogo americano Cattell es un personaje destacado en el desarrollo de los test psicológicos, tuvo contacto con Galton y se interesó por las diferencias individuales. En 1890 se empleó por primera vez en la literatura psicológica la expresión "test mental". Los test que se habían de aplicar individualmente incluían medidas de energía muscular,

velocidad de movimiento, sensibilidad al dolor, agudeza visual y auditiva, discriminación de pesos, tiempo de reacción, memoria y otras, pero, la ejecución del individuo presentaba escasa correspondencia de un test a otro, Ohern en 1889, indagó sobre las mismas cuestiones (Anastasi, 1977). El objetivo de los test de Cattell, según Fernández-Ballesteros (1996), los caracterizó su determinación del rango, exactitud y naturaleza de las facultades psicológicas, así como la posibilidad de reunir suficiente material como para hallar los factores que regulan el desenvolvimiento de estas facultades, sus conexiones, así como sus perturbaciones.

Según Nunnally (1970), se produjeron en Francia algunos acontecimientos de importancia para la historia de la medición psicológica. Pinel, en un principio liberó a los locos de sus cadenas e insistía en que se trataba de enfermos y no de poseídos por el demonio. Charcot, Janet y Ribot crearon el campo de la psiquiatría y elaboraron las primeras teorías aceptables de la psicopatología. Freud se apoyó en los conocimientos de estos hombres y avanzó hasta fundar el psicoanálisis.

Las raíces del surgimiento de las pruebas psicológicas y la evaluación tal y como se concibe hoy en día datan de principio del siglo XX en Francia. En 1905, Alfred Binet y un colega publicaron una prueba diseñada para asignar el grado apropiado para niños parisinos. Al cabo de una década se utilizó una versión en inglés de la prueba estructurada por Binet para las escuelas de los Estados Unidos. Cuando Estados Unidos declaró la guerra a Alemania y participó en la segunda guerra mundial en 1917, el ejército necesitaba una forma para evaluar rápidamente a grandes cantidades de reclutas para descartar problemas intelectuales y emocionales. Las pruebas psicológicas aportaron esta metodología necesaria para lograrlo (Cohen y Swerdlik, 2006). Se introdujeron test de personalidad donde se medían las cuestiones afectivas como la adaptación emocional, las relaciones sociales, la motivación, los intereses y las actitudes. Test de aptitudes especiales donde se evaluaba la orientación profesional y en la selección de personal industrial y militar.

Las escalas de Wechsler introdujeron muchos conceptos novedosos e innovaciones al movimiento de los test de inteligencia. Primero, Wechsler se deshizo de las puntuaciones de cociente de test más viejos, (la C en "CI"). En lugar de eso, asignó un valor arbitrario de cien a la inteligencia media y agregó ó sustrajo otros 15 puntos por cada desviación estándar arriba o abajo de la media en la que se encontraba el sujeto. Rechazando un concepto de inteligencia global (como el propuesto por Spearman), dividió el concepto de *intelligence* en dos áreas principales: área verbal y área de ejecución (no-verbal), cada una subdividida y evaluada con diferentes subtests. Estas conceptualizaciones aun se reflejan en las versiones más recientes de las escalas de Wechsler (Kaplan y Sacuzzo, 2005).

El impacto del lenguaje y la cultura en los resultados de las calificaciones de las pruebas de capacidad mental fue reconocido por los psicólogos ya desde principios del siglo XX. Una forma para que los primeros elaboradores de pruebas abordaran este hecho psicométrico fue desarrollar pruebas específicas para culturas definidas, es decir pruebas diseñadas para ser utilizadas con personas de una

cultura pero no de otra. Por ejemplo, la versión de 1937 de la escala de Stanford-Binet, la cual disfruto de un amplio campo de aplicación hasta que fue revisada en 1960, no incluía niños de minorías en la muestra de estandarización. Del mismo modo, la escala de inteligencia Wechsler-Bellevue, precursora de una medida de inteligencia para adultos, usada en forma amplia, no contenía a miembros de minorías en los datos de muestra de estandarización publicados. El autor de la prueba David Wechsler (1944) señaló que “una gran cantidad” de negros fueron examinados durante los ensayos de estandarización pero que estos datos fueron omitidos del manual de la prueba final. “debido a que no sentimos que las normas obtenidas de mezclar a las poblaciones, pudieran ser interpretadas sin salvedades y reservas especiales”. Por tanto Wechsler afirmó desde el inicio de sus investigaciones que las normas para su escala no podían ser aplicadas para las poblaciones de color de los Estados Unidos (Cohen y Swerdlik, 2006).

Justo antes y después de la primera guerra mundial comenzaron a florecer las pruebas de personalidad. Mientras que las pruebas de inteligencia median habilidad o potencial, las de personalidad median características o rasgos presumiblemente estables que en teoría subyacen a la conducta. Las primeras pruebas de personalidad fueron grupales y estructuradas escritas, las pruebas estructuradas de personalidad tienen un estímulo definido y respuestas alternativas específicas que pueden ser calificadas sin errores. La primera prueba estructurada de personalidad fue la Hoja de Datos Personales de Woodworth, la cual fue desarrollada durante la primera guerra mundial y publicada en su versión definitiva recién finalizada la guerra (Kaplan y Saccuzo, 2006).

A diferencia de las primeras pruebas de personalidad, el interés por la prueba proyectiva de Rorschach fue desarrollado lentamente, fue publicada por Herman Rorschach en Suiza en 1921, sin embargo pasaron varios años antes de que llegara a E.U. donde David Levy la introdujo. Aunque en sus inicios tuvo poco interés, su popularidad creció rápidamente después del trabajo de Beck, a pesar de la crítica por parte de la comunidad científica. Actualmente, la prueba se encuentra bajo una nube oscura (Kaplan y Saccuzo, op. cit.).

De acuerdo con Kaplan y Saccuzo (2006), la aceptación de las pruebas proyectivas se vio impulsada por el desarrollo de la Prueba de Apercepción Temática (Thematic Apperception Test) (TAT) creada por Henry Murray Y Christina Morgan en 1935. El TAT era más estructurado que el Rorschach, contiene dibujos que representan situaciones y se le solicita al sujeto que elabore una historia de cada una de las escenas que se le presentan, a diferencia del Rorschach en el cual se presentan una serie de manchas de tinta totalmente ambiguas, en donde se pide al sujeto que explique que podría significar la mancha. El TAT pretende detectar las necesidades y motivaciones del individuo.

En 1943, el Inventario Multifacético de Personalidad de Minnesota (MMPI) inicio una nueva era para las pruebas estructuradas de personalidad, la idea detrás del MMPI, utilizar bases empíricas para determinar el significado de un respuesta, ayudo a

revolucionar las pruebas de personalidad, el MMPI es actualmente la prueba de personalidad más utilizada. Su énfasis en la obtención de datos empíricos ha estimulado el estudio de miles de estudios (Kaplan y Saccuzo, 2006).

Casi al mismo tiempo que apareció el MMPI comenzaron a surgir pruebas de personalidad basadas en un procedimiento estadístico llamado *análisis factorial*. El análisis factorial es un método que permite explicar una gran cantidad de variables a través de un número menor de dimensiones (características o atributos), llamadas factores. Podemos decir que una persona es sociable, gregaria, que busca compañía, es comunicativa y disfruta relacionarse con los demás, sin embargo, estas características son un tanto redundantes. Un análisis factorial puede identificar la superposición de estas y su posible agrupamiento en una sola dimensión (o factor), como lo es el caso para la extroversión en el caso antes mencionado (Kaplan y Saccuzo, 2006).

Los años cuarenta no solo vieron el surgimiento de una nueva tecnología totalmente nueva con las pruebas psicológicas, sino también el crecimiento de la psicología aplicada. Una de las principales funciones del psicólogo aplicado era administrar pruebas psicológicas. El informe de Shakow, Hilgard, Kelly, Sanford y Shafler (1947) fue la base de la formación en psicología clínica, especificaba que las pruebas psicológicas era una función exclusiva del psicólogo clínico y recomendó que los métodos de prueba fueran enseñados únicamente a los estudiantes de psicología a nivel de doctorado (Kaplan y Saccuzo, 2006).

De acuerdo con Kaplan y Saccuzo (2006) durante los años ochenta, noventa y 2000 surgieron y prosperaron varias ramas de la psicología aplicada: neuropsicología, psicología de la salud, psicología forense y psicología infantil. Las cuales hacen amplio uso de las pruebas psicológicas de esta manera se incremento su uso y mejoro su estatus. Hoy en día existen una gran cantidad de pruebas psicológicas que se utilizan en distintas áreas, tanto en el ámbito clínico, social, educativo y laboral.

Uno de los campos de más rápido crecimiento en la psicología, involucra la aplicación de los principios psicológicos en el lugar de trabajo, este campo es bastante similar al de la administración de recursos humanos que se enseña en las escuelas de negocios. Sin embargo los psicólogos industriales u organizacionales se definen así mismos por los métodos que aplican. Una de las principales diferencias es el énfasis de los psicólogos organizacionales en las pruebas estructuradas (Berry, 2003, en Kaplan y Saccuzo, 2006). Los psicólogos dependen ampliamente de la investigación, los métodos cuantitativos y los métodos de prueba (Amodt, 2004, en Kaplan y Saccuzo, 2006). Las dos principales áreas de aplicación de la psicología del trabajo son la psicología del personal y la organizacional. La psicología del personal es el estudio y practica del análisis de puestos, reclutamiento y selección y la evaluación del desempeño. La psicología organizacional considera el liderazgo, la satisfacción laboral, la motivación de los empleados y diversos factores que rodean el funcionamiento de las organizaciones.

3.2 Desarrollo de pruebas.

El significado y la confiabilidad de las medidas son esenciales para la investigación psicológica, para estudiar cualquier área del comportamiento humano con efectividad deben entenderse los principios básicos de la medición. Según Cohen y Swerdlik (2006) no todas las pruebas son creadas de la misma forma. La creación de una buena prueba no es una cuestión fortuita, sino el producto de la aplicación concienzuda y sólida de los principios básicos para su elaboración. Cohen y Swerdlik (2006) describen el proceso básico de elaboración de una prueba que contempla cinco etapas.

1.- Conceptualización de la prueba

Sin importar cual sea el estímulo para la elaboración de una prueba, el futuro constructor de pruebas enfrenta de inmediato ciertas interrogantes:

- *¿Qué es lo que va medir la prueba según su diseño?* Esta es una pregunta engañosamente simple; su respuesta está ligada de forma muy estrecha en la forma en la que el elaborador de la prueba define el constructo que va a ser medido, y en que es similar o diferente esta definición de otras pruebas que pretenden medir el mismo constructo.
- *¿Cuál es el objetivo de la prueba? ¿Al servicio de que propósito será empleada? ¿En qué forma o formas es similar o diferente el objetivo de esta prueba, de otras con objetivos parecidos?*
- *¿Existe una necesidad para esta prueba? ¿Hay alguna otra que pretenda medir lo mismo? ¿En qué formas será mejor o diferente la nueva prueba de las existentes? ¿Habrá una evidencia firme para su confiabilidad o validez? ¿Tendrá un alcance más amplio? ¿Su aplicación requerirá de menor tiempo? ¿En que aspectos no será mejor que las ya existentes?*
- *¿Quién usará esta prueba? ¿Educadores? ¿Otros? ¿Para que propósitos será usada?*
- *¿Quién tomará esta prueba? ¿Para quién es? ¿Quién necesita responderla? ¿Quién encontrara deseable responderla? ¿Para que personas de que rango de edad está diseñada? ¿Qué nivel de lectura se requiere para que una persona responda esta prueba? ¿Qué factores culturales podrían influir en las respuestas de las personas?*
- *¿Qué contenido cubrirá la prueba? ¿Por qué debería de cubrir ese contenido? ¿Esta cobertura es diferente de otras con los mismos objetivos parecidos? ¿Cómo y porqué es diferente el área de contenido? ¿En que medida este contenido es específico para una cultura?*
- *¿Cómo se aplicará la prueba? ¿Será aplicada en forma individual o grupal? ¿Qué diferencias existirán en su aplicación?*

- *¿Cuál será el formato ideal para la prueba? ¿Debería ser en forma de verdadero o falso, ensayo, opción múltiple, o alguna otra? ¿Por que la opción seleccionada sería la mejor?*
- *¿Debería elaborarse más de una forma de la prueba? ¿En base a un análisis de costo y beneficio, deberían crearse formas alternativas o paralelas de esta prueba?*
- *¿Qué capacitación especial se requerirá de los usuarios de la prueba para aplicarla o interpretarla? ¿Que antecedentes y títulos deberá tener el probable usuario de los datos derivados de la aplicación de esta prueba? ¿Qué restricciones, si es que hay alguna, deberán imponerse a los distribuidores de la prueba y a su uso?*
- *¿Qué clase de respuestas se requerirán de los posibles evaluados?*
- *¿Quién se beneficia con la aplicación de esta prueba? ¿Qué pretendería el examinado, o como podría beneficiarse con la aplicación de esta prueba? ¿Qué beneficio social, si es que hay alguno, se derivaría de su aplicación?*
- *¿Hay algún daño potencial como resultado de la aplicación de esta prueba? ¿Qué protecciones se incorporan en el procedimiento recomendado para prevenir cualquier daño a cualquiera de las partes implicadas en el uso de esta prueba?*
- *¿Cómo se asignara significado a las puntuaciones de esta prueba? ¿La puntuación de un participante será comparada con la de otros que la respondan al mismo tiempo? ¿Será comparada con otros en un grupo de criterio? ¿La prueba valorara el dominio de un área de contenido particular? (Cohen y Swerdlik 2006).*

2.- Construcción de la prueba

Cohen y Swerdlik (2006) mencionan que puesto que las escalas pueden clasificarse de muchas maneras, es razonable suponer que existen muchos métodos distintos para construirlas. No hay un método único para su elaboración; pueden hacerse de varias maneras. Ninguna de los tipos de escalas es “la mejor”. Quienes elaboran las pruebas diseñan el método de medición que creen que se adapta mejor a la conceptualización de la medición del rasgo (o lo que sea) que se quiere medir.

Dentro de los métodos mas utilizados en la elaboración de pruebas destacan el uso de escalas de estimación, la cual se define como el agrupamiento de palabras, afirmaciones o símbolos a través de los cuales el evaluado indica la intensidad de sus juicios relativos a un rasgo, una actitud o emoción particular. Las escalas de estimación pueden ser utilizadas para registrar juicios personales o de otros individuos, experiencias u objetos y pueden adoptar formas diversas. El uso de escalas de estimación de cualquier tipo de cómo resultado datos en nivel ordinal. Otro método de elaboración de escalas que produce datos ordinales es el método de comparación por pares. A los examinados se les presenta pares de estímulos (dos fotografías, dos objetos, dos afirmaciones), y se les pide que los comparen. Luego deben seleccionar uno de ellos de acuerdo con una regla; por ejemplo la regla de que están más de

acuerdo con una afirmación que con otra o la regla de que encuentren un estímulo más atractivo que el otro. Otro método de obtención de datos ordinales consiste en la clasificación de los estímulos. Un método de clasificación es la elaboración de escalas comparativas el cual implica juicios de un estímulo en comparación con todos los demás estímulos de la escala. También existe con base a la clasificación, la elaboración de escalas categóricas. Los estímulos se colocan en una de dos o más categorías alternas que difieran en forma cuantitativa respecto a una continuidad.

Una escala Guttman es otro método de elaboración de escalas que produce medidas de nivel ordinal. Los reactivos que en ella varían en forma secuencial, de las expresiones más débiles a las más fuertes, todas ellas basadas en la actitud, creencia o sentimiento que se mide. Una característica de este tipo de escalas es que están diseñadas para que quienes están de acuerdo con las afirmaciones más fuertes de la actitud también estarán de acuerdo con las características más moderadas. Para Cohen y Swerdlik (2006), otro de los aspectos importantes de la construcción de prueba es la elaboración de los reactivos, sea cual sea la prueba que se desee realizar la redacción final de los reactivos debe de ir de la mano con las consideraciones de la elaboración de la escala. Y deben además de considerarse tres preguntas:

- ¿Qué rango de contenido deben cubrir los reactivos?
- ¿Cuál de los muchos tipos de diferentes formatos de reactivo debe emplearse?
- ¿Cuántos reactivos deben redactarse?

Entendemos por *reactivo* el planteamiento de una situación que requiere solución, que propone acciones o suscita reacciones que se traducen en respuestas, de cuyo grado de acierto sea posible hacer un diagnóstico sobre los alcances del atributo a medir (Cohen y Swerdlik 2006).

En cuanto a las pruebas objetivas, los reactivos que las integran deben tener como característica común la de incluir respuestas muy concretas, que no dejen lugar a duda respecto a su corrección o incorrección. Para el efecto los reactivos se traducen en fórmulas “cerradas” (ofreciendo situaciones previamente estructuradas), en las que el examinado sólo tiene que escoger o señalar la respuesta, o contemplar con elementos muy precisos el planteamiento que se le hace, sin oportunidad ni libertad para elaborar respuestas de expresión complicada. Entre estos tipos básicos de reactivo tenemos:

- *Completamiento / respuesta simple o breve.*
Estos reactivos se caracterizan por el establecimiento de una proposición incompleta o una interrogante en que, partir de la información reportada, se espera el “completamiento” o respuesta correspondiente, que consiste en la aportación de un término, frase específica, símbolo, dato, etc., cuyo conocimiento se busca comprobar.
- *Respuesta alterna / sí-no / falso-verdadero.*

Estos reactivos se caracterizan por limitar las respuestas a una de dos opciones o alternativas para calificar una aseveración o enunciado, lo que en cierto modo interfiere con la posible graduación de la dificultad de las respuestas, originando aseveraciones o enunciados demasiado obvios o muy complejos y difíciles.

Según Cohen y Swerdlik (2006) si a lo anterior agregamos el hecho de que al ofrecerse sólo dos alternativas las posibilidades de acertar por azar son del 50%, resulta que la mayoría de los especialistas se manifiestan renuentes a utilizar este tipo de reactivos. En ocasiones, el examinador agrega datos al reactivo con objeto de hacerlo más fácil (dando mayor número de pistas que conduzcan al acierto) o más difícil (multiplicando el número de elementos que hay que considerar para decidir sobre la veracidad o falsedad de la aseveración), lo que al final de cuentas conduce al examinado, que tiene que acogerse básicamente a su capacidad de análisis e interpretación, por encima de los reales conocimientos.

- *Jerarquización / ordenamiento.*

Estos reactivos se caracterizan por ofrecer al examinado una lista de elementos o datos, a los cuales debe dar un orden específico de acuerdo con el criterio que se indica en las instrucciones (cronológico, lógico, evolutivo, por rangos, etc.) No existen normas para regular el número de elementos o datos a ordenar, y sólo se sugiere no emplear menos de cinco ni más de 10 cuestiones para ordenar.

- *Apareamiento / correspondencia / casamiento.*

Estos reactivos se caracterizan por pedir el establecimiento de relaciones entre elementos de dos grupos o series.

- *Localización/identificación.*

Estos reactivos se caracterizan por contener una serie de indicaciones, referidas a conductas que ha de verificarse sobre un material esquemático o gráfico dado en el mismo reactivo (mapas, diagramas, representaciones topográficas, cuadros sinópticos, ilustraciones, modelos, etc.)

- *Opción Múltiple.*

Los reactivos de opción múltiple están constituidos en su forma clásica, por un enunciado incompleto o una pregunta (cuerpo del reactivo) y varias posibles respuestas (opciones o alternativas), entre las cuales una completa responde correctamente al enunciado o pregunta inicial.

Un banco de datos específico para reactivos es un conjunto relativamente grande y accesible de preguntas de prueba. Para su elaboración se debe recurrir a una serie de consideraciones. Se debe tener en cuenta la adquisición y desarrollo de los reactivos, así como su clasificación y su administración (Cohen y Swerdlik 2006).

3.- Ensayo de la prueba

Habiendo creado una reserva de reactivos a partir de la cual se elaborará la versión final, el elaborador la pondrá a prueba, la herramienta debe ser probada con

personas similares en aspectos críticos a la gente para la que fue diseñada. El ensayo de la prueba deberá de llevarse a cabo bajo condiciones lo mas idénticas posible a las condiciones bajo las cuales la prueba administrada será utilizada (Cohen y Swerdlik,2006)

4.- Análisis de reactivos

Los procedimientos estadísticos utilizados para analizar los reactivos pueden volverse bastante complejos, al tratamiento que daremos al tema deberá considerarse solo como introductorio.

Quien diseña las pruebas podría considerar que los mejores reactivos son aquellos que contribuyen en forma optima a la confiabilidad interna de la prueba. O podría querer diseñar una prueba con la mayor validez posible relacionada con un criterio y seleccionar sus reactivos en consecuencia. Entre las herramientas que se podrían emplear para analizar y seleccionar reactivos se encuentran:

- *Índice de dificultad.*

La dificultad de un ítem se entiende como la proporción de personas que responden correctamente un reactivo de una prueba. Entre mayor sea esta proporción, menor será su dificultad. Lo que quiere decir que se trata de una relación inversa: a mayor dificultad del ítem, menor será su índice (Wood, 1960, citado en Cohen y Swerdlik, 2006). Para calcular la dificultad de un ítem, se divide simplemente el número de personas que contestó correctamente el ítem entre el número total de personas que contestó el ítem (correcta o incorrectamente). Usualmente, a esta proporción se le denota con una p , e indica la dificultad del ítem (Crocker & Algina, 1986, citado en Cohen y Swerdlik, 2006).

- *Índice de discriminación.*

Si la prueba y un ítem miden la misma habilidad o competencia, podemos esperar que quien tuvo una puntuación alta en todo el test deberá tener altas probabilidades de contestar correctamente el ítem. También debemos esperar lo contrario, es decir, que quien tuvo bajas puntuaciones en el test, deberá tener pocas probabilidades de contestar correctamente el reactivo. Así, un buen ítem debe discriminar entre aquellos que obtuvieron buenas calificaciones en la prueba y aquellos que obtuvieron bajas calificaciones.

- *Índice de confiabilidad del reactivo.*

Proporciona un indicio de la consistencia interna de una prueba; entre mayor sea este índice mayor será la consistencia interna. Este índice es igual al producto de la desviación estándar de la puntuación del reactivo y la correlación entre la puntuación del reactivo y la puntuación total de la prueba. Una herramienta estadística útil para determinar si los reactivos de una prueba parecen medir el mismo o los mismos

objetos es la técnica del análisis del factor. Mediante este procedimiento los reactivos que no están “cargados” con el elemento para el que fueron redactados, pueden ser revisados o eliminados.

- *Índice de validez del reactivo.*

Es una herramienta estadística diseñada para dar una indicación del grado en que una prueba mide lo que se supone debe medir. El índice de validez del reactivo puede ser calculado una vez que se conocen las dos siguientes estadísticas.

- La desviación estándar de la puntuación del reactivo.
- La correlación entre la puntuación del reactivo y la puntuación del criterio.

La correlación entre la puntuación entre el reactivo y una puntuación en la medida del criterio, multiplicada por la desviación estándar de la puntuación del reactivo nos da el índice de validez de un reactivo. Puede lograrse una representación visual de los mejores reactivos de una prueba trazando una grafica del índice de validez y de confiabilidad para cada uno de ellos.

Existen procedimientos cualitativos para el análisis de reactivos, los métodos cualitativos involucran la exploración de los temas a través de medios verbales como entrevistas y discusiones de grupo conducidas con examinados y otras personas relevantes para el proceso. O emplear el método interjueces en el cual se revisan paneles de expertos para que proporcionen su opinión con respecto a la redacción y contenido del reactivo de manera cualitativa.

5.- Revisión de la prueba.

Una vez conceptualizada la prueba nueva, construida, ensayada y con sus reactivos analizados cuantitativa y cualitativamente, lo que resta es actuar juiciosamente con toda la información y moldear la prueba para su forma final. Una gran cantidad de información es generada durante la fase de análisis de reactivos, en particular debido a que una prueba en desarrollo puede tener cientos de ellos. Con base en esta información, algunos reactivos de la reserva original serán eliminados y otros redactados de nuevo (Cohen y Swerdlik,2006).

Es probable que existan tantas formas de enfocar la revisión como diseñadores de pruebas existen. Un enfoque seria caracterizar cada reactivo de acuerdo con sus puntos débiles y fuertes. Algunos reactivos pueden ser muy confiables, pero carecen de validez de criterio, mientras que otros pueden estar totalmente sin sesgo, pero son demasiado fáciles. Se encontrara que algunos reactivos tienen muchos defectos, por lo cual son candidatos perfectos para su eliminación o revisión. Por ejemplo los reactivos muy difíciles tienen un rango restringido, todos o casi todos que responden la prueba los responden mal. Los reactivos muy difíciles tenderán a carecer de confiabilidad y validez debido a lo restringido de su rango. Lo mismo

sucedirá con los reactivos muy fáciles. Finalmente el propósito de la prueba también influye en la manera en como se hace la revisión, Si la prueba va influir en las decisiones importantes a la ubicación educativa o al empleo, el creador de la prueba tendrá que interesarse de manera escrupulosa por los problemas de sesgo en los reactivos (Cohen y Swerdlik,2006).

3.3 Confiabilidad

Algunos sinónimos en el lenguaje común de confiabilidad son estabilidad, fiabilidad, reproductividad, seguridad y predictibilidad. El termino es empleado como un atributo hacia las personas, por ejemplo, se podría decir que la profesora “X” es confiable por que inicia su clase exactamente a las 7:00 de la mañana diariamente; de manera similar, una medida confiable de una variable psicológica, como la inteligencia, puede producir el mismo resultado cada vez que se administra la prueba de inteligencia a la misma persona.

La confiabilidad de las pruebas tiene un sentido más técnico y cuantitativo. Los mejores sinónimos en psicología del término son consistencia, replicabilidad y fiabilidad. De acuerdo con Kerlinger y Lee (2001) la definición de confiabilidad se enfoca de tres maneras.

- Un primer enfoque se refiere a que si es posible medir el mismo conjunto de objetos una y otra vez, con el mismo instrumento de medición o uno comparable y si proporcionaran resultados similares.

- Un segundo enfoque se refiere a la siguiente pregunta ¿las medidas obtenidas a partir de un instrumento de medición son las medidas “verdaderas” de la propiedad que se mide?

Estos dos primeros enfoques se resumen en las palabras *estabilidad y falta de distorsión*.

- El tercer enfoque, se enfoca a qué tanto error de varianza (sistemática o por el azar) existe en un instrumento de medición.

De acuerdo a lo anterior, podemos entender como confiabilidad según Nunnally (1970) *como la precisión de la medición, independientemente de lo que se mide*.

3.4.1 Fuentes de varianza de error

Las fuentes de error varianza incluyen, administración, calificación, y/o interpretación de la prueba.

Construcción de pruebas. Una fuente de varianza durante la construcción de pruebas es el muestreo de reactivos o muestreo de contenido, términos que se refieren a la variación entre reactivos contenidos en una prueba, así como la variación entre los

reactivos de diversas pruebas. Las variaciones en el muestreo de los reactivos de una prueba pueden generar un error no sistemático en las puntuaciones de la misma; las puntuaciones de los individuos aumentan o disminuyen tal vez en sólo unos cuantos puntos quizá en más, no por diferencias reales en el rasgo que se mide, sino por cambios más o menos aleatorios en el conjunto particular de reactivos que se presentan en la prueba (Hogan 2004).

Administración de pruebas. Las fuentes de varianza de error que ocurren durante la aplicación de la prueba pueden influir en la atención o motivación de quien responde la prueba; por tanto sus reacciones ante estas influencias son la fuente de varianza de error. Algunos ejemplos son los factores relacionados con el ambiente durante la prueba (temperatura de la habitación, nivel de iluminación, cantidad de ventilación, ruido) otras variables pueden ser desde el instrumento usado para escribir las respuestas, hasta la superficie en donde se escribe. Otras fuentes potenciales de varianza de error incluyen variables del examinado a través de los problemas emocionales, la incomodidad física, la carencia de descanso y el simple hecho de saltarse una pregunta hará que cada respuesta subsecuente esté fuera de lugar. Otro factor es el relacionado con el examinador, la apariencia física y comportamiento del examinador y hasta la presencia o ausencia de un examinador, son factores a considerar (Cohen 2006).

Calificación e interpretación de pruebas. El interés por las diferencias en las puntuaciones de un calificador a otro- incluso en las pruebas simples como las de ortografía y operaciones aritméticas- fue una de las principales fuerzas en el desarrollo de los reactivos de opción múltiple en las pruebas de aprovechamiento y capacidad. El advenimiento de la calificación computarizada y una creciente dependencia de reactivos calificables por computadora han eliminado la varianza de error causada por diferencias de los evaluadores en muchas pruebas. Sin embargo, no todas las pruebas están diseñadas para ser calificadas con este método. Por lo que la falta de acuerdo entre los calificadores puede generar una variación no sistemática en las puntuaciones de las pruebas de las personas. Las máquinas que califican reactivos “de opción” suelen eliminar tal tipo de variación, aunque tal vez ni la calificación que realizan las máquinas esté completamente libre de error. Cuando se impone el juicio, la meta es contar con instrucciones de calificación que señalen suficientemente claras y explícitas a fin de que se reduzca al mínimo la variación del calificador (Hogan 2004).

3.4.2 Métodos para determinar la confiabilidad

Hay varios métodos para estimar el coeficiente de confiabilidad y cada uno de ellos tiene sus propias características y desventajas y está relacionado con una clase diferente de error.

A continuación se presentan los métodos utilizados con mayor frecuencia para determinar la confiabilidad de las pruebas.

Confiabilidad test-retest

Aplicación

Una primera justificación para el uso de este método es cuando no se dispone de tiempo y/o dinero para elaborar dos formas del test.

Un segundo caso se presenta cuando hay pocas razones para creer que la memoria tenga un efecto significativo en hacer que los puntajes de dos administraciones de un mismo test se asemejen. Este sería el caso cuando:

1. Hay muchos ítems del test
2. Los ítems son difíciles de recordar
3. El test se hace después de un periodo considerable de tiempo

El tercer caso, es cuando no está en cuestión el muestreo del contenido, sino en el que se necesita medir la repetibilidad de los resultados con un instrumento determinado de medida (Nunnally 1970).

Características

- Es el método más simple de determinar el coeficiente de confiabilidad.
- Como su nombre lo indica, el coeficiente de confiabilidad se obtiene aplicando la misma prueba a los mismos individuos en dos ocasiones diferentes.
- El margen temporal entre las dos ocasiones suele ser de un día hasta un mes.
- El coeficiente de confiabilidad es sencillamente la correlación entre las puntuaciones en la primera y segunda evaluación.
- Ayuda a evaluar la influencia que los cambios ejercen en las condiciones personales.
- Puede o no abordar la variación entre calificadores, dependiendo de si la prueba la califica la misma persona o el mismo proceso en ambas ocasiones (Hogan 2004 y Nunnally 1970).

Desventajas

- El coeficiente de confiabilidad obtenido reflejará poco el error debido al muestreo del contenido.
- Es probable que el recuerdo que tiene el individuo acerca de las respuestas que dio en la primera administración del test, influya en las respuestas que de en la segunda aplicación.
- No aborda la influencia de los cambios en el contenido de la prueba, ya que se emplea el mismo instrumento.
- Es tedioso sacar la confiabilidad test-retest de cualquier prueba, salvo la de las más sencillas y breves (Hogan 2004 y Nunnally 1970).

Confiabilidad de formas equivalentes

Características

- En lugar de elaborar una única forma pueden componerse dos formas muy semejantes.
- Si al construir un test se ha usado explícitos procedimientos de muestreo puede obtenerse una forma alternativa mediante la selección al azar de nuevos ítems.
- El coeficiente de confiabilidad obtenido a partir de las formas alternativas, pondrá de manifiesto las fuentes del error de medición mejor y con más exactitud que cualquier otro método.
- Contendrá todas las fuentes de error de medición que se encuentran en el método de test-retest y además, dará indicación de la magnitud de error debido al muestreo del contenido.
- Es razonable separar las administraciones de las formas equivalentes por un intervalo del error que las fluctuaciones a corto plazo determinan en los rasgos psicológicos (Hogan 2004 y Nunnally 1970).

Desventajas

- El empleo de este método es costoso.
- Hay dificultades para preparar y administrar las formas alternativas.
- No se utiliza muy a menudo por la sencilla razón de que son contadas las pruebas que cuentan con formas alternas.
- Resulta bastante difícil elaborar una prueba, más aún dos o más alternas, más o menos equivalentes, de la prueba (Hogan 2004 y Nunnally 1970).

Confiabilidad de consistencia interna.

Es posible evaluar la confiabilidad midiendo a los individuos en un solo momento, ya que la mayoría de las medidas psicológicas están constituidas por un número de preguntas diferentes, llamadas reactivos.

La confiabilidad de consistencia interna se evalúa utilizando respuestas en un solo momento. Puesto que todos los reactivos miden la misma variable, deben producir resultados similares o consistentes. (Cozby 2005).

Un indicador de consistencia interna es la *confiabilidad por mitades*.

- El método consiste en asignarle al individuo un puntaje en todas las preguntas pares del examen y otro puntaje en las preguntas impares.
- Pueden correlacionarse las dos mitades del mismo test para obtener una estimación del coeficiente de confiabilidad.
- A continuación debe hacerse una corrección estadística para estimar la confiabilidad de todo el test y no sólo la de las dos mitades, esta corrección se denomina Spearman-Brown. Otra serie de formulas empleadas para obtener la consistencia interna son las ideadas por Kuder-Richardson, conocidas como KR-20 y KR-21, además de la de alfa de Cronbach (Hogan 2004)

3.4.4 Incremento de la confiabilidad.

Primero, se escribe sin ambigüedades los reactivos de los instrumentos de medición psicológica. Un reactivo ambiguo permite que la varianza del error se introduzca silenciosamente, debida a que los individuos pueden interpretar el reactivo de forma diferente. Dichas interpretaciones tienden a ser aleatorias y, por lo tanto, incrementan la varianza del error y disminuyen la confiabilidad.

Segundo, si un instrumento no es lo suficientemente confiable, deben añadirse más reactivos del mismo tipo y calidad, por lo común, aunque no necesariamente, incrementará la confiabilidad en una cantidad predecible. El añadir más reactivos incrementa la posibilidad de que la puntuación obtenida (X_1) de cualquier individuo este cerca de su puntuación verdadera (X). Con pocos reactivos, puede surgir un error grande por el azar. Con más reactivos puede no ser tan grande. La probabilidad de que se balancee por error aleatorio en sentido inverso es mayor cuando hay más reactivos. En síntesis, una mayor cantidad de reactivos incrementa la probabilidad de una medición precisa.

En tercer lugar, la especificación de instrucciones claras y estándar tiende a reducir los errores de medición. Siempre se debe tener mucho cuidado al escribir las instrucciones para expresarlas con claridad, ya que las instrucciones ambiguas incrementan la varianza del error.

Existe un conjunto de procedimientos estadísticos llamados análisis de reactivos, que ayudan a responder tales preguntas. El análisis de reactivos se utiliza para incrementar tanto la confiabilidad como la validez de una prueba, lo cual se logra al evaluar cada reactivo de forma separada para determinar si el reactivo es bueno o pobre. Si el reactivo mide o no lo que se desea que mida es cuestión de validez. (Kerlinger 2001).

Después de mencionar brevemente el tema de la confiabilidad sería conveniente hacer mención de cuál es el valor apropiado de confiabilidad para un prueba. De acuerdo con Nunnally y Bernstein (citado en Hogan 2004) plantean que si se toman decisiones importantes con respecto a las puntuaciones de una prueba, confiabilidad de .90 es lo mínimo aceptable, y una confiabilidad de .95 debe considerarse como la norma deseable. Por otro lado Kaplan y Sacuzzo (citados en Hogan 2004) plantean que se ha señalado que las estimaciones de confiabilidad en el rango de .70 a .80 son lo suficientemente buenas para casi cualquier propósito en la investigación básica y en el caso de una prueba que se utiliza para tomar una decisión que influye en el futuro de alguna persona, uno debe tratar de hallar un instrumento que tenga una confiabilidad superior a .95. He aquí tres importantes complementos al análisis de qué tan elevada debe ser la confiabilidad según Hogan (2004):

1) Uno se topa a veces con el argumento de que la confiabilidad no es un asunto importante para un determinado tipo de prueba o una puntuación en particular en una prueba. Según Hogan (2004) no es conveniente creer esta afirmación; la confiabilidad

siempre es importante. La información que no es fiable o que no tiene una confiabilidad conocida no puede utilizarse.

2) Es importante recordar que el análisis sobre la relación entre longitud de la prueba y confiabilidad, las pruebas breves suelen ser bastante inestables o poco confiables. Una prueba con una confiabilidad de .60 (sea breve o larga) tiene una confiabilidad de .60, lo cual no es nada bueno, si tal instrumento habrá de utilizarse para fines serios, debe incrementar su confiabilidad.

3) Algunos autores de pruebas informan la significación estadística de los coeficientes de confiabilidad, señalando a menudo regocijo que el coeficiente es muy significativo. Tales informes no son muy útiles. Existen mucho más elevadas para los coeficientes de confiabilidad que la simple significación estadística. Algo más importante que la confiabilidad de una prueba es su validez. Aunque una prueba sin confiabilidad no puede tener validez alguna, es posible contar con una prueba muy confiable que no sea válida para el propósito que se tiene en mente.

3.5 Validez

En el lenguaje cotidiano, decimos que algo es válido cuando es firme, significativo o tiene un fundamento sólido en principios de evidencia. De igual forma, en el lenguaje de la evaluación psicológica, el término validez se emplea de manera conjunta con lo significativo o relevante de la puntuación obtenida en una prueba, es decir, lo que en verdad significa o representa la puntuación. La validez aplicada a una prueba, *es un juicio o una estimación acerca de qué tan bien una prueba mide lo que pretende medir en un determinado contexto.*

De manera estenográfica, los evaluadores pueden referirse aun prueba como una “prueba válida”. Sin embargo, lo que en realidad se quiere decir es que la prueba ha demostrado su validez para un uso particular con una población específica de examinados en un tiempo determinado. Ninguna prueba ni técnica de medición es “universalmente válida” para todo tiempo, para todo uso, ni con todo tipo de poblaciones de examinados (Cohen, 2006).

Una manera en que los especialistas de la medición han clasificado a la validez es a través de tres categorías:

- Validez de contenido
- Validez relacionada con el criterio
- Validez de constructo

Según Cohen (2006) son tres los enfoques para evaluar la validez asociada respectivamente con la validez de contenido, la validez relacionada con el criterio y la validez de constructo:

1. Examinar el contenido de la prueba.
2. Relacionar las calificaciones obtenidas en la prueba con otras puntuaciones u otras medidas.
3. Realizar un análisis general de:
 - a) La forma en que las puntuaciones de la prueba se relacionen con otras medidas y calificaciones (otras pruebas).
 - b) La forma en que las puntuaciones de la prueba pueden ser entendidas dentro de un contexto teórico para comprender el constructo a medir y por el cual la prueba fue diseñada.

Estos tres enfoques sobre la validez de la evaluación no son mutuamente excluyentes, cada uno de debe ser considerado como un tipo de evidencia que, junto con otras, contribuye a elaborar un juicio sobre la validez de la prueba.

3.5.1 Tipos de validez

Validez de contenido

Para algunos instrumentos, la validez depende en primer lugar de la suficiencia con que se muestra un dominio especificado de contenido. El test debe bastarse a sí mismo para ser medida adecuada de lo que supone que mide. La validez de contenido tiene que ver con la relación entre el contenido de una prueba y cierto campo de conocimiento o comportamiento bien definido. Para que una prueba tenga validez de contenido, debe haber una correspondencia adecuada entre el contenido de la prueba y el campo de interés. La aplicación de la validez de contenido supone la noción de muestreo, lo que significa que el contenido de la prueba abarca una muestra representativa de todos los posibles contenidos del campo. (Nunnally 1970).

La validez de contenido se considera el tipo de validez más importante en las pruebas de aprovechamiento. La finalidad normal de tales instrumentos consiste en precisar el grado de conocimientos que se tienen sobre cierto conjunto de material. El proceso para establecer la validez de contenido empieza con la definición cuidadosa del contenido que se abarcará, lo cual genera un cuadro o programa de especificaciones. Después de preparar un cuadro de especificaciones para un área de contenido, se fija la validez del contenido de una prueba haciendo que corresponda el contenido de la prueba con el cuadro de especificaciones; esto se realiza reactivo por reactivo. La validez de contenido tiene dos aplicaciones primordiales: las pruebas de aprovechamiento educativo y las laborales; en cada uno de estos ámbitos hay un conjunto de contenido debidamente definido. Lo importante aquí es determinar el grado de correspondencia entre el contenido de la prueba y el contenido del ámbito educativo o laboral de interés. (Hogan, 2004).

Validez relacionada con el criterio

La validez relacionada con el criterio se estudia al comparar las puntuaciones de una prueba o escala con una o más variables externas, o criterios, que se sabe o se considera que miden el atributo que se estudia (Kerlinger, 2001).

Un criterio puede ser definido en forma amplia como el modelo contra el cual se compara y evalúa una prueba o la puntuación de una prueba; es por ello que la medida de criterio debe ser válida para el propósito para el que está siendo usada. Si una prueba (X) es usada como el criterio para validar una segunda prueba (Y) entonces debe existir evidencia de que la prueba (X) es válida. (Cohen, 2006). Un tipo de validez relacionada con el criterio es la llamada *validez predictiva*. El otro tipo es la *validez concurrente*, que difiere de la predictiva en la dimensión del tiempo. La validez predictiva involucra el uso de desempeño del criterio futuro, mientras que la validez concurrente mide el criterio casi al mismo tiempo. En este sentido, la prueba sirve para evaluar el estatus presente del individuo.

Análisis de la validez de constructo

La mayor parte de las variables psicológicas son constructos hipotéticos. La validación de un test psicológico implica, en consecuencia, la obtención de pruebas a favor de la existencia del constructo de interés así como la demostración de que el test es un instrumento adecuado para medir dicho constructo. Los psicólogos cognitivos consideran los constructos como rasgos o estructuras subyacentes relativamente estables y consistentes que dan cuenta de una serie de conductas. Para los psicólogos conductistas, sin embargo, los constructos representan clases de conductas suscitadas y mantenidas por las mismas o similares condiciones de reforzamiento. Para poner a prueba la existencia de un constructo hipotético, dicho constructo debe estar incluido en una teoría y puesto en conexión con otros constructos por medio de hipótesis relacionadas. Las reglas de correspondencia ponen en conexión los constructos hipotéticos con indicadores observables. La validez de estos indicadores viene determinada por el grado en que las relaciones entre los mismo reproducen las relaciones hipotetizadas entre los constructos que representan. Por consiguiente, la validación de constructo de un test coincide con la validación de la teoría subyacente. Si el resultado es positivo se valida tanto el test como la teoría, si es negativo podría deberse, bien a que el test no es un buen indicador del constructo, bien a que la teoría es falsa, o ambas cosas a la vez (Muñiz 1996).

De acuerdo con Muñiz (1996) se pueden considerar cuatro enfoques dentro de la validez de constructo que no son en absoluto excluyentes sino que se complementan entre sí y con los datos obtenidos de otros tipos de validación (contenido y criterio), los cuales se resumen en la Tabla 2.

La validez de constructo es un juicio acerca de lo apropiado de las inferencias realizadas a partir de las puntuaciones o calificaciones obtenidas en la prueba, respecto a posiciones individuales en una variable llamada constructo. Un constructo es una idea

informada o científica, desarrollada como una hipótesis para describir o explicar el comportamiento. Los constructos son rasgos inobservables, supuestos a los que un desarrollador de pruebas puede recurrir para describir el comportamiento de la prueba o el desempeño del criterio evaluado. El investigador que analiza la validez de constructo de una prueba debe formular varias hipótesis acerca del comportamiento esperado en quienes obtienen puntajes altos y en quienes obtiene puntajes bajos en la prueba. Estas hipótesis darán origen a una teoría tentativa sobre la naturaleza del constructo para cuya medición fue diseñada la prueba (Cohen, 2006).

Validez Aparente

Señala el hecho de que una prueba “parece” medir su constructo meta. La validez aparente cuenta con partidarios y detractores, los segundos se mofan de la de la validez aparente, sobre todo porque suele utilizarse como sustituto de una demostración empírica de la validez. Los juicios concernientes a la validez aparente a menudo son considerados desde la perspectiva de quién responde la prueba, no de quién la aplica. La carencia de validez aparente puede coadyuvar a la falta de confianza en la efectividad observada de la prueba, con una consecuente disminución de la actitud y deseo de cooperación o motivación del respondiente para hacer su mejor esfuerzo (Cohen 2006). La validez aparente nunca sustituirá a la validez empírica, no es posible tan solo ver una prueba y saber si tiene algún grado de validez; no obstante, la validez aparente puede ser de utilidad. Si dos pruebas contienen una validez establecida en forma empírica, es preferible utilizar la que tiene una mayor validez aparente (Hogan, 2004).

Tabla 2

ENFOQUE	CARACTERÍSTICAS
<p><i>Enfoque psicométrico</i></p>	<p>La validación de constructo de un test puede abordarse desde dos puntos de vista; un punto de vista externo (relación con otras medidas) y un punto de vista interno (relaciones entre los ítems del test).</p> <p>Desde un punto de vista externo, la validez de constructo de un test expresaría el grado en que las relaciones del test con otras medidas del mismo y de otros constructos reflejan las relaciones implicadas en la teoría del constructo analizado. Por su, la validez de constructo interna se refiere al grado en que las relaciones entre los ítems del test reproducen la estructura hipotetizada. Para analizar la validez de constructo externa se han propuesto distintos procedimientos y técnicas estadísticas. Aunque los más utilizados son la Matriz Multirrasgo-Multimétodo y el Análisis Factorial.</p>

<p><i>Enfoque diferencial</i></p>	<p>El modelo teórico que se intenta poner a prueba no sólo incluye hipótesis acerca de la dimensionalidad del constructo de interés y de sus relaciones con otros constructos, también debe contener hipótesis sobre cómo evoluciona dicho constructo con la edad de los sujetos o qué variables pueden afectarlo.</p>
<p><i>Enfoque experimental</i></p>	<p>Consiste en la aplicación de diseños experimentales para analizar el efecto de una determinada intervención en las puntuaciones del mismo. Un pionero de este enfoque es Cronbach.</p>
<p><i>Enfoque cognitivo</i></p>	<p>El enfoque de los procesos implicados en la ejecución de los test se han utilizado principalmente dos enfoques: el de los correlatos cognitivos y el de los componentes cognitivos.</p> <p>El enfoque de los correlatos cognitivos está orientado a la obtención de medidas de procesos básicos (fundamentalmente sensoriales y senso-motores) y al análisis de sus correlaciones con las puntuaciones de los test psicométricos con el fin de identificar los procesos subyacentes a la ejecución de tales test. Las medidas de procesos básicos más frecuentemente consideradas han sido el Tiempo de Reacción, el Tiempo de Inspección y algunos parámetros de los Potenciales Evocados. Los resultados de los trabajos realizados desde este enfoque son diversos e incluso contradictorios, aunque en general, se han encontrado correlaciones muy bajas entre las distintas medidas de procesos sensoriales y motores y las puntuaciones de los test psicométricos (Muñiz, 1987, Paz y Muñiz, 1987 citados en Muñiz 1996).</p>

3.6 Análisis factorial

El análisis factorial es una técnica matemática de investigación experimental. Ha sido elaborada por psicólogos y por matemáticos interesados en cuestiones psicológicas; ha sido aplicada, principalmente, al estudio de problemas psicológicos. En su estudio más amplio, el énfasis factorial tiene por objetivo descubrir las dimensiones de variabilidad común existentes en un cierto campo de fenómenos. A cada dimensión de variabilidad común se le da el nombre de factor. Si cada fenómeno varía independientemente de los demás, habrá tantas dimensiones de variación como fenómenos; las relaciones empíricas entre ellos pondrán de manifiesto otros tantos factores. Si los fenómenos no varían independientemente, sino que revelan diversas dependencias mutuas, cabe suponer que n o hayan tantas dimensiones de variabilidad común como variables estudiadas, sino menos. Averiguar cuántas y cuáles son estas dimensiones o factores es, el objeto del

análisis factorial; ya específicamente dentro del campo psicológico, *es determinar experimentalmente las unidades funcionales que operan en la conducta empírica*. El análisis factorial pretende servir de guía en este campo difícil y confuso. Pretende, desentendiéndose en lo posible de principios filosóficos, averiguar las facultades primaria del hombre, si es que tales existen, a partir de datos experimentales o cuasi experimentales y determinarlas de tal modo que siempre sean susceptibles de ulterior corroboración o descalificación experimental. No pretende encontrar la razón última de psiquismo, ni la naturaleza entitativa de las facultades (Yela, 1997).

Desarrollo histórico del método factorial.

El análisis factorial se inicia en 1904 con los trabajos de Spearman, su doctrina puede resumirse de la siguiente manera: cuando una serie de pruebas psicológicas producen una tabla de correlaciones tal que sus *columnas son proporcionales*, estas pruebas pueden explicarse por un solo factor general, común a todas ellas, y por tantos específicos como pruebas haya.

El paso siguiente lo dio Kelley, el problema concreto que él se planteó fue el siguiente: si cinco pruebas se relaciona de tal manera que sus columnas no son proporcionales, ¿cuántos factores comunes son necesarios para explicarlas? Kelley demostró que se necesita más de un factor común, además de los cinco específicos. Finalmente, Thurstone formuló el problema de modo general ¿Cuántos factores comunes se necesitan para explicar un número cualquiera de pruebas?, por lo que incorporó al análisis factorial los métodos de álgebra de matrices. Su acierto más valioso fue considerar la tabla de correlaciones de las pruebas como una matriz. Esto le permitió aplicar al problema los métodos del álgebra matricial. Así pudo mostrar que el número de factores comunes necesarios para explicar las correlaciones entre un número cualquiera de pruebas psicológicas *viene dado por la característica de la tabla de correlaciones de esas pruebas*, considerada como una matriz simétrica cuadrada.

Existen diferentes teorías que dieron origen a los métodos factoriales, sin embargo se considera que el más completo es el *método de los factores múltiples*, de Thrustone. El punto de partida del análisis factorial es el coeficiente de correlación, el análisis factorial es, en fin cuentas, un estudio de los coeficientes de correlación.

El coeficiente de correlación es un índice que señala la variación concomitante de dos series. Si dos series de medidas varían exactamente en el mismo orden, el coeficiente de correlación entre ellas es 1; si varían en orden exactamente inverso, el coeficiente es -1; si no hay ninguna relación en el orden de variación de una serie con respecto a la otra, el coeficiente de correlación es cero. Si la correlación es un valor entre +1 y -1 y es distinta de cero, se podrán estimar los valores de una serie a partir de los valores de la otra con una aproximación que dependerá del valor del coeficiente, es decir, del grado de variación concomitante de las dos series. Esta es una de las aplicaciones del coeficiente de correlación. Sirve a uno de los fines de la ciencia: la predicción. Su uso es muy importante en psicología aplicada. Pero el coeficiente recorrelación sirve a otro fin más importante. El de ser un instrumento científico utilizable para averiguar leyes entre

variables que no pueden aislarse experimentalmente. Cuando dos fenómenos varían concomitantemente y en una determinada dirección, el científico busca una relación causal entre estos fenómenos, o entre ambos y un tercero.

Las cuatro fases del análisis factorial

En la resolución de todo problema factorial pueden distinguirse cuatro fases:

1. Preparación.

En este primer paso es escoger el campo psicológico que se desea investigar, delimitar el problema, señalar qué tipo de funciones y actividades se pretende estudiar. Según su ingenio y competencia el psicólogo formulará hipótesis acerca de los fenómenos observados. Toda investigación psicológica, como toda investigación científica, empieza y termina en el hombre, quien ha de formular los problemas e interpretar los resultados. Una vez formulado el problema y dispuestas las pruebas pertinentes, se aplican estas a un grupo de personas lo suficientemente numeroso y variado para que puedan apreciarse bien las diferencias individuales en cada una de las funciones que se quiere estudiar. Los resultados obtenidos por estas personas permiten averiguar las correlaciones entre las pruebas psicológicas, las cuales pasan a formar la llamada tabla de intercorrelaciones, objetivo final de la etapa preparatoria.

2. Factorización.

El paso siguiente consiste en averiguar el número de factores comunes que es preciso admitir para explicar las correlaciones obtenidas. En el análisis factorial se demuestra que este número es la *característica "r"* de la tabla de intercorrelaciones considerada como una matriz cuadrada. Esta fase se conoce con el nombre de categorización y da por resultado una tabla llamada *matriz ortogonal*, designada con el símbolo F. En ella se presentan las relaciones entre cada prueba y los factores que reclama la característica de R.

3. Rotación.

La factorización descubre, pues, el número de factores comunes y distintos que explican las pruebas psicológicas. El objetivo principal de análisis factorial es el descubrimiento de las facultades psicológicas, si tales existen. Por tanto, el investigador no puede contentarse con saber cual es el número de factores explicativos y la expresión cuantitativa de sus relaciones con las pruebas psicológicas en un sistema arbitrario de significación desconocida. El psicólogo aspira saber cual es el contenido real de esos factores. Para explicar esta indeterminación se acude frecuentemente a ilustraciones geométricas. El modelo vectorial así constituido equivale, punto por punto, a la matriz de correlaciones. Suministra la misma información y se puede pasar del uno a la otra sin perder ni ganar absolutamente ningún dato. Por lo que se emplea un criterio que conduzca a la selección de unos ejes de referencia que tengan un sentido psicológico.

Una vez lograda la estructura simple, si es que los datos experimentales lo permiten, se procede a la formación de la llamada *matriz factorial V*. Consiste en una tabla de tantas filas como pruebas y tantas columnas, como ejes de referencia; sus valores son las proyecciones de cada vector en cada uno de los ejes de la estructura simple.

4. Interpretación.

La matriz factorial V nos presenta las pruebas psicológicas reunidas en grupos que dependen de uno o mas factores; al descubrir que pruebas dependen del cada factor se tiene que indagar que razón existe para que tengan una causa común y para que esa causa influya más en otra prueba.

En resumen el análisis factorial es una familia de técnicas estadísticas que ayudan a identificar las dimensiones comunes que subyacen al desempeño en muchas mediciones diferentes. Los resultados del análisis factorial suelen representarse a manera de matriz factorial, lo cual muestra el peso que tiene cada una de las variables originales en los factores recién establecidos. Los pesos son en realidad correlaciones entre las variables originales y los factores.

El origen de los test no está claramente identificado, sin embargo, se hace mención desde la época del Imperio Chino, en donde se emplean exámenes para seleccionar gente para desempeñar determinada actividad; ya en el siglo XIX su aplicación se vio claramente en la necesidad del establecimiento de criterios para la identificación y clasificación de los retrasados mentales.

Aportaciones como la de Galton en el sentido de aplicación de métodos estadísticos para medir atributos humanos y el establecimiento de la palabra test mental dieron un gran giro a la forma de medición dando pie al desarrollo de instrumentos para la clasificación, selección y medición de cuestiones afectivas como la adaptación emocional, relaciones sociales y motivación y de tipo intelectual.

Durante los años ochenta y noventa surgieron varias ramas de la psicología aplicada, las cuales hacen amplio uso de pruebas psicológicas incrementando su uso y estatus. De acuerdo con Cohen y Swerdlicle, el proceso básico en la elaboración de una prueba contempla cinco etapas: 1) Conceptualización de la prueba, 2) Construcción de la prueba, 3) Ensayo de la prueba, 4) Análisis de reactivos, 5) Revisión de la prueba.

Dentro de los componentes de una prueba se encuentran los conceptos de confiabilidad y validez. El primero se refiere a la consistencia que tiene el instrumento para medir el mismo conjunto de objetos una y otra vez; dentro de las fuentes de varianza error que influyen en la confiabilidad de un instrumento se encuentran la propia construcción del instrumento, la administración de la prueba y la calificación e interpretación de la prueba. Dentro de los métodos para estimar el coeficiente de confiabilidad se encuentran: Confiabilidad Test- retest, Confiabilidad de formas equivalentes, Confiabilidad de Consistencia Interna.

En cuanto a la validez, de acuerdo con Cohen (2006) este se refiere a que tan bien mide el instrumento lo que pretende medir en determinado contexto. La validez se clasifica en tres categorías: validez de contenido, validez relacionada con el criterio y validez de constructo. Por último, el análisis factorial es una técnica matemática de investigación experimental, en su estudio más amplio, el énfasis factorial tiene por objetivo descubrir las dimensiones de variabilidad común existentes en un cierto campo de fenómenos. A cada dimensión de variabilidad común se le da el nombre de factor. El análisis factorial puede resumirse en cuatro fases: preparación, factorización, rotación e interpretación.

De acuerdo a lo mencionado en el capítulo, es importante comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos desarrollados en otras culturas ya que por años han sido empleados para la medición de atributos en nuestra población; así mismo el desarrollar instrumentos aceptables bajo los términos antes mencionados proporcionarán una fiel descripción del significado psicológico y por lo tanto de la cultura.

Capítulo 4

Método

CAPITULO 4 MÉTODO

4.1 Justificación

En la actualidad es importante conocer aquellos factores que influyen en el buen funcionamiento de las personas dentro del trabajo. Uno de los principales intereses de toda organización es lograr la optimización de los recursos y se ha hecho evidente que una forma de lograrlo es empezando a hacer más eficiente el principal recurso de toda organización: el recurso humano. La forma en que el individuo percibe su entorno influye en la manera en cómo éste se comporta dentro de ese ambiente, esto se ve reflejado en la productividad de las organizaciones y en la actitud de los trabajadores, siendo de vital importancia intervenir de manera oportuna sobre el entorno para lograr una percepción más favorable y por ende, una mejor actitud hacia al trabajo realizado y las personas que intervienen en el, transformando no sólo al trabajador, brindándole una mejor calidad de vida en el trabajo, evitando fuentes de tensión y conflicto, mejorando sus relaciones sociales y haciendo más agradable su actividad laboral; sino a su vez mejorando toda la organización, al tener mayor rendimiento por parte de sus empleados, obtener mejores resultados y alcanzar los objetivos planteados de manera más óptima, volviéndola una estructura social más productiva y más competitiva.

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman en elementos del clima. La importancia por la que se tiene para llevar a cabo el análisis y diagnóstico del clima organizacional es debido a que ayuda a evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, de igual forma ayuda a prever los problemas que pueden surgir, así como también permite ver los puntos específicos de la organización sobre los cuales se deben dirigir las intervenciones. Es por esto que el conocimiento y diagnóstico del clima organizacional es necesario, ya que ayuda a conducir lo más eficazmente posible a la organización debido a que refleja las facilidades o dificultades que tiene el trabajador para el logro de objetivos tanto a nivel personal como de la organización o encontrar un punto de equilibrio. Por lo tanto al evaluar el clima organizacional se determina la problemática que existe dentro de la organización. (Brunet, 1992).

La percepción que el sujeto se forma del entorno laboral donde se desenvuelve determina en gran parte la manera en que se comporta y la manera en que se involucra afectiva y cognitivamente con su actividad laboral desencadenando toda clase de reacciones, que van desde el entusiasmo al percibir un entorno favorable hasta enfermedades psicósomáticas derivadas del estrés laboral debido a la percepción de un entorno desfavorable y exigente, esto último aunado a la personalidad y recursos de la persona pueden desencadenar respuestas progresivas ante el estrés laboral tales como síndrome de Burnout o desgaste ocupacional, respuestas inadecuadas a la carga mental de trabajo, evitación del trabajo o renuncia psicológica, poco involucramiento o identificación con las

actividades de trabajo (compromiso organizacional), o incluso desencadenar conductas de acoso psicológico hacia individuos que son manifestaciones de violencia que pueden desencadenar problemas psicológicos serios en la vida de los sujetos afectados. Cabe señalar además que la salud de los trabajadores trae consigo implicaciones económicas para la organización.

Basándonos en la premisa de que la percepción determina en gran parte la manera de actuar, y que la percepción es entendida como la creación de patrones significativos a través de la organización e interpretación de información, se podría decir que las sociedades pueden ser estudiadas a través de la relación que se establece entre sus miembros y los significados psicológicos prevalecientes en la cultura de dichos miembros. El significado psicológico es capaz de producir conductas, dicha conducta está siempre matizada por un contenido social que es lo que le da “color” a los comportamientos.

Por lo tanto se debe contar con medios que garanticen una evaluación confiable, que arroje resultados que permitan plantear estrategias de intervención efectivas. Principalmente se debe tener atención en la manera en que son construidos los instrumentos de medición, ya que la interpretación de los resultados de éstos depende en gran medida de la manera en que fueron diseñados y los propósitos para los cuales fueron elaborados. En cuanto al desarrollo y uso de herramientas de medición psicológica podemos observar que en México existe una amplia gama de instrumentos empleados (The Work Environment Scale, Likert Organizacional Scale, Survey of Organizations, citado en Brunet, 1992; Inventario de Clima Psicológico de Gavin y Howe, Índice de Clima Organizacional de Stern, Cuestionario de Clima Organizacional de James y Selles, Cuestionario de Michigan de Evaluación Organizacional de Camman, Toro 2001 citado en Gomez 2004) sin embargo, la mayoría fueron desarrollados en otras culturas principalmente en Estados Unidos y Europa) esto, aunado con el poco interés por determinar o comprobar la validez y confiabilidad de las pruebas utilizadas, así como las limitaciones económicas y metodológicas para su elaboración, y el difícil acceso a muestras representativas, nos dan como resultado grandes carencias interpretativas en los resultados y poco uso en la investigación dadas las limitaciones culturales de las escalas.

El empleo de instrumentos basados en traducciones y adaptaciones altera la percepción y el significado psicológico en los sujetos, y puesto que dentro del terreno del significado psicológico se pueden encontrar inmersas las normas morales, creencias, conceptos, mitos, ritos, etc., que conforman toda una cultura, esto trae consigo problemas interpretativos del instrumento limitando la veracidad de las respuestas, distorsionando el sentido de los estímulos y por ende la interpretación de los resultados. Es necesario contar con herramientas que arrojen resultados confiables y válidos en nuestro país, ya que estos instrumentos permiten realizar análisis profundo y significativo de los datos obtenidos y evitar los problemas de utilizar adaptaciones o traducciones de pruebas que han sido diseñadas para otras culturas.

Debido a las limitaciones antes mencionadas en lo referente a la construcción de instrumentos el objetivo de esta investigación es elaborar una propuesta de una escala de clima organizacional basándonos en el análisis de los factores que lo conforman, revisados por diferentes investigadores y lo que para la población mexicana significan dichos factores, apoyándonos en la técnica de redes semánticas, ya que creemos que existe poca preocupación por desarrollar instrumentos culturalmente relevantes (Gary 1993), además de contar con pocos estudios realizados en nuestra población con respecto a este tema.

4.2 Objetivos de investigación

1. Determinar el significado psicológico de diversos factores que determinan el clima organizacional mediante la utilización de redes semánticas, en una muestra de trabajadores mexicanos y contrastar los resultados obtenidos con la investigación realizada acerca de cómo son definidos estos factores teóricamente por otros autores.

2. Desarrollar una propuesta de cómo debe estar conformado un instrumento para la medición del clima laboral en trabajadores mexicanos, a partir de los resultados obtenidos de la técnica de redes semánticas y de la investigación teórica, ya que en México existen pocos instrumentos fiables y validos que ayuden a determinar las condiciones en las que se realizan las actividades de trabajo en organizaciones de nuestro país.

4.3 Variables

V.I. Factores del clima organizacional

V.D. Significado Psicológico que los sujetos dan de los diversos factores que componen el clima organizacional.

4.4 Muestra:

- No probabilístico intencional, se caracteriza por el empleo de un criterio y el esfuerzo deliberado para obtener muestras representativas mediante la inclusión de áreas típicas o grupos típicos de la muestra, en él todos los elementos muestrales de la población están sujetos al juicio del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

4.5 Sujetos:

- Grupos ocupacionales o empresas de trabajadores mexicanos.
- 50 Sujetos por factor (recomendación mínima según Reyes- Lagunes, 1993)
- **850 sujetos en total**

La muestra se formó con trabajadores mexicanos, todas personas de la Ciudad de México y área metropolitana, entre los 18 y 57 años de edad, siendo el promedio de edad de 27 años, el 62% de sexo femenino y el 36% del sexo masculino, de las cuales el 82% pertenecían a empresas del sector privado, y 18% a empresas del sector público. El 4% de escolaridad primaria, el 18% secundaria, 26% bachillerato, 50% licenciatura y el 2% de posgrado

Para elegir a los sujetos, solamente se requirió que cumplieran con el criterio de ser personas que trabajan actualmente dentro de una organización, no se incluyeron variables sociodemográficas con la intención de manejar únicamente información de tipo conceptual, ya que no pretendemos explicar las diferencias de significado entre la población muestra, ni las diferencias por tipo de empresa, sino simplemente determinar el significado de un grupo considerado en este caso como trabajadores mexicanos y partir de esa información hacer una contrastación con la teoría revisada y hacer una propuesta.

4.6 Tipo de investigación:

“Ex post Facto”. Consiste en la estrategia retrospectiva en la que primero medimos la variable dependiente y después, buscamos hacia atrás posibles explicaciones de la misma, es decir, medimos las posibles variables independientes. (León, 2003)

Y también es una investigación de tipo descriptivo exploratorio, tal investigación nos permite, además de aproximarnos al fenómeno, ver como se relaciona con ciertos eventos o elementos que suceden a su alrededor, dándonos también la posibilidad de realizar descripciones sistemáticas de las características más importantes en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo, con el fin de establecer generalizaciones confiables acerca del comportamiento de los individuos en distintos ambientes sociales y mostrar las tendencias observadas (Coolican, 1994)

4.7 Tipo de diseño:

- No experimental, esta se define con una investigación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. (Kerlinger y Lee, 2002)

4.8 Estadística:

- Se emplearon procedimientos de estadística descriptiva e inferencial.

4.9 Procedimiento:

El procedimiento a seguir se dividió en 4 etapas: Investigación conceptual y determinación de factores teóricos; determinación del significado psicológico de los factores mediante el uso de redes semánticas naturales; análisis de los resultados de las redes, contrastación teórica y elementos para realizar reactivos y, elaboración de banco de reactivos y propuesta de la conformación de la escala.

4.9.1 Primera etapa. Investigación conceptual

El primer paso fue la determinación de los factores que conformaran la propuesta de la escala, se realizó una investigación conceptual, basándose en un análisis de las diferentes investigaciones realizadas sobre el clima organizacional, revisando los factores que se incluyen en las diferentes escalas y la manera en que cada autor los define.

Para determinar los factores que se tomaron en cuenta para la aplicación de redes y el desarrollo de la escala se utilizaron dos principales criterios además de la fundamentación teórica:

- Que el factor haya sido utilizado en varias escalas por diferentes autores.
- Aunque el nombre del factor no sea igual en varias escalas se considerará equiparable usando su definición en comparación con otra definición similar.

Dados los criterios de selección para la elección de factores fue necesario contar con investigaciones que además de mencionar los factores incluidos en la escala se pudiera contar con su definición conceptual.

Para considerar a los autores y los factores que compondrían la escala se utilizaron además de una revisión histórica sobre el estudio del clima que abarca desde 1951 a 2007, la revisión de un artículo que habla sobre el panorama del clima organizacional, en donde se realiza un meta-análisis a 168 documentos en el 2006, en donde se identifican los autores más citados por los investigadores colombianos. Se revisaron 8 tesis realizadas en la Universidad Nacional Autónoma de México referentes a clima organizacional a fin de revisar la perspectiva, el enfoque y base teórica en la delimitación de su estudio, además de los factores que se consideraban para su estudio.

Esta revisión permitió identificar las diferentes definiciones, los autores más representativos en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima

organizacional, y algunos aspectos metodológicos en su estudio. Esto puede verse a detalle a lo largo del primer capítulo, referente a clima organizacional.

4.9.2 Segunda etapa. Elaboración de redes semánticas

Una vez determinados los factores que conformaran la escala se procedió a determinar el significado psicológico de los factores identificados en la etapa uno, para ello se empleo el uso de la técnica de redes semánticas. (Reyes- Lagunes 1993). Para la elaboración de las redes semánticas, se empleo una hoja con instrucciones escritas en la parte superior de la hoja y la(s) palabra(s) escrita(s) debajo de estas se colocaron cinco líneas para que escribieran las palabras que asociaran a la palabra estímulo (factor).

Las instrucciones se basaron principalmente en pedirles dos actividades fundamentales a los sujetos:

- Que definieran con la mayor claridad y precisión el estímulo presentado, mediante el uso de cinco palabras sueltas que consideraran estuvieran relacionadas con el estímulo.
- Una vez que realizaran la primera tarea se indicó al sujeto que leyera sus definidoras y le asignara números en función de la relación, importancia o cercanía que consideraran tiene con la palabra estímulo, indicándoles que marcaran con el número 1 a la palabra mas cercana o relacionada con el estímulo, con el número 2 a la que le sigue en importancia, y así sucesivamente hasta terminar de jerarquizar cada una de las cinco palabras producidas.

Antes de empezar la tarea se busco que los sujetos cumplieran con el criterio de ser personas que trabajan. Se aplicó de manera individual y de forma grupal a no más de diez personas con el fin de controlar las interacciones entre ellos que pudieran contaminar los datos. Se presentó a los sujetos antes de empezar el ejercicio un ejemplo para asegurarse de que entendieran las instrucciones, se pregunto si existían dudas con el objetivo de que no aparezcan errores y todos siguieran el mismo sistema de respuesta.

En especial se puso principal atención en que las personas escribieran las primeras cinco palabras que se les vinieran a la mente en asociación libre, se busco evitar un pensamiento estructurado y reflexivo ya que esto convertiría la tarea en una búsqueda de definiciones conceptuales, cuando lo que buscamos es el significado de los estímulos presentados (factores) para un colectivo social. Para iniciar se pidió a los sujetos que permanecieran en silencio y concentrándose en la tarea, y que siguieran las instrucciones escritas en la parte superior de la hoja.

La recolección de datos se registro en hojas de EXCEL para el procesamiento de la información. El primero de los puntajes que se obtuvieron y de acuerdo con Reyes

Lagunas (op. cit.) fue el tamaño de la red (TR) el cual se refiere al número total de las diferentes definidoras.

El valor del peso semántico (PS) de cada una de las definidoras se obtuvo a través de la suma de las ponderaciones de la frecuencia por la jerarquización asignada, en donde el número uno de la jerarquía se multiplico por diez, el dos por nueve, el tres por ocho, el cuatro por siete y el cinco por seis. El peso semántico da idea de cuales de las palabras que conforman la red son las que mejor definen o las que producen mayor significado con respecto al estímulo.

La distancia semántica cuantitativa (DSC) se obtuvo entre los elementos del núcleo de la red se obtuvo asignándole a la definidora con mayor peso semántico el 100% y produciendo los demás valores a partir de una regla de tres simple a partir de ese valor. La distancia semántica indica la cercanía de las palabras con respecto a la que tiene mayor peso semántico, es decir que tan importantes son para definir el estímulo según la cercanía con la mayor definidora.

Los valores obtenidos se basaran en la técnica de redes semánticas naturales descrita por Figueroa, González y Solís (1981), atendiendo a las propuestas realizadas por Reyes Lagunes (1993) para la construcción de Instrumentos mediante esta técnica.

4.9.3 Tercera etapa. Análisis de las redes y contrastación teórica

Una vez obtenida la información de redes semánticas, se identificaron diferentes datos para la contrastación teórica y la utilización de esta información en la construcción de reactivos.

La información obtenida de las redes semánticas, nos proporciono el significado psicológico que el grupo de interés tiene de los factores identificados en la primera etapa. El significado fue contrastado con las definiciones teóricas revisadas y se analizaron las coincidencias y las diferencias que pudieran tener estos significados con las definiciones, de esta manera se determino una propuesta de definición para cada factor fundamentada tanto teórica como socialmente mente, es decir se obtuvo una conceptualización basándonos en literatura especializada pero también en un proceso reconstructivo de información, el cual determina el significado de un colectivo social.

El peso semántico fue utilizado para determinar las diez definidoras más importantes por factor y la distancia semántica indicaba la importancia de la definidora en la significación del concepto respecto a la definidora con mayor peso.

4.9.4 Cuarta etapa. Construcción del Banco de Reactivos y Estructuración de la escala

En esta etapa se procedió a la construcción un banco de reactivos en el cual el 50% de los reactivos se desarrollaron de acuerdo a lo revisado en la investigación teórica, y 50% se realizaron basándonos en los resultados de las redes semánticas.

Para la construcción de reactivos con redes semánticas se consideraron varios aspectos.

Dentro de los elementos para la construcción de los reactivos se atendió a las siguientes reglas proporcionadas en la clase de Elaboración de pruebas industriales, de la facultad de psicología de la UNAM.:

1. Cuidado en la ortografía y sintaxis
2. Evitar hacer oraciones complejas
3. Evitar hacer sugerencias de respuesta
4. Evitar mas de un mensaje en la misma oración
5. Los reactivos deben contener lados positivo y negativo.
6. El atributo que se desea medir debe ser considerado como positivo.
7. Evitar dobles negaciones.
8. Seguir el principio de consistencia en el formato del cuestionario y tipo de respuesta.
9. Evitar hacer referencia a prejuicios.
10. Cada reactivo debe estar etiquetado de acuerdo a lo que mide.

Por otro lado, el número de reactivos no se encuentra definido ya que en esta primera versión no se estableció un número definido, el número de reactivos podrá ser definido a través del análisis factorial, por lo tanto se presentan los reactivos obtenidos del análisis teórico y los de redes semánticas.

Las palabras que fueron consideradas como definidoras para varios factores y se repetían dentro de las diez definidoras dentro de las redes de cada factor, fueron consideradas como ya tomadas en cuenta en la elaboración del banco de reactivos, dependiendo de la importancia para la definición y la distancia semántica se incorporaría en el factor más determinante. Es decir que no hubo necesidad de elaborar dos, tres, cuatro, x... numero reactivos con la misma definidora para varios factores. Con una definidora importante para varios factores sólo se realizó un reactivo.

La distancia semántica fue utilizada para determinar la importancia de la definidora en la elaboración del reactivo, si la definidora tenía una distancia semántica de menos de 40% con respecto a la mayor definidora, tal palabra no sería considerada en la elaboración de reactivos con redes semánticas por considerarse con menor valor con respecto al significado que tiene para el factor.

Se hizo una análisis del banco de reactivos con el fin de revisar y comparar aquellos redactados a través del análisis teórico con los redactados usando redes semánticas y de esta manera determinar si había ítems similares para ambos grupos de reactivos con el propósito de eliminar aquellos redactados de manera similar.

Basándonos en el análisis de las investigaciones y los resultados de las redes semánticas se realizó una propuesta para conformar una escala de clima organizacional. Tal escala fue conformada por los reactivos teóricos y de redes semánticas del banco de reactivos, una vez que se realizó una validación interjueces (estudiantes y profesionales del área de psicología del trabajo).

Capítulo 5

Resultados

CAPÍTULO 5 RESULTADOS

5.1 Primera etapa: Investigación Conceptual

Una vez que se revisó la forma en que fue abordado el estudio del clima organizacional por diferentes autores, las dimensiones que fueron consideradas para la conformación de las escalas y la definición que cada autor dio a las mismas; se revisó la frecuencia de los factores considerados en las escalas y se obtuvieron diecisiete a considerar para la presente propuesta de escala:

- Liderazgo
- Rendimiento
- Comunicación
- Relaciones sociales
- Innovación
- Cohesión
- Implicación
- Satisfacción
- Consideración
- Autonomía
- Toma de decisiones
- Beneficios y recompensas
- Apoyo
- Conflicto
- Motivación
- Remuneración
- Estructura

Los factores con menor frecuencia fueron: rendimiento, comunicación, cohesión, implicación y consideración mientras que los factores mencionados con mas frecuencia fueron: autonomía, toma de decisiones, apoyo, conflicto, motivación y estructura (ver Figura 3).

La frecuencia final según los criterios establecidos se pueden observar en la siguiente tabla:

Figura 3

Frecuencia de los factores de Clima Organizacional mencionados por los autores con base en el análisis teórico.

LIDERAZGO	RENDIMIENTO	COMUNICACION	RELACIONES SOCIALES	INNOVACION	COHESION	IMPLICACION
Gomez Likert Newman	Pirtchard y Karasick Halpin y Crofts	Likert Bowers y Taylor	Pirtchard y Karasick Halpin y Crofts Newman	Pirtchard y Karasick Moss e Insel Bowers y Taylor Gomez	Crane Moss e Insel	Moss e Insel Crane

SATISFACCIÓN	CONSIDERACIÓN	AUTONOMÍA	TOMA DE DECISIONES	BENEFICIOS Y RECOMPENSAS	APOYO	CONFLICTO
Moss e Insel Schneider y Bartlett	Halpin y Crofts Crane	Pirtchard y Karasick Schneider y Bartlett Crane Moss e Insel Schneider y Reichers Litwin y Striger	Litwin y Striger Pirtchard y Karasick Gomez Bowers y Taylor Newman	Newman Brunet Gomez	Litwin y Stringer Pirtchard y Karasick Moss e Insel	Litwin y Striger Schneider y Bartlett Pirtchard y Karasick Halpin y Crofts

MOTIVACIÓN	REMUNERACIÓN	ESTRUCTURA
Likert Pirtchard y Karasick Bowers y Taylor Newman	Litwin y Striger Pirtchard y Karasick	Litwin y Striger Schneider y Bartlett Pirtchard y Karasick Crane

5.2 Segunda etapa: Redes semánticas.

- **Liderazgo:**

Como se puede observar (ver Anexo 2), en cuanto al factor de liderazgo las definidoras más importantes son: *inteligente, don de mando y responsable*, esto debido a que estas presentaron mayor peso semántico y según la distancia semántica, son las palabras que mayormente definen el liderazgo.

- **Rendimiento:**

Las palabras más importantes de acuerdo al peso semántico para definir este factor fueron: *productividad, eficiencia y responsabilidad*, de las cuales según la distancia semántica las dos primeras son las que mejor definen el rendimiento ya que estas se alejan de las demás de manera significativa.

- **Comunicación:**

En cuanto al factor comunicación las definidoras más importantes son: *confianza, compañerismo y trabajo en equipo*, esto debido a que estas presentaron mayor peso semántico y según la distancia semántica son las palabras que mayormente definen al factor.

- **Relaciones Sociales:**

De acuerdo a los resultados obtenidos para este factor, las palabras que mejor definen a las relaciones sociales son: *comunicación y amistad* debido a que muestran mayor distancia semántica con respecto a las demás.

- **Innovación:**

Las palabras que mejor definen este factor de acuerdo a los pesos semánticos observados son: *Nuevo, Ideas y cambio*.

- **Cohesión:**

La palabra que mejor define el factor cohesión es: *comunicación* debido al peso y la distancia semántica obtenida, la cual se puede observar es casi del doble con respecto a la definidora más cercana: *compromiso*.

- **Implicación:**

La implicación es definida mejor por la palabra: *responsabilidad*, ya que esta presenta mayor peso semántico con respecto a las demás en donde la palabra mas cercana según la distancia semántica es *compromiso*.

- **Satisfacción:**

Reconocimiento, logro de metas y resultados son las palabras que mejor definen al factor satisfacción de acuerdo con los pesos y distancias semánticas obtenidos.

- **Consideración:**

Podemos observar mediante los pesos y distancias semánticas que las definidoras que representan de mejor manera al factor consideración son: *respeto* y *apoyo* ya que se alejan de manera importante respecto a las que les siguen.

- **Autonomía:**

Las mejores definidoras para el factor son: *responsabilidad, independencia, y libertad* ya que estas se alejan de acuerdo a las distancias semánticas, de manera notoria.

- **Toma de decisiones:**

Debido a que la distancia semántica y el peso encontrado son mucho mayores en la palabra *responsabilidad* que en el resto de las definidoras, tal palabra es la que mejor define al factor.

- **Beneficios y recompensas:**

Las palabras que mejor definen al factor según pesos y distancias semánticas son: *satisfacción, dinero, reconocimiento.*

- **Apoyo:**

De acuerdo a los pesos y distancias obtenidos las palabras que definen de mejor manera al factor son: *compañerismo, ayuda y equipo.*

- **Conflicto:**

La palabra *problema* sobresale significativamente de las otras definidoras con base en los pesos y distancias obtenidas.

- **Motivación:**

Podemos observar mediante los pesos y distancias semánticas que las definidoras que representan de mejor manera al factor motivación son: *responsabilidad y compromiso*, ya que se alejan de manera importante respecto a las que las demás.

- **Remuneración:**

Las tres principales definidoras obtenidas para este factor son *justicia, dinero y recompensa*, debido a los resultados de los pesos y distancias semánticas.

- **Estructura:**

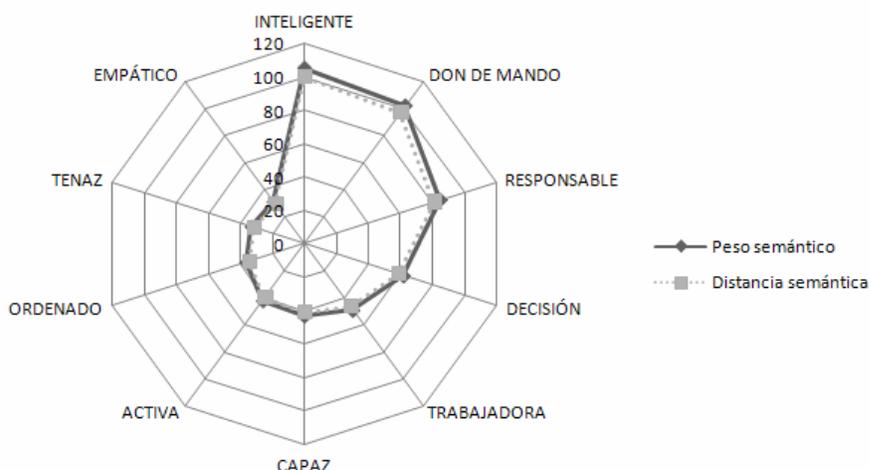
Debido a que presenta mayor peso semántico y que se aleja de forma importante de las demás definidoras según la distancia semántica, la palabra *responsabilidad* es la que mejor representa al factor estructura.

5. 3. Tercera etapa. Contrastación de los resultados obtenidos en redes semánticas con el análisis teórico

LIDERAZGO

El tamaño de la red para el factor liderazgo fue de 126 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 4



Este factor es definido teóricamente como el grado en el que los empleados se sienten apoyados y orientados por parte de sus jefes, y la manera en que el manejo abierto, alentador y considerado influye en los empleados (Likert en Brunet 1992, Newman, 1977 y Gómez, 2004). De acuerdo con las definidoras con mayor peso semántico podemos observar que los trabajadores consideran que dentro de las características que tiene una persona para ejercer el liderazgo se encuentran: la inteligencia, el don de mando, la responsabilidad, así como la capacidad para la toma de decisiones (ver Figura 4).

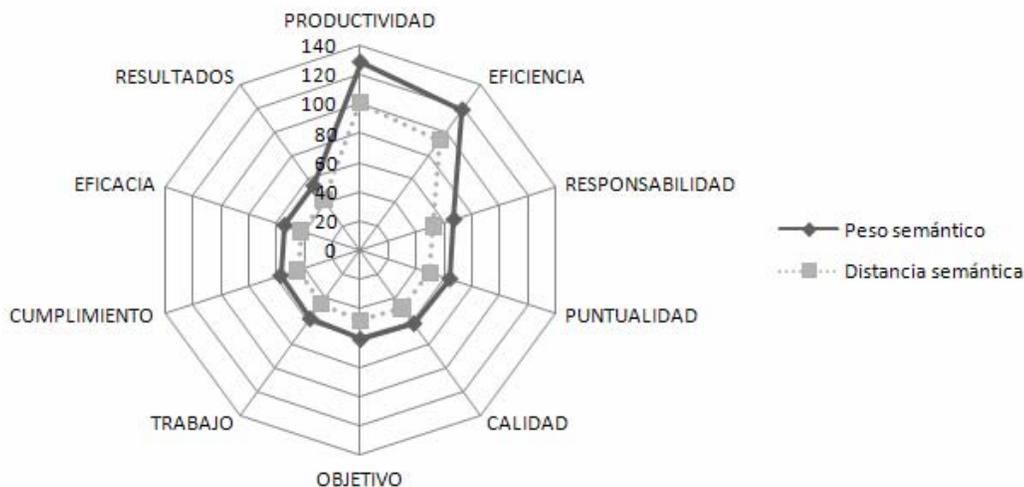
Por lo anterior proponemos que el factor anteriormente descrito se defina de la siguiente manera:

Liderazgo por parte de los superiores: Se refiere al manejo inteligente, responsable y alentador de la empresa por parte de los superiores y la manera en cómo la capacidad de tomar decisiones y el don de mando de éstos influye en el desarrollo de las actividades de los empleados.

RENDIMIENTO

El tamaño de la red para el factor de rendimiento fue de 106 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 5



El rendimiento es entendido según la teoría revisada como la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien realizado y conforme a las habilidades del trabajador, también es considerada como la implicación que tiene el personal con su trabajo y la formación o entrenamiento adecuado a la tarea. (Pirtchard y Karasick, Halpin y Crofts y Schneider & Reichers, 1983, citado en Patterson, M., West, R., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthon, R., Maitlis, S. et al., 2005). Las definidoras resultantes de las redes semánticas con mayor peso son productividad con 128, eficiencia 118 y responsabilidad 67 (ver Figura 5).

De acuerdo a lo anterior según la teoría el rendimiento se trata de la contingencia entre rendimiento y remuneración. Sin embargo hemos visto varios autores que mencionan a la remuneración como un factor distinto del rendimiento (Pirtchard y Karasick, 1973, en Brunet 1992; Litwin y Stringer, 1968, citado en Vega, et al. 2006). De acuerdo con lo revisado a lo largo de esta investigación, existe un acuerdo entre diferentes autores en que el rendimiento está relacionado con la formación deseada (Likert 1967 en Brunet 1992), entrenamiento adecuado (Newman 1967) planificación y eficacia de la tarea (Moos e Insel, 1974, en Brunet 1992), sin embargo de acuerdo a los resultados obtenidos el rendimiento está determinado principalmente por la productividad, eficiencia y responsabilidad mostrada por los empleados. No existe contradicción al respecto entre ambas visiones, sino que es de esperarse que un trabajador con buena formación y entrenamiento sea más eficaz en la realización de sus tareas y por ende sea más productivo. Por lo anterior se propone la siguiente definición:

Rendimiento de parte de los trabajadores: Es entendido como el grado en que los trabajadores son responsables en la realización de las tareas y llevan a cabo sus actividades de trabajo eficazmente, además de la manera en que la formación y entrenamiento se ven reflejados en la productividad de los empleados.

COMUNICACIÓN

El tamaño de la red para el factor comunicación fue de 108 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 6



La comunicación es entendida como el proceso que tienen los trabajadores para comunicarse a través de diferentes medios dentro de la organización. (Likert 1967, Bowers y Taylor 1970 en Brunet 1992). Con base en las definidoras con mayor peso semántico resultante de las redes semánticas indican que los trabajadores perciben a la comunicación dentro del trabajo como un medio que se conforma a través de la confianza, compañerismo y el trabajo en equipo (ver Figura 6)).

Junto con el resto de las definidoras se puede observar que las definidoras están inclinadas hacia las relaciones con los demás y no es vista como un conjunto o característica propia de la organización como lo es propuesto en las definiciones. De acuerdo con esto nosotros sugerimos la siguiente definición:

Comunicación percibida por los compañeros: Entendido como el proceso de transmitir información dentro de la empresa, en donde la manera en que se da esta interacción es bajo una atmósfera de amabilidad, respeto, confianza y compañerismo.

RELACIONES SOCIALES:

El tamaño de la red para el factor de relaciones sociales fue de 93 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 7



El factor es definido por los autores como el tipo de atmósfera social que se observa en la organización así como el grado en el que los trabajadores son descritos como amistosos y cooperativos (Pirtchard y Karasick, citados en Brunet 1992, Newman citado en Kangls 2000).

De acuerdo con las definidoras con mayor peso semántico las relaciones sociales se caracterizan por la comunicación, amistad y el trabajo en equipo (100, 143 y 60 respectivamente). El significado de las relaciones sociales según los trabajadores también se conforma por el respeto, compañerismo, amabilidad y tolerancia; los cuales se pueden observar en la Figura 7.

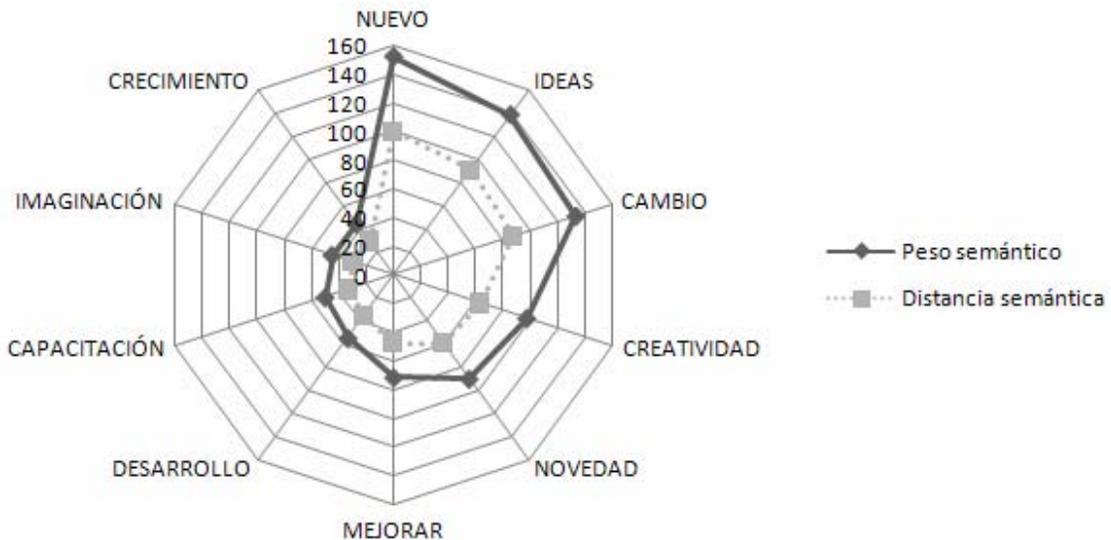
En cuanto a lo propuesto por los autores se puede observar que las definiciones aluden al sentimiento de relacionarse socialmente y no describen los elementos por los que se facilita esta interacción como sí lo hacen las definidoras que se obtuvieron.

Relaciones sociales entre miembros de la organización: Se refiere al grado en que los empleados perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y compañerismo y en la cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.

INNOVACIÓN

El tamaño de la red para el factor innovación fue 96 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 8



El factor es definido por los autores (Pirtchard y Karasick, Moss e Insel, Bowers y Taylor citados en Brunet 1992, Gómez 2004) como la importancia que la organización muestra a la aplicación de nuevas formas de hacer las cosas para facilitar o mejorar el trabajo. Las definidoras resultantes de las redes semánticas (ver Figura 8) demuestran que los trabajadores atribuyen la aportación de nuevas ideas, al cambio y la creatividad, debido a que estas cuatro definidoras presentaron mayor peso semántico con respecto a las demás (152,138,133 y 97 respectivamente ver Anexo 2). Las definidoras coinciden con la definición de los autores ya que ambos muestran la apertura a las nuevas formas de trabajo.

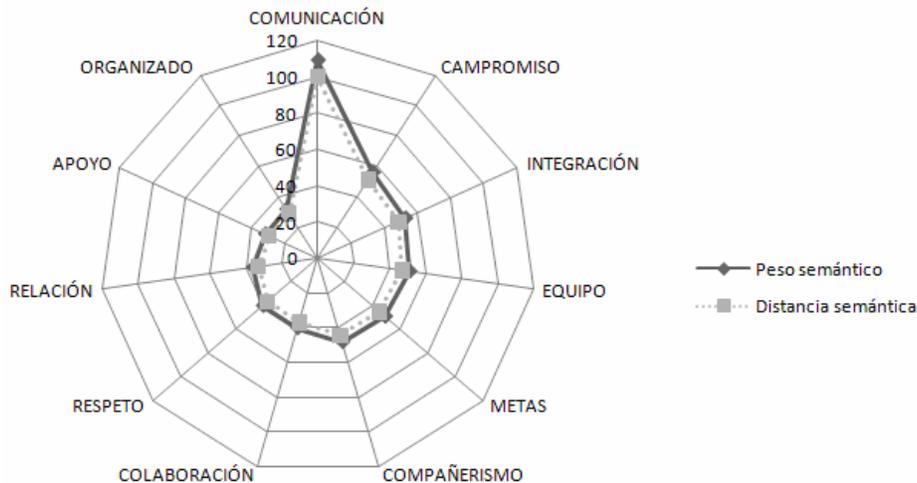
De acuerdo en lo anterior y dado que las definiciones únicamente toman en cuenta las características de la innovación y no sus consecuencias como lo es propuesto por los autores, por lo tanto proponemos la siguiente definición con base en las redes semánticas:

Apertura al cambio: es entendida como la aportación de nuevas ideas con el propósito de cambiar y desarrollar el trabajo dentro de la organización permitiendo el crecimiento y el desarrollo constante para mejorar.

COHESIÓN

El tamaño de la red para el factor cohesión fue de 101 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 9



Según Moss e Insel y Crane (citados en Brunet 1992) la cohesión es definida como el grado de cohesión y fidelidad que hay entre los trabajadores así como las relaciones de amistad y apoyo que existen entre ellos. De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de las técnica de redes semánticas y con base al peso semántico podemos observar que los trabajadores mexicanos perciben a un grupo cohesionado a través de la comunicación, el compromiso y la integración que existe dentro de ellos (109, 56 y 53 respectivamente, ver Anexo 2 ó Figura 9). La cohesión dentro de la organización también es descrita como el respeto, entendimiento, amabilidad y el saber escuchar, conocimiento e ideas, así como las relaciones laborales que conforman un elemento necesario dentro de la organización.

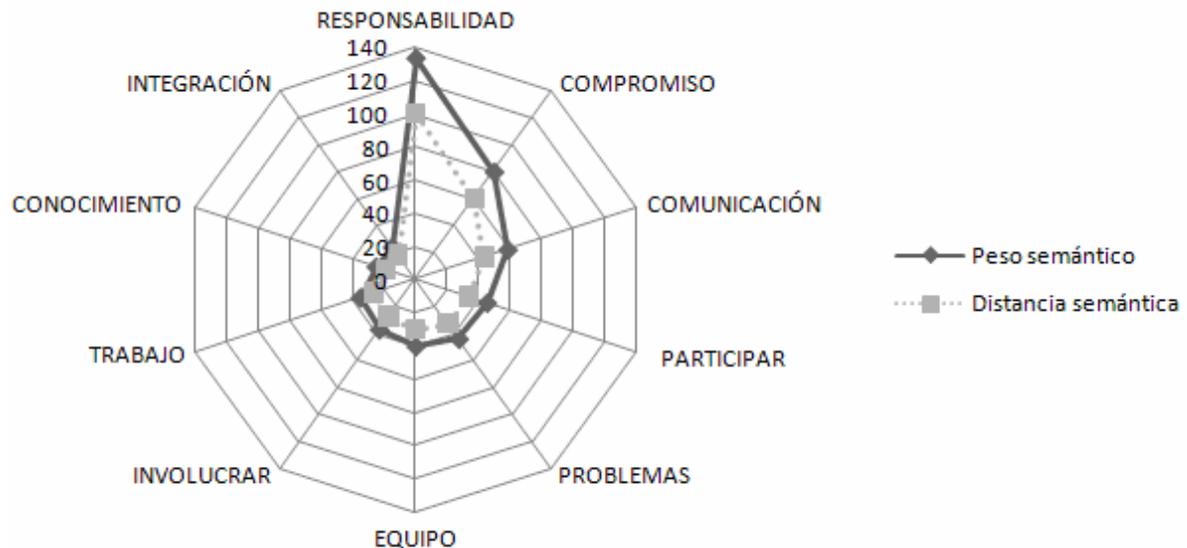
De acuerdo con las definiciones propuestas y con las definidoras obtenidas en las redes semánticas podemos decir que ambas definiciones aluden a componentes que tienen que ver con la integración de los grupos o equipos de trabajo es por ello que a continuación se presenta una propuesta de lo que sería la cohesión en el ámbito organizacional.

Unión entre los compañeros de trabajo: Definida como el grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización.

IMPLICACIÓN:

El tamaño de la red para el factor implicación fue de 98 definidoras, dentro de las 10 que presentaron mayor peso semántico están las siguientes (Figura 10):

Figura 10



Teóricamente se define como el grado en el que los trabajadores se sienten implicados y la participación que los empleados tienen en su trabajo (Crane, 1981 Moos e Insel, 1974, citado en Brunet 1992).

De acuerdo con las definidoras con mayor peso semántico, podemos decir que la implicación es percibida a través de la responsabilidad (133), el compromiso (80), la comunicación (58) y la participación (45) de los trabajadores (ver Anexo 2). El significado de implicación en el trabajo es de igual manera atribuido a trabajo en equipo y el involucramiento, conocimiento e integración que el empleado tiene con la organización.

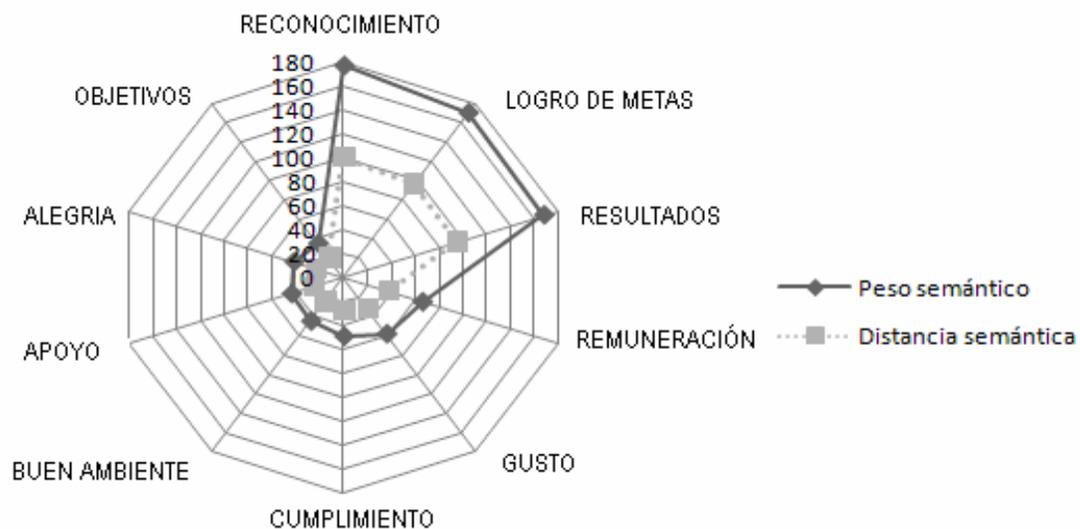
Los resultados de las redes muestran que el compromiso es una definidora importante para la implicación, la palabra involucrar también resulto ser una de las definidoras importantes, la implicación como tal es un termino con el que los trabajadores no están familiarizados en el ámbito organizacional, en general se maneja con mayor frecuencia el termino compromiso, el cual es definido como ...”el grado de identificación e involucramiento de un individuo con una organización en particular...” (Johnson & Redmond, 1998; Swailes, 2002, citado en Ruiz Castro, en prensa). Es de notar que para la palabra implicación arrojé definidoras tales como compromiso e involucramiento por lo que proponemos la siguiente definición:

Compromiso de los trabajadores con la organización: se refiere al grado de compromiso y el nivel de responsabilidad que el trabajador siente dentro de la organización, lo cual los lleva a buscar una mayor participación e involucramiento dentro de esta.

SATISFACCIÓN

El tamaño de la red para el factor satisfacción fue de 135 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 11



Las definiciones encontradas para el factor satisfacción nos dicen que esta es entendida como los esfuerzos que realiza la organización para crear un ambiente sano y agradable, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de los empleados (Shneider y Bartlett y Moss e Insel citado en Brunet 1992)

Las redes semánticas muestran que para las personas es muy importante sentirse reconocidos para poder manifestar satisfacción (Figura 11), además de saber que han logrado metas y objetivos satisfactoriamente, así como percibir una buena remuneración por su trabajo. Los resultados complementan las definiciones encontradas en que los procedimientos que utiliza la empresa para incrementar la satisfacción giran en torno a los reconocimientos recompensas y la remuneración.

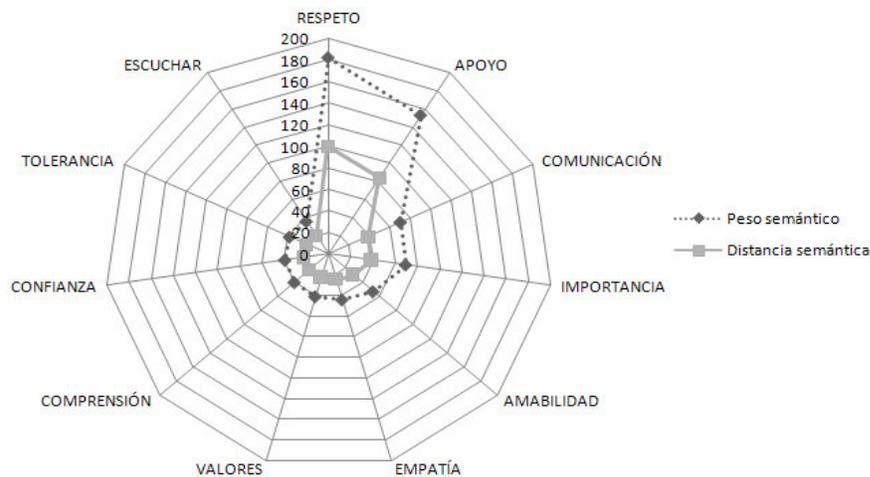
La definición propuesta para este factor queda de la siguiente manera:

Satisfacción de los trabajadores: Se refiere a la manera en que son reconocidos los empleados y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos propuestos, y esto se da como resultado de los esfuerzos de la empresa para lograr un ambiente agradable y saludable.

CONSIDERACIÓN

El tamaño de la red para el factor consideración fue de 107 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 12



El factor consideración es definido teóricamente como el trato de la manera mas humana por parte del superior y el apoyo y confianza que otorga éste a sus empleados (Crane Halpin y Crofts citado en Brunet 1992)

De acuerdo al significado psicológico que en los resultados de las redes semánticas se obtuvieron la consideración se basa principalmente en el respeto brindado y la ayuda (182 y 153 respectivamente (ver Anexo 2), que el trabajador recibe por parte del jefe. Los resultados concuerdan con lo teóricamente expuesto (Crane), El apoyo es muy importante tanto para la perspectiva teórica como para el significado dado por un conjunto de personas para este factor. Otro de los aspectos que los sujetos muestran para la consideración es la buena comunicación que se tiene entre el jefe y sus subordinados.

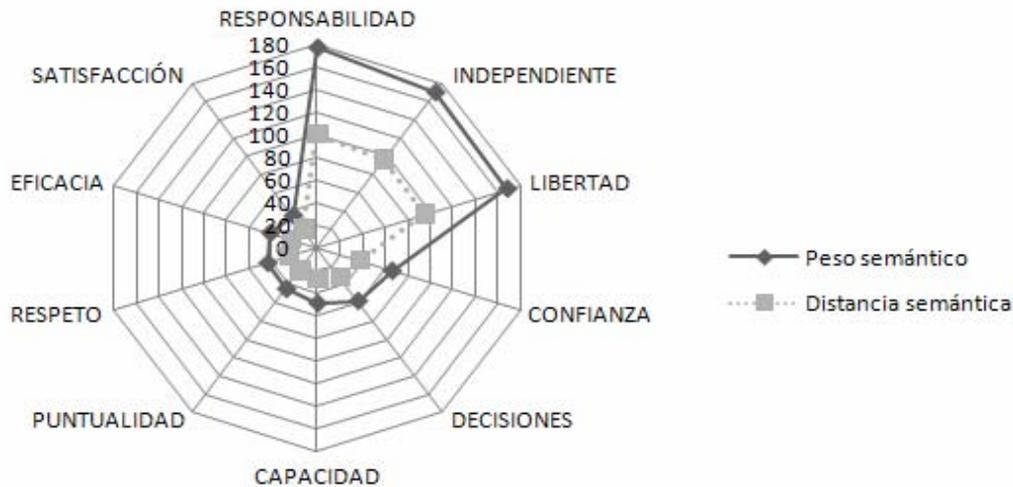
La definición propuesta para consideración queda de la siguiente manera:

Consideración de los directivos: Se refiere al grado en que el jefe otorga apoyo a los empleados, se dirige y comunica bajo el respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato de la manera mas humana posible.

AUTONOMÍA

El tamaño de la red para el factor Autonomía fue de 94 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 13



La teoría nos dice que la autonomía está manifestada por el grado de libertad para tomar decisiones, el grado de iniciativa y de responsabilidad que los empleados pueden demostrar en su trabajo y la oportunidad que tienen los empleados de decretar el trabajo (Pirtchard y Karasick Schnedider y Bartlett Moss e Insel Schnedider y Reichers Crane, citado por Brunet 1992)

Los resultados de las redes semánticas coinciden ampliamente con lo anteriormente señalado por la teoría, lo que para las personas es significativo para la autonomía es la responsabilidad (ver Figura 13) que sienten en su trabajo esto concuerda con lo propuesto por Crane (citado en Brunet 1992), también es importante para la percepción de autonomía tener independencia y libertad en el desempeño de sus labores.

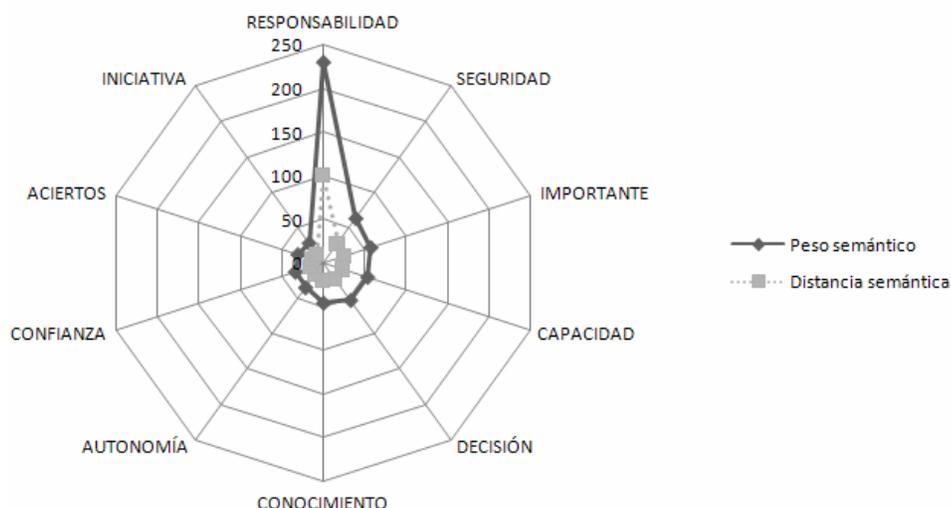
La definición que proponemos para el factor autonomía queda de la siguiente manera:

Autonomía en el trabajo: Se define como el grado en que los trabajadores pueden sentirse independientes en su trabajo y si consideran que tienen la libertad de elegir la forma más conveniente de realizar sus actividades de trabajo.

TOMA DE DECISIONES

El tamaño de la red para el factor toma de decisiones fue de 135 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 14



Según las definiciones encontradas el factor toma de decisiones tiene que ver con el grado en que los empleados toman parte en el proceso de toma de decisiones, en cómo se delega este proceso entre los niveles jerárquicos, y la manera en que la empresa busca involucrar a sus empleados en las decisiones (Gómez Litwin y Stringer, Pirtchard y Karasick, Bowers y Taylor y Newman, citados por Brunet 1992).

Los resultados encontrados muestran que las personas relacionan la toma de decisiones como una responsabilidad (ver Figura 14), en donde es importante tener capacidad para realizar las tareas y sentirse seguro para tomar decisiones.

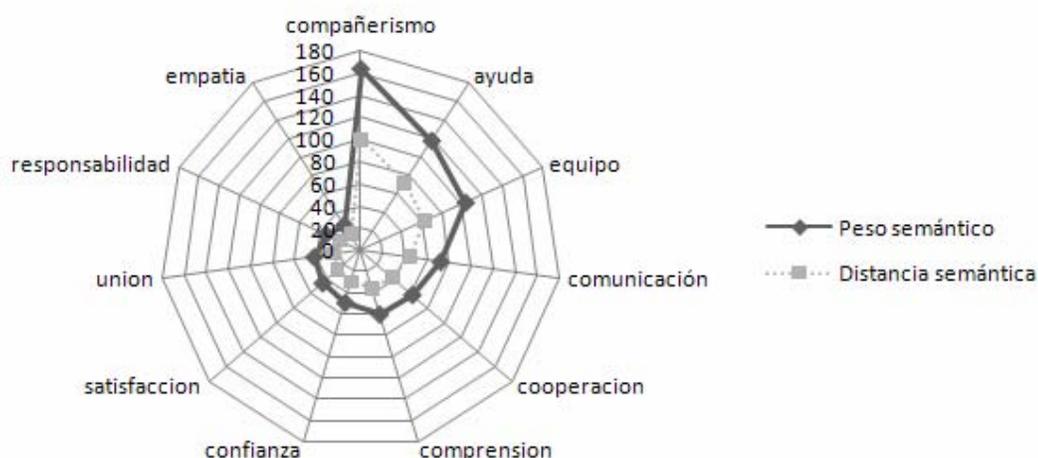
Más que diferencias o semejanzas entre la visión teórica y los resultados de las redes semánticas, se puede decir que los resultados complementan las definiciones revisadas, por lo que la definición propuesta quedaría de la siguiente manera:

Toma de decisiones: Es entendida como el grado en que la organización involucra a sus empleados en la toma de decisiones, delegando las responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos de acuerdo a la capacidad, conocimiento y seguridad que el trabajador manifiesta.

APOYO

El tamaño de la red para el factor apoyo fue de 107 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 15



El factor es definido por los autores como el sentimiento de apoyo y amistad que tiene los trabajadores entre si y el estímulo que reciben por parte de la dirección (Litwin y Stringer, Pirtchard y Karasick y Moss e Insel, 1992). Las definidoras resultantes de las redes semánticas indican que las personas perciben apoyo principalmente mediante el compañerismo manifestado, de la sensación de realizar trabajo en equipo y de recibir ayuda, debido a que estas tres definidoras presentaron mayor peso semántico con respecto a las demás (61, 34, 26 respectivamente, ver Figura 15), el significado de apoyo según las 10 principales definidoras también es percibido por las personas como un factor que se da bajo un ambiente de unión, comprensión, confianza, cooperación, comunicación, esfuerzo y amistad.

Esto coincide con lo propuesto por Litwin y Stringer (1992) en el sentimiento de amistad percibido, que incluye la definición.

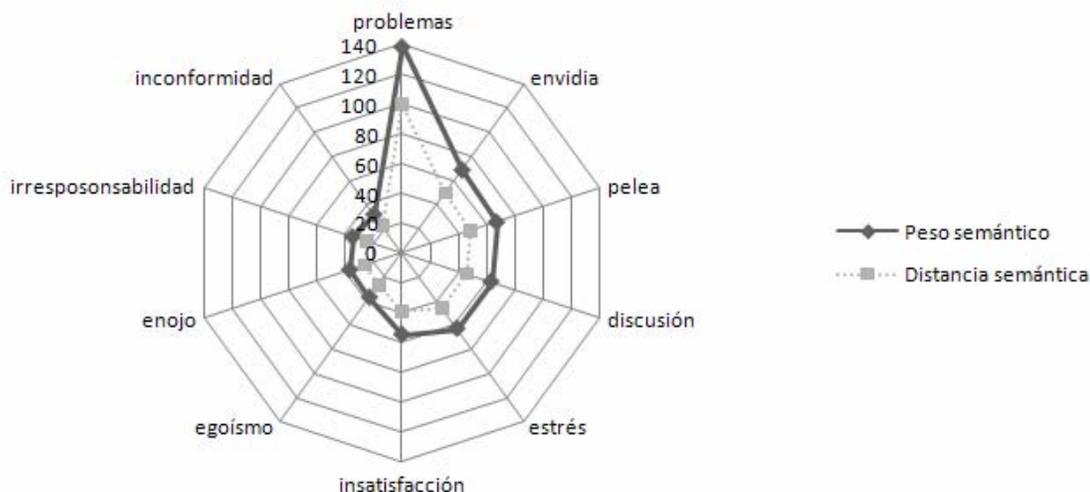
Dado que las demás definiciones solo aluden al sentimiento de apoyo como tal, nosotros proponemos ampliar la definición para que quede de la siguiente manera:

Apoyo entre los compañeros: Se refiere a la percepción en el que los trabajadores perciben ayuda, apoyo y amistad por parte de las personas que trabajan en la empresa, favoreciendo el sentimiento de compañerismo y de trabajo en equipo.

CONFLICTO

El tamaño de la red para el factor conflicto fue de 137 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 16



En la conceptualización del factor conflicto los autores (Litwin y Stringer, Schnedider y Bartlett, Pirtchard y Karasick y Halpin y Crofts, citado en Brunet, 1992)) incluyen para la definición principalmente lo que son divergencias de opinión, poner en entredicho la autoridad, tareas rutinarias y el nivel de colaboración.

Las definidoras encontradas refieren principalmente a que el conflicto es dado por existir problemas y peleas, dentro de la organización, ya que estas dos definidoras mostraron tener mayor peso semántico en este factor (Ver figura 16) también se observa que coincide con las definiciones dadas en cuanto a que las principales fuentes de conflicto son la discusión (según los sujetos) y la divergencia de opinión (según los autores).

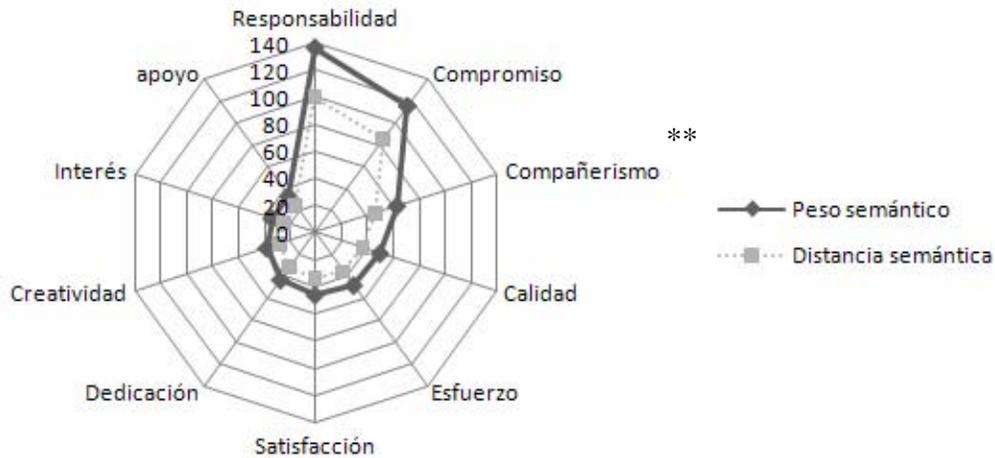
La definición que proponemos para el factor conflicto quedaría de la siguiente manera:

Conflicto entre los miembros de la organización: Se refiere al grado en que los trabajadores perciben divergencias de opinión y entredichos con la autoridad así como envidias y discusiones entre compañeros de trabajo lo cual conlleva a problemas y posibles peleas dentro de la organización.

MOTIVACIÓN

El tamaño de la red para el factor Motivación fue de 124 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 17



El factor motivación es definido como los procedimientos que utiliza la empresa para motivar al trabajador, las condiciones que incitan al trabajador a trabajar más o menos intensamente y el grado en el cual los trabajadores muestran preocupación por la calidad en el trabajo (Likert, Pirtchard y Karasick, Bowers y Taylor y Newman citado en Brunet 1992).

Los resultados obtenidos en la aplicación de las redes semánticas muestran que la motivación en el trabajo para las personas significa percibir principalmente responsabilidad en la realización de las actividades laborales y de mostrar un compromiso con el trabajo (peso semántico de 37 y 33, ver Figura 17), pero además se observan coincidencias con la definición teórica de Newman (1977) en que la motivación se manifiesta a través de la calidad y la manera en que los trabajadores son involucrados** con su trabajo, ya que para las personas el significado de calidad tiene que ver también con las definidoras calidad y compromiso.

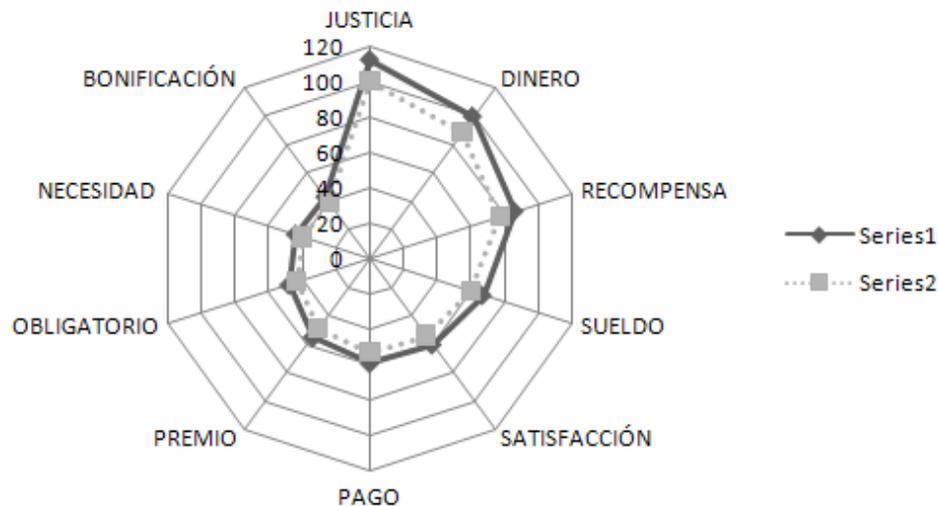
** De acuerdo Ruiz- Castro (2007) en una investigación realizada en México a 2000 trabajadores mexicanos menciona que el *compromiso* es comúnmente definido como el grado de identificación e involucramiento de un individuo con una organización en particular. Esto implica que los individuos internalicen los objetivos y valores de la organización, que estén dispuestos a esforzarse para beneficiarla y que estén interesados en permanecer en ella (Johnson & Redmond, 1998; Swailes, 2002) esta definición coincide con lo mencionado por Newman (1977) para el factor motivación en donde menciona el grado de involucramiento del trabajador

Motivación y esfuerzo: Se refiere al grado en que los trabajadores son alentados por la empresa y las condiciones que hacen que los empleados trabajen intensamente, esto se refleja en que el trabajador se siente responsable de realizar sus tareas laborales, se siente comprometido con su trabajo y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.

REMUNERACIÓN

El tamaño de la red para el factor remuneración fue de 117 definidoras dentro de las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 18



La remuneración entendida como la forma en que se es remunerado al trabajador por sus actividades dentro de la empresa. (Litwin y Stringer; Pirtchard y Karasick citados en Brunet 1992).

De acuerdo con las definidoras con mayor peso semántico podemos observar que para los trabajadores la remuneración es entendida como el dinero recibido por las actividades realizadas, las recompensas otorgadas, el pago justo así como la satisfacción por el trabajo. (99, 86, 59, 60 respectivamente ver Anexo 2). De igual manera es vista como un premio, obligación, necesidad y bonificación que los trabajadores reciben por su trabajo.

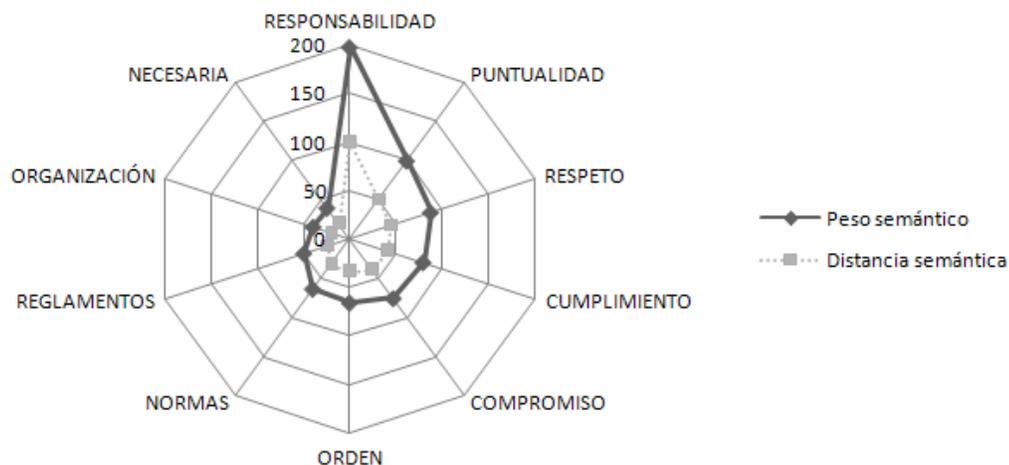
Lo anterior coincide con las definiciones de los autores antes mencionados en el sentido que son vistos bajo un aspecto conductual, sin embargo no toma en cuenta el aspecto afectivo que es mencionado por los trabajadores.

Remuneración por el trabajo: se define como la percepción del pago justo por las actividades realizadas dentro de la organización y la satisfacción que el trabajador siente por ello.

ESTRUCTURA

El tamaño de la red para el factor Motivación fue de 135 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 19



El factor estructura es teóricamente definido por las obligaciones, reglas y políticas que se encuentran dentro de una organización, esto incluye las directrices, consignas, y la manera en que la dirección establece y comunica la forma de trabajar a sus empleados (Litwin y Stringer, Schneider y Bartlett, Pirtchard y Karasick y Crane, citado en Brunet 1992)

La definición de estructura en el diccionario nos dice que se refiere a el arreglo o disposición de las diversas partes de un todo (García- Pelayo y Groos 1978), García-Pelayo, R., Groos (1978), Pequeño Larousse Ilustrado, México Larousse. En el ámbito organizacional es utilizada la palabra estructura para describir al sistema formal dentro de una organización la cual de acuerdo con Petit (1984) se caracteriza por una serie de constantes, como lo son, el objetivo de la organización la especialización de las tareas, la coordinación de funciones, el orden, uniformidad de comportamientos etc., y las definiciones que se encontraron aluden a reglas, políticas y obligaciones por lo que los estímulos para realizar las redes se basaron en estas palabras, ya que la palabra estructura no llevaría a otro tipo de cuestiones por parte de los sujetos ya que probablemente están más familiarizados con los conceptos mencionados que con la palabra "estructura".

Las definidoras para los estímulos de redes semánticas mostraron que para los sujetos las reglas y obligaciones están relacionadas con la responsabilidad principalmente y al parecer una cuestión importante dentro de este factor es la puntualidad.

Existen concordancias con la teoría en algunas otras definidoras encontradas, como reglamentos, orden, normas, organización (ver figura 19), además el cumplimiento y compromiso fueron cuestiones que resultaron propuestas por las personas para significar las reglas, normas y políticas.

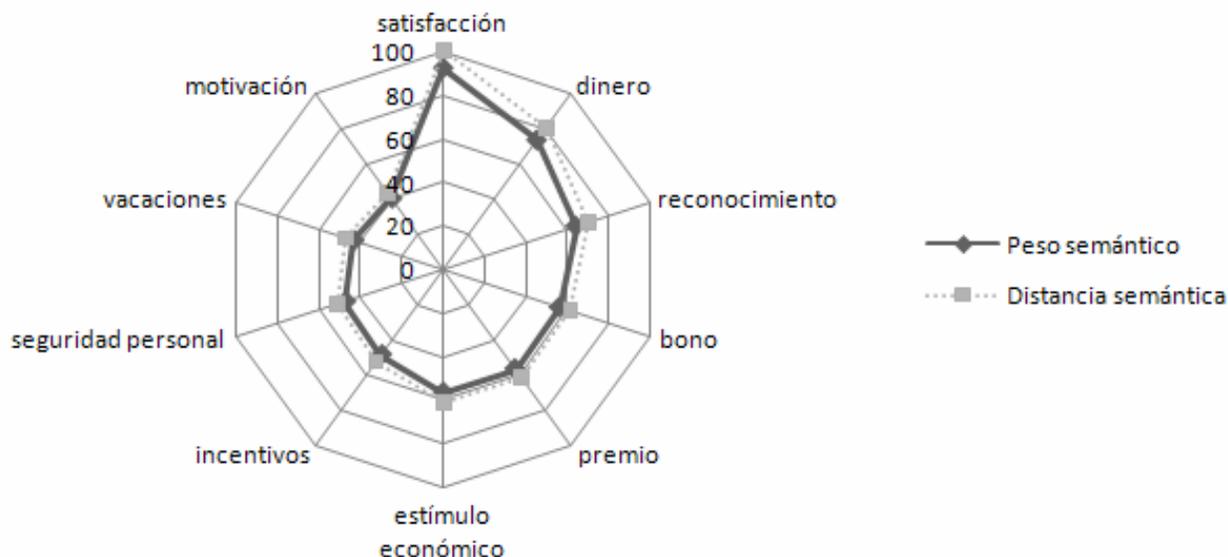
La definición propuesta para este factor queda de la siguiente manera:

Normas, políticas y obligaciones que establece la organización: Se refiere a la percepción de las normas y políticas que se establecen en la empresa para guiar el curso de los propósitos de la misma; las directrices, objetivos y consignas que establecen las formas de trabajar, es decir toda la serie de responsabilidades que adquiere el trabajador al pertenecer a la organización, esto incluye puntualidad, cumplimiento y compromiso con lo establecido por la empresa.

BENEFICIOS Y RECOMPENSAS

El tamaño de la red para el factor Beneficios y recompensas fue de 110 definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor peso semántico fueron las siguientes:

Figura 20



Los autores lo definen como el grado en el cual el trabajador percibe que la organización otorga beneficios, recompensas, promociones e incrementos de salario que corresponden en calidad y equidad por las actividades realizadas (Newman, 1977; Brunet, 1992 y Gómez, 2004).

Los resultados encontrados en las redes semánticas coinciden con los de las definiciones teóricas en cuanto a que el aspecto monetario es tomado como un elemento importante de las recompensas (ver Figura 20).

Sin embargo los resultados de las redes muestran que el recibir recompensas los hace sentirse satisfechos con su trabajo y dentro de estas el reconocimiento es un aspecto muy importante, además de los bonos, vacaciones, incentivos y demás premios que pudiera otorgar la empresa por el trabajo realizado.

Estímulos y recompensas. Entendido como el grado en que los trabajadores perciben que la empresa busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incrementos de salario, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que buscan hacer sentir satisfecho al empleado, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo.

1.4. Cuarta Etapa. Construcción del Banco de reactivos y elaboración

REACTIVOS DEL FACTOR: LIDERAZGO

REACTIVOS TEORICOS:

1. TF+ En la organización el jefe sabe dirigir a los trabajadores.
2. TF- El jefe tiene mala capacidad para delegar las actividades.
3. TF- El jefe dificulta la comprensión de las actividades.
4. TF+ En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.
5. TF+ El jefe cuenta con el respeto de todos los trabajadores.
6. TF- Al patrón se le dificulta guiar a los empleados para que estos cumplan con los objetivos de la empresa.
7. TF+ Los trabajadores reciben la orientación necesaria del jefe.
8. TF+ El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.
9. TF+ El jefe sabe motivar a sus empleados.
10. TF+ El jefe reconoce las fortalezas que tienen su trabajadores.
11. TF+ El jefe es un buen líder.
12. TF- La manera en que el jefe dirige las actividades es deficiente.
13. TF+ El jefe propone mejores maneras de realizar el trabajo.
14. TF- El jefe influye de manera negativa en la manera de realizar las actividades.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ En el trabajo el jefe se caracteriza por ser inteligente.
2. RF+ Los superiores dentro de la empresa tienen don de mando.
3. RF+ Los patrones de la empresa se caracterizan por ser activos.
4. RM+ Los trabajadores están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones.

REACTIVOS DEL FACTOR: AUTONOMÍA

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ En la organización se permite que los trabajadores tomen la iniciativa.
2. TF+ En mi área de trabajo la iniciativa es importante.
3. TF- En la organización cada decisión debe darse bajo el consentimiento del jefe.
4. TF- En la organización el jefe supervisa cada actividad realizada por los trabajadores.
5. TF+ Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.
6. TF- El jefe supervisa que cada actividad se realice de acuerdo la forma establecida de trabajo.
7. TF+ Los trabajadores pueden tomar la iniciativa en la resolución de problemas.
8. TF+ Los empleados gozan de autonomía para tomar decisiones.
9. TF+ Cada trabajador es responsable de sus actividades.
10. TF+ Cada trabajador realiza sus actividades sin tener que consultar a su superior.
11. TF+ A Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar su a actividades.
12. TF- La organización limita a sus empleados en la forma de realizar sus actividades.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁTICAS:

1. R+ La empresa promueve que cada trabajador sea independiente.
2. R+ Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades.
3. R+ En la organización cada trabajador es responsable de sus actividades.
4. R+ Los trabajadores confían en si mismo para realizar sus actividades de manera optima.

REACTIVOS DEL FACTOR: ESTRUCTURA

REACTIVOS TEORICOS:

1. TF+ Para los trabajadores son importantes las políticas que maneja la empresa.
2. TF+ Cada trabajador sabe que el reglamento de la organización debe cumplirse.
3. TF- Los trabajadores ignoran las normas establecidas dentro de la empresa.
4. TF+ Cada trabajador se apega a las reglas de la empresa.
5. TF+ Dentro de la organización los trabajadores saben las reglas y obligaciones.
6. TF+ Los niveles jerárquicos dentro de la empresa están claramente marcados.
7. TF+ La forma de trabajo de cada empleado queda establecida desde el inicio.
8. TF+ En las actividades que desempeñan los trabajadores las reglas y obligaciones son claras.
9. TF+ Las políticas de la empresa están claramente definidas.
10. TF+ Existen sanciones a los empleados que realizan sus actividades de otra forma que no este estipulada.
11. TF+ Existe un reglamento de trabajo bien estructurado.
12. TF+ Los trabajadores de la empresa conocen las políticas de esta.
13. TF+ Existe claridad en el seguimiento de las reglas.
14. TF+ En la empresa se hace hincapié en las reglas y normas.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ La puntualidad es una obligación en la organización.
2. RF+ Los trabajadores cumplen con su trabajo de manera satisfactoria.

REACTIVOS DEL FACTOR: RECOMPENSA

REACTIVOS TEORICOS:

1. TF+ Dentro de la empresa se dan incentivos a los trabajadores destacados.
2. TF+ Los aumentos de salario son parte de las recompensas que se otorgan a los trabajadores.
3. TF- En la organización no se estimula a los trabajadores para que realicen mejor sus actividades.
4. TF- Los favoritismos impiden que los trabajadores con mayor antigüedad crezcan dentro de la empresa.
5. TF- El realizar las actividades a tiempo y con calidad son retribuidas con alguna recompensa dentro de la empresa.
6. TF+ Todos los trabajadores dentro de la empresa tienen posibilidades de ser beneficiados por su buen trabajo.
7. TF- El favoritismo dentro de la empresa provoca que los empleados no logren promociones dentro de la empresa.
8. TF+ Los beneficios que otorga la empresa son de acuerdo al tipo de trabajo que realizan los empleados.
9. TF+ La empresa motiva a sus empleados con recompensas.
10. TF+ Las recompensas que reciben los trabajadores por su desempeño son justas.
11. TF+ Existen distintas formas para recompensar a los trabajadores.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES:

1. RF+ La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
2. RF+ La empresa emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.

REACTIVOS DEL FACTOR: RELACIONES SOCIALES

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ Dentro de la organización es posible hacer amistades con facilidad.
2. TF- Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.
3. TF+ Los trabajadores se llevan bien entre ellos.
4. TF+ Las relaciones entre los compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
5. TF- El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.
6. TF+ Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
7. TF+ La empresa realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.
8. TF+ Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la empresa.
9. TF- Dentro de la organización se dificulta el establecer relaciones amistosas.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS

1. RF+ En la organización el dialogo es importante para el funcionamiento optimo de la empresa.
2. RF+ En la empresa hay compañerismo entre los trabajadores.
3. RF+ Dentro de la organización se vive un ambiente de amistad.
4. RF+ Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.

REACTIVOS DEL FACTOR: COMUNICACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF- Cuando un trabajador tiene algún problema es difícil comunicárselo a su jefe.
2. TF- Ante un cambio significativo dentro de la organización los jefes informan a los trabajadores.
3. TF- La falta de comunicación entre los empleados retrasa las actividades.

4. TF- Las actividades son imprevistas debido a que el patrón no las especifica para cada trabajador.
5. TF+ El patrón se interesa por saber si los trabajadores tienen algún problema relacionado con sus actividades.
6. TF- El patrón evade los problemas relacionados con las actividades de los trabajadores.
7. TF- Ante cambios en la organización los trabajadores son los últimos en enterarse.
8. TF+ Se permite a los trabajadores exponer su punto de vista relacionado con los procesos de trabajo.
9. TF+ Existe una buena comunicación en el trabajo.
10. TF+ La forma en que se designan las actividades es clara.
11. TF+ Es fácil proporcionar las quejas cuando algo no esta saliendo como se espera.
12. TF+ Los jefes escuchan opiniones y sugerencias de los empleados.
13. TF- Cuando surge un problema es difícil comunicarlo a los superiores.
14. TF- El jefe una vez que designa el trabajo a sus subordinados se desentiende de ellos.
15. TF- Las sugerencias que realizan los empleados difícilmente son tomadas en cuenta.
16. TF+ Las líneas de comunicación dentro de la organización son claras.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ Dentro de la organización existe confianza entre compañeros y superiores.
2. RF+ Dentro de la organización existe entendimiento entre los trabajadores.
3. RF+ Dentro de la organización se dan buenas relaciones de trabajo.
4. RF+ Entre compañeros de trabajo están dispuestos a escucharse.

REACTIVOS DEL FACTOR: TOMA DE DECISIONES

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF- En la organización cada una de las decisiones son tomadas por el jefe.
2. TF+ En la empresa cada trabajador tiene la libertad de elegir los métodos de trabajo que mejor le convengan.
3. TF+ Los trabajadores son tomados en cuenta para la solución de problemas dentro de la organización.
4. TF+ Cuando es necesario tomar decisiones precipitadas el jefe apoya a los trabajadores para buscar una mejor solución.
5. TF- El jefe acostumbra decidir por los trabajadores acerca de cómo realizar sus actividades.
6. TF- Las decisiones tienen que ser informadas al jefe aunque implique pérdida de tiempo.
7. TF+ Dentro de la empresa cada trabajador tiene la posibilidad de elegir el método de trabajo que mejor le convenga.
8. TF+ Dentro de la organización cada trabajador sabe quien es el que decide como se realizan las actividades.
9. TF+ La forma en que se toman las decisiones en la empresa es la mas adecuada.
10. TF+ Los problemas que surgen dentro de la organización se resuelven de manera óptima.
11. TF+ La persona que mas sabe con respecto a una actividad es la que decide que hacer.
12. TF+ La organización busca involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones.
13. TF+ Las personas que realizan una actividad pueden opinar de cómo llevarla a cabo.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF- Los trabajadores evitan tomar decisiones para no meterse en problemas.
2. RF+ Los trabajadores se sienten capaces de tomar decisiones concernientes a su trabajo.
3. RF+ Los trabajadores de la empresa son seguros de si mismos.
4. RF+ Los trabajadores cuentan con el suficiente conocimiento para tomar una decisión dentro de la empresa.

REACTIVOS DEL FACTOR CONSIDERACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF- Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.
2. TF+ En la empresa cada trabajador es tratado de manera igual.
3. TF- En la organización cada trabajador es tratado de manera distinta.
4. TF+ Los empleados tienen confianza para hacer escuchar sus quejas.
5. TF+ El director trata a su personal de la manera mas humana posible.
6. TF- El trato del jefe está orientado más al trabajo que al empleado.
7. TF+ El trato del jefe hacia los empleados es de forma cordial.
8. TF+ El jefe está en la mejor disposición de facilitar las cosas a los trabajadores.
9. TF- Las actividades del trabajo de dificultan debido al trato del jefe.
10. TF- El jefe trata con indiferencia a los empleados.
11. TF+ La manera en que se dirige a los empleados es amable.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁTICAS:

1. RF+ La organización busca inculcar valores dentro de la organización.
2. RF+ Existe empatía entre los superiores y los empleados de la empresa.
3. RF+ Los directores dan apoyo a sus empleados en la realización de sus actividades.
4. RF+ El trato de los superiores hacia sus empleados es con respeto.
5. RF+ Los superiores tratan amablemente a sus empleados.
6. RF+ Existe la confianza para quejarse de la forma en que los jefes hacen su trabajo.

REACTIVOS DEL FACTOR: COHESIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ En la organización existen relaciones de trabajo entre compañeros.
2. TF- En la organización es difícil hacer amigos.
3. TF- Cada empleado realiza sus actividades e ignora la de los demás.
4. TF+ Cuando hay algún problema entre empleados, procuran solucionarlos entre todos.
5. TF+ Cuando el patrón tiene algún problema con un trabajador, los empleados se unen a su compañero.
6. TF+ Cuando algún empleado se le dificultan las tareas, entre compañeros se apoyan.
7. TF+ Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
8. TF+ Dentro de la organización hay una atmósfera de amistad.
9. TF+ Existe una buena integración de los compañeros en las actividades de trabajo.
10. TF+ Las actividades de trabajo se dan en un ambiente de amistad y apoyo.
11. TF+ Los compañeros toleran de buena forma las equivocaciones que otros compañeros puedan tener.
12. TF+ Las relaciones entre los compañeros de trabajo son amistosas.
13. TF+ Hay apoyo y fidelidad entre los compañeros de trabajo.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES:

1. RF- Hay poca integración entre los trabajadores.
2. RF+ Los trabajadores dentro de la empresa se sienten parte de un mismo equipo.
3. RF+ Dentro de la empresa los trabajadores colaboran entre si para el logro de metas.
4. RF+ En la organización se fomenta el trabajo en equipo.
5. RF+ La comunicación dentro de la organización se da adecuadamente.
- 6.

FACTOR: INNOVACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF- Los métodos de trabajo no han cambiado desde los inicios de la empresa.
2. TF+ Los métodos de trabajo son constantemente renovados.
3. TF+ A pesar de resultar efectivo algún método de trabajo, se busca una constante mejora continúa.
4. TF- El método de trabajo dentro de la organización es monótono.
5. TF+ En la empresa hay disposición para cambiar las formas de hacer el trabajo.
6. TF+ La empresa se caracteriza por buscar nuevas formas de hacer las cosas.
7. TF+ La empresa está abierta a nuevas propuestas relacionadas con la forma de trabajo.
8. TF+ La innovación en la forma de trabajar es una característica de la empresa.
9. TF+ Las nuevas propuesta en cuanto a la forma de trabajar son tomadas en cuenta.
10. TF- La forma de trabajar de la empresa ha sido la misma.
11. TF+ La empresa está abierta al cambio.
12. TF+ la empresa surgen nuevas forma de hacer el trabajo constantemente.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ La organización busca nuevos métodos de trabajo
2. RF+ La empresa está dispuesta al cambio para ser más eficiente.
3. RF+ La empresa estimula a los empleados para que busquen nuevas formas para mejorar su trabajo.
4. RF+ Dentro de la organización se buscan métodos que permitan el desarrollo de los empleados.
5. RF+ Los trabajadores están capacitados para emplear nuevas formas de trabajo.
6. RF+ En la organización es importante la creatividad de los trabajadores.
7. RF+ Dentro de la organización surgen nuevas ideas para realizar el trabajo.

REACTIVOS DEL FACTOR: SATISFACCIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ Cada trabajador realiza sus actividades con optimismo.
2. TF+ Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
3. TF- Los trabajadores muestran una actitud apática ante su trabajo.
4. TF- Los trabajadores hacen con desagrado sus actividades.
5. TF+ Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.
6. TF- Los trabajadores se muestran inconformes con su trabajo.
7. TF+ Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.
8. TF+ Los trabajadores están satisfechos con lo que han logrado en su puesto de trabajo.
9. TF+ Los trabajadores se sienten satisfechos cuando realizan un buen trabajo.
10. TF- Los trabajadores son poco entusiastas en las actividades que realizan.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ La buena remuneración motiva a los trabajadores a realizar mejor sus actividades.
2. RF+ Los empleados realizan con gusto sus actividades.
3. RF+ Dentro de la empresa se percibe un buen ambiente.
4. RF+ La organización plantea metas en común a los trabajadores.

REACTIVOS DEL FACTOR: RENDIMIENTO

REACTIVOS TEORICOS:

1. TF+ Los trabajadores muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.
2. TF+ Los trabajadores responden a las exigencias de la empresa
3. TF- El rendimiento de los trabajadores es deficiente.
4. TF+ Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores
5. TF+ Los trabajadores se esfuerzan para obtener los mejores resultados.
6. TF+ Los trabajadores realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.
7. TF+ Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ Dentro de la organización los trabajadores son productivos.
2. RF+ En la organización cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.
3. RF+ Los objetivos de la empresa son alcanzados de la mejor manera.
4. RF+ Los trabajadores son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.
5. RF+ La empresa está realizando un buen trabajo.
6. RF+ Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.
7. RF+ En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.

REACTIVOS DEL FACTOR: IMPLICACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ Los trabajadores le dedican el tiempo necesario a sus actividades laborales.
2. TF+ Dentro de la organización los trabajadores se sienten identificados con sus actividades.
3. TF+ Los trabajadores son conscientes de la importancia de su trabajo dentro de la organización.
4. TF+ A los trabajadores les interesa saber como está funcionando la empresa
5. TF- Los trabajadores se sienten ajenos a la empresa.
6. TF- A los trabajadores no les interesa realizar bien su trabajo
7. TF- A los trabajadores le son indiferentes las actividades que realizan.
8. TF+ Los empleados realizan con responsabilidad su trabajo.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ Dentro de la organización es importante la participación de los trabajadores.
2. RF+ Los trabajadores se sienten involucrados en sus actividades.
3. RF+ Los empleados se sienten comprometidos con su trabajo.

REACTIVOS DEL FACTOR: MOTIVACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ La empresa se interesa en que los empleados estén a gusto mientras trabajan.
2. TF- Los trabajadores evitan quedarse a trabajar tiempo extra porque la empresa no lo reconoce.
3. TF+ En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos.
4. TF+ Los trabajadores procuran entregar su trabajo antes de tiempo porque la empresa se los reconoce.
5. TF- Las actividades que realiza la empresa son monótonas.
6. TF+ En la empresa donde trabajo se acostumbra felicitar a los empleados cuando realizan bien sus actividades.

7. TF+ Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas laborales
8. TF+ Los empleados realizan su trabajo con optimismo.
9. TF+ Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES:

1. RF+ Los trabajadores se preocupan por realizar las actividades con calidad.
2. RF+ Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

REACTIVOS DEL FACTOR: CONFLICTO

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ En mi empresa los empleados no se llevan bien.
2. TF+ Los compañeros de trabajo evitan esforzarse en sus actividades.
3. TF- Dentro de la empresa las rivalidades entre los empleados son nulas.
4. TF+ En la empresa donde trabajo los enojos dificultan las relaciones de trabajo.
5. TF+ La empresa se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.
6. TF+ En la organización existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.
7. TF+ Los trabajadores de la empresa perciben tensión entre sí.
8. TF+ Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los trabajadores.
9. TF+ En la empresa las relaciones de trabajo son conflictivas.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁNTICAS:

1. RF+ Los trabajadores se pelean por cuestiones irrelevantes.
2. RF+ El estrés dentro de la organización causa entredichos con la autoridad.
3. RF+ Hay envidia entre los trabajadores.
4. RF+ En la empresa hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.

REACTIVOS DEL FACTOR: APOYO

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF+ Cuando hay mucha carga de trabajo, entre compañeros solemos apoyarnos.
2. TF+ Los jefes están atentos a las necesidades del trabajador dentro de la empresa.
3. TF+ En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
4. TF+ Mi jefe acostumbra reunirse con los empleados para analizar problemas relacionados con el trabajo.
5. TF+ Cuando surge algún problema laboral entre compañeros se unen para solucionarlo.
6. TF- Los compañeros de trabajo son indiferentes ante los problemas que puedan surgir.
7. TF+ Cuando un trabajador tiene dudas acerca de las tareas que realiza, en la empresa hay alguien que me orienta.
8. TF- Al jefe no le interesan los problemas de sus empleados.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES:

1. RF+ En el lugar donde trabajo hay alguien dispuesto a ayudar a los demás compañeros.
2. RF+ En la organización la unión entre trabajadores propicia un ambiente agradable.
3. RF+ Entre los miembros de la organización es importante la comprensión.

REACTIVOS DEL FACTOR: REMUNERACIÓN

REACTIVOS TEÓRICOS:

1. TF- En la organización los trabajadores están inconformes con su salario.
2. TF+ Los trabajadores sienten que merecen más de lo que reciben por su trabajo.
3. TF- Los trabajadores no están a gusto con la paga que reciben.
4. TF- El salario de algunos puestos de trabajo no es congruente con las actividades que se realizan.
5. TF+ El salario que reciben los trabajadores los incita a realizar mejor sus actividades.
6. TF- Dentro de la organización hay puestos de trabajo que son mal pagados.
7. TF- En el trabajo las horas extra no son bien remuneradas.
8. TF- Los trabajadores se quejan por la paga que reciben.
9. TF+La buena realización de las actividades se ve reflejada en la paga.

REACTIVOS OBTENIDOS DE REDES SEMÁTICAS:

1. RF+ La paga que reciben los trabajadores por sus actividades de trabajo es justa.
2. RF+ La empresa proporciona recompensas a los trabajadores con mejor desempeño.
3. TF+ El salario que recibe cada empleado es acorde al trabajo que realiza.
4. RF+ Los empleados perciben una buena paga por su trabajo.
5. RF+ Los trabajadores suelen obtener buenos resultados.

La propuesta de la escala toma en cuenta diferentes necesidades que pueden surgir en una empresa, de medir este fenómeno; esto es, permite obtener tres niveles de análisis del clima organizacional, un primer nivel integrado por las percepciones inmediatas del sujeto sobre su entorno; a este primer nivel le hemos denominado "*sistema individual*"; un segundo nivel conformado por la percepción de las interacciones que surgen con los compañeros de trabajo, en los que existe una dinámica eminentemente social, a este nivel le hemos nombrado "*sistema interpersonal*"; por último un tercer nivel, en el que intervienen toda la serie de lineamientos organizacionales establecidos, que van desde la naturaleza de la tarea, hasta la propia estructura organizacional, a este nivel le hemos denominado "*sistema organizacional*". Los factores integrados en cada uno de los sistemas se ubicaron en base a la conceptualización realizada, considerando tanto la información de tipo teórica, como la información proporcionada por los sujetos (ver Figura 22)

Esta propuesta pretende ser el resultado de una conceptualización acorde a la realidad que se pretende analizar. Está hecha con información proporcionada por los sujetos en términos del significado que manifiestan acerca de los diferentes factores ó dimensiones en los que se conforma el clima organizacional y hemos decidido que la escala este estructurada de tal manera que quien la utilice, puede decidir el nivel de evaluación que mejor le convenga.

Conformación de la escala de clima organizacional propuesta

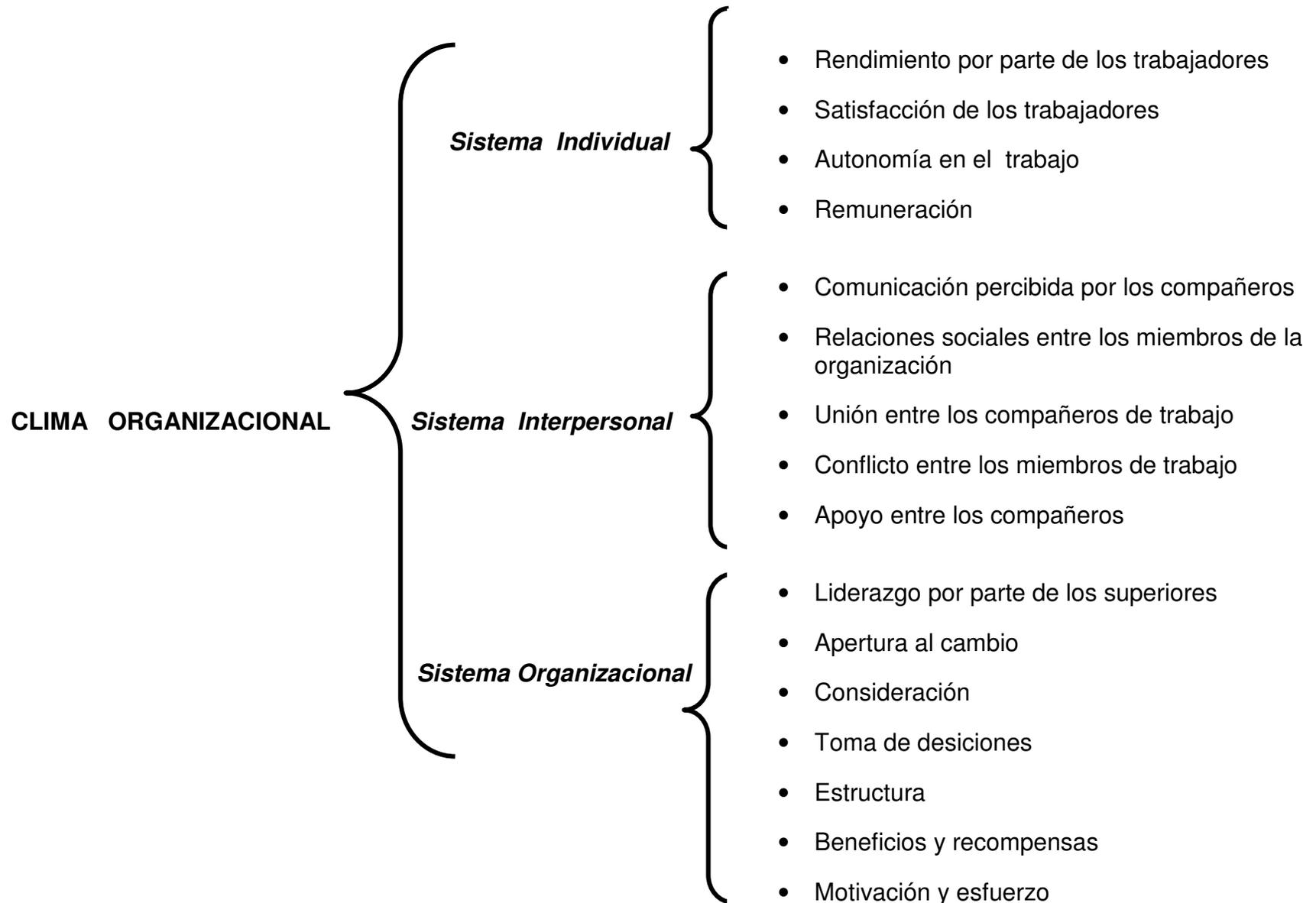


Figura 21

Capítulo 6
Discusión y
Conclusiones

CAPÍTULO 6

Discusión

A lo largo del desarrollo de la presente investigación se ha podido observar y en concordancia con Petit (1984) que existen diversas variables implicadas en la percepción del clima organizacional, variables propias de la organización y su entorno, es decir, de la estructura general y el contexto bajo el cual está cimentada la organización en una sociedad determinada; en donde están inmersas las creencias, mitos, ritos, valores y costumbres que conforman la cultura, y que además está influenciado por distintas dimensiones físicas, tecnológicas, económicas, políticas y sociales que rodean a toda estructura social. Es por ello que para realizar un instrumento que pretenda medir el clima organizacional de una empresa, éste debe de considerar el contexto en donde se desarrolla y la relación establecida entre el sujeto y el significado psicológico que conforman su realidad social, y dado que las definiciones de clima aluden a los factores percibidos de manera concientes y sujetos al control organizacional, es importante y de acuerdo con Reyes Lagunes (1993) rescatar la información de tipo cultural que también forma parte de los fenómenos de percepción

El estudio del clima organizacional ha sido abordado según las necesidades de investigación o aplicación requeridas por los individuos interesados en el tema, y estos estudios normalmente se realizan bajo un determinado enfoque, según lo revisado y de acuerdo con Brunet (1992) uno de los enfoques mas recientes (funcionalista) consiste en reconocer tanto la naturaleza objetiva como subjetiva del clima.

Bajo este punto de vista y debido a que el clima organizacional es considerado como el conjunto de percepciones globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente el cual refleja diferentes aspectos tales como las normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros que la conforman y que la distinguen de otras organizaciones (Dessler, 1979; Forehand y Guilmer, 1964 y Reichers y Schneider, 1990, citados en Vega, 2006), es necesario para abordar su estudio entender el significado que comparte el colectivo social acerca de los factores implicados en su conformación. El método empleado para identificar los significados psicológicos en esta investigación fue el planteado por Figueroa (1981) quien propuso que el estudio de las redes semánticas debía ser "natural" es decir trabajar con la información proporcionada por los sujetos. A partir de esta información y su interpretación se elaboró una propuesta de instrumento que permita medir de manera confiable el entorno bajo el cual se da el trabajo y las diversas relaciones existentes entre los diferentes elementos que en conjunto conforman el clima organizacional.

Los resultados obtenidos en esta investigación arrojaron 17 factores como producto de la primera etapa. En la segunda etapa donde se contrastaron las definiciones de estos factores con las redes semánticas se encontraron algunas coincidencias y diferencias que ayudaron a complementar o a redireccionar la definición del factor según se dio el caso.

Tabla 3

Análisis de las definiciones de los factores con los resultados de las redes semánticas.

Factores que en su definición coinciden con los resultados	Factores que en su definición muestran algunas diferencias con los resultados.	Factores que se complementaron con los resultados.
Relaciones sociales (<i>Relaciones sociales entre los miembros de la organización</i>)	Comunicación (<i>Comunicación percibida por los compañeros de trabajo</i>)	Liderazgo (<i>Liderazgo por parte de los superiores</i>)
Innovación (<i>Apertura al cambio</i>)	Rendimiento (<i>Rendimiento por parte de los trabajadores</i>)	Implicación (<i>compromiso de los trabajadores de la organización</i>)
Cohesión (<i>Unión entre los compañeros de trabajo</i>)		Satisfacción (<i>satisfacción de los trabajadores</i>)
Autonomía (<i>Autonomía en el trabajo</i>)		Toma de decisiones
Remuneración (<i>Remuneración en el trabajo</i>)		Apoyo (<i>Apoyo entre los compañeros</i>)
Estructura (<i>Normas, políticas y obligaciones establece la organización</i>)		Conflicto (<i>Conflicto entre los miembros de la organización</i>)
Consideración (<i>Consideración de los directivos</i>)		Motivación (<i>motivación y esfuerzo</i>)
		Beneficios y recompensas (<i>Estímulos y recompensas</i>)

Como se puede observar (ver Tabla 3) existen factores los cuales fueron definidos teóricamente de manera similar a lo encontrado en los resultados, de manera que siete factores de los diecisiete propuestos para la investigación con redes, muestran un significado cultural que concuerda con lo estudiado en otros países en donde se ha investigado el clima organizacional. Hay que considerar que algunos estímulos presentados a los sujetos no fueron exactamente las palabras que los autores emplearon para nombrar al factor, sino que se modificaron en función de su definición para lograr una mejor comprensión por parte de los sujetos, lo cual pudo haber servido como un elemento que favoreció la concordancia entre lo obtenido y lo ya investigado anteriormente. Sin embargo, existieron otros factores en los cuales los estímulos fueron adaptados y esto no significó la concordancia conceptual.

Una de las explicaciones que podemos encontrar para estos resultados es que existen significados que son culturalmente más extensos que otros, es decir que son compartidos por un colectivo social más amplio. Existen elementos del clima que probablemente se perciban de manera similar en términos de significado debido a que existen organizaciones las cuales están inmersas en contextos parecidos; algo parecido a lo que Pettit llama entorno multidimensional (1984). Sin embargo, y de acuerdo con este autor por más amplio que sea un entorno, no es ilimitado, de manera que existen diferencias inherentes a el tipo de organización que se investiga y el contexto en el que funciona, por lo que cada investigación conlleva aspectos que aportan información al cuerpo de conocimientos producto de estudios previos. Es interesante encontrar elementos que permanecen relativamente estables en el contexto social de diferentes empresas. Esto concuerda con varios estudios transculturales realizados, en donde el significado psicológico de algunos conceptos, en personas de diferentes grupos, son parecidos, ya que conviven y se desarrollan en contextos culturales muy similares (Díaz- Guerrero, 1988).

Así como existen elementos que comparten ciertos grupos, en términos de significados, también existen elementos en los cuales difieren. En este caso podemos observar que en los significados de los conceptos rendimiento y comunicación existen algunas diferencias con respecto a la visión teórica revisada, esto puede ser debido a que generalmente el rendimiento está relacionado con el tipo de actividad que se realiza en cada empresa u organización, y raramente un empleado evalúa su propio rendimiento, además de que cada organización tendrá una manera determinada de definir cuál es el rendimiento óptimo de sus empleados ya que este está ligado a la naturaleza de la tarea y estándares establecidos por la empresa. Las redes mostraron que la productividad es el elemento más significativo para el rendimiento, en general y de acuerdo a los resultados las personas describen que existe rendimiento cuando se da el cumplimiento de actividades laborales, cuando el trabajo es bien realizado, cuando se demuestra la calidad y se es eficiente en las tareas encomendadas. En cambio y de acuerdo a lo investigado documentalmente, el rendimiento es entendido como una relación de contingencia entre la remuneración y el rendimiento, además de estar relacionado principalmente con la formación y entrenamiento deseados.

Por otro lado el factor de comunicación difirió en que las definiciones realizadas por los diferentes autores aluden a las líneas de comunicación y la manera en que se dan estas, por su parte, los resultados describen elementos que son fundamentales de este proceso, aspectos como la confianza y el compañerismo fueron considerados importantes para definir este factor, o como condiciones indispensables para llevar a cabo este proceso. Los resultados obtenidos complementan de manera importante las definiciones encontradas de los factores que conforman el clima organizacional.

Los conceptos y significados obtenidos son categorías mentales que sirven para clasificar a las personas, objetos y eventos, por lo que es importante además de determinar cómo es que se establecen distintos tipos de relaciones entre los diversos factores, el tipo de significado que les da el grupo social en el cual queremos medir estos atributos o elementos del clima.

Es relevante, a su vez, mencionar que el mismo investigador influye en la percepción del significado del fenómeno de manera consciente, buscando delimitar conceptualmente su objeto de estudio y la manera de investigarlo. Se puede tener una idea del fenómeno, ya sea por que al plantear la forma de conceptualizarlo, investigarlo y medirlo se relaciona con otros conceptos; por haber consultado y asimilado el término mediante la lectura enfocada a adquirir ese conocimiento; acceder a cualquier medio de manifestación y transmisión de información relevante a su propósito; por que es posible hacer inferencias a partir de información obtenida, registrada y procesada a nivel cognitivo ó simplemente por que a través de la socialización con otras personas se van adquiriendo esquemas de información que permiten plantear y delimitar la problemática de investigación, en este caso el clima organizacional.

Sin embargo, es muy probable que esta información pueda irse transformando debido al contacto con la realidad del fenómeno, en este caso los significados de los factores de clima proporcionados por las personas han ido sufriendo una modificación al estar incorporados los individuos en una dinámica social en la que se ven sometidos a una gran cantidad de reglas, normas, comportamientos y lineamientos establecidos socialmente por el rol del trabajo y el sistema formal de organización que forman parte del contexto, por la delimitación de la tarea y el papel que juega el trabajador dentro de la empresa y por los diferentes estímulos que el medio ambiente de trabajo vierte sobre el individuo. Esta es la información que en determinado momento modela y regula la manera de actuar de la persona y la manera de percibir su entorno.

De lo anterior se deriva que la información obtenida a partir de la población en la que se pretende estudiar y comprender el fenómeno, sea conocimiento con el que puede y debe contar el investigador para dar mejor dirección a su estudio, y que además es muy importante si es que se busca entender las percepciones, por un lado, y por otro, optimizar las formas de modificación del comportamiento que faciliten y mejoren la dinámica laboral dentro de la empresa.

Como ya se menciona anteriormente en el capítulo referente a psicometría, el significado y la confiabilidad de las medidas psicológicas son esenciales para la conformación de un instrumento que nos permita obtener una clara visión de nuestro objeto de estudio en una población determinada, es por ello que parte de la investigación tuvo como objetivo cumplir con los principios básicos para la elaboración de una prueba, de acuerdo con Cohen y Swedlik (2006). Para estos autores la construcción de un instrumento de medición no se da de forma fortuita, y no importa cual haya sido el estímulo que origino plantear su elaboración, quien construya la prueba debe de enfrentarse a responder una serie de cuestiones, las cuales tendrán impacto en todo el proceso de construcción, a esta etapa del proceso de elaboración se lo conoce como conceptualización de la prueba.

Esta parte, plantea de acuerdo con estos autores, una serie de preguntas que la presente investigación se dio a la tarea de responder.

¿Qué es lo que va a medir la prueba? La escala medirá Clima organizacional definido como “el conjunto de percepciones que los individuos tienen acerca de su entorno o ambiente de trabajo, el cual está conformado por una serie de sistemas individuales, grupales y organizacionales interrelacionados entre si y en el que intervienen diversos factores, estas percepciones pueden ser evaluadas mediante la descripción de la realidad no olvidando que esta es una realidad subjetivada.”

¿Cuál es el objetivo de la prueba? permitir obtener un panorama representativo de la forma en que el trabajador mexicano percibe el ambiente de trabajo, con el propósito de permitir a la organización analizar y diagnosticar el clima organizacional y determinar las posibles fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción e iniciar y sostener cambios y seguir el desarrollo de su organización previniendo problemas que puedan surgir.

¿Existe una necesidad para esta prueba? Como ya se menciona en el capítulo uno existe una amplia variedad de instrumentos que miden el clima organizacional, si embargo la mayoría de ellos han sido construidos en otros países y estos en su mejor caso son traducciones y adaptaciones empleadas en la población mexicana, dejando de lado el aspecto sociocultural y el significado psicológico.

¿Quién usará la prueba? La aplicación del instrumento tendrá que ser aplicada por un profesional familiarizado con el tema, como lo es el psicólogo organizacional o el responsable del área en su caso.

¿A quién se aplicará la prueba? Debido a que el clima está conformado por la percepción global de los trabajadores en relación a diferentes factores que conforman a la organización, la propuesta de instrumento está diseñada para todo trabajador mexicano que labore en una organización.

¿Qué contenido cubrirá la prueba? al igual que otros instrumentos, esta propuesta está conformada factores (diecisiete) en el que cada uno cuenta con determinado número de reactivos obtenidos del análisis teórico y a diferencia de las demás, contiene reactivos

obtenidos a través de la técnica de redes semánticas, lo que la hace contener aspectos representativos de la cultura mexicana, además de estar dividida en tres niveles de evaluación, (sistemas: personal, interpersonal y organizacional)

¿Cómo se aplicará la prueba? Debido a que es un cuestionario que puede cubrir sistema individual, interpersonal y organizacional éste permite su aplicación tanto individual o grupal, adaptándose a las necesidades de la organización, quizás una diferencia de aplicación radique en que es posible evaluar el sistema que la organización considere más pertinente u oportuno.

¿Cuál será el formato ideal para la prueba? Como ya se vio anteriormente la mayoría de los instrumentos que evalúan el clima organizacional son cuestionarios ya que permiten calificar atributos específicos de la organización y su aplicación puede ser grupal o individual. El tipo de respuesta es el usualmente empleado en escalas de estimación en donde las respuestas van de “nunca” a “siempre”.

¿Debería elaborarse más de una forma de la prueba? Como en todos los instrumentos psicométricos es deseable tener un nivel satisfactorio de validez y confiabilidad a través de diferentes métodos, en el caso de esta primera propuesta y por contar con un amplio banco de reactivos es posible la elaboración de una prueba equivalente.

¿Qué capacitación especial se requerirá de los usuarios de la prueba para aplicarla o interpretarla? Consideramos que al igual que en la aplicación de otros instrumentos psicométricos, estos sean empleados únicamente por personal que cuente con una formación adecuada, se sugiere ser manejada por profesionales de psicología o afín.

¿Qué clase de respuesta se requerirán de los posibles evaluados? Respuestas de estimación en donde se les solicita a los sujetos que contesten con la mayor sinceridad posible de acuerdo a las opciones que se les presentan.

¿Quién se beneficiará con la aplicación de esta prueba? Las organizaciones al poder detectar de manera más precisa los factores y las áreas del clima laboral en las que existen dificultades y de esta manera poder desarrollar mejores estrategias de intervención oportuna y eficaz; cuando la empresa intervenga de forma adecuada en el mejoramiento del clima organizacional, los trabajadores se ven beneficiados en la calidad de vida que la empresa les otorga.

¿Hay algún daño potencial como resultado de la aplicación de esta prueba? Dentro del cuestionario no se solicitan datos que comprometan al trabajador ya que las respuestas son totalmente anónimas y los datos sociodemográficos únicamente son para obtener mayor información y poder encontrar algunas variables que estén interviniendo en el fenómeno.

Para la construcción del instrumento se consideró oportuno y de acuerdo a la definición utilizar una escala de estimación, ya que esta permite por medio de agrupamientos de palabras, afirmaciones y símbolos que el evaluado indique la intensidad

de los juicios relativos a un atributo, rasgo, actitud, o como es el caso de este estudio, de los factores que conforman el clima organizacional.

El número de ítems en esta primera versión no fue establecido, ya que este podrá ser definido a través de un análisis factorial y un primer piloteo de los reactivos aquí presentados, por lo que la propuesta cuenta con 232 reactivos elaborados teóricamente y 22 reactivos de redes semánticas los cuales son susceptibles de someterse a el tipo de análisis estadístico correspondiente para poder determinar el grado de discriminación así como el grado de validez y confiabilidad en general de la escala. Se recomienda hacer un seguimiento de esta propuesta a fin de contar más adelante con un instrumento debidamente validado, de tal manera, que permita realizar una evaluación más precisa del clima organizacional.

Para el desarrollo de la presente propuesta, se pudo coincidir con la postura de Sundstrom,1987 (citado en Peiró y Prieto, 1996) quien adopta una perspectiva de la psicología ambiental; este autor ha elaborado una conceptualización del ambiente laboral en la que distingue tres niveles: el ambiente individual, constituido por elementos físicos del entorno del trabajo; el ambiente social, formado por el conjunto de relaciones interpersonales, y el ambiente organizacional, que incluye aspectos de estructuración de unidades de trabajo, grupos, etc. según Sundstrom (1987), cada uno de estos niveles está relacionado con diferentes resultados tanto individuales (satisfacción, motivación, etc.) como organizacionales (efectividad, rendimiento, etc.).

Cuando se realizo la investigación y se determino conformar la escala con los 17 factores obtenidos, y al analizar cada una de las definiciones propuestas, se observó que algunas de ellas concordaban en que existían aspectos del clima organizacional que aluden a elementos propios del individuo y que están determinados por el entorno inmediato, las estrategias de afrontamiento a las exigencias del medio y rasgos de personalidad, los cuales se manifiestan de forma meramente individual a través de los diferentes comportamientos que adopta el individuo dentro de la organización; otros factores hacen referencia a los procesos que surgen de la interrelación entre los individuos y que tienen que ver con la dinámica bajo la cual se desenvuelven los diferentes grupos, los tipos de relación que se establecen entre los diversos niveles jerárquicos, la forma en que se da la comunicación y el grado de cohesión que existe entre los diversos grupos de trabajo que conforman la organización; por último existen factores que aluden a factores que surgen de las características propias de cada organización, y en donde participan procesos como la forma en que se delegan las decisiones en los diferentes niveles de la estructura organizacional, la manera en que se busca involucrar y motivar a los miembros, la forma de delimitar y dirigir las tareas, y los lineamientos y políticas establecidas para cada uno de los miembros de la organización. Lo anterior coincide ampliamente con la visión de Sundstrom (1987).

Partiendo de la idea de que el clima organizacional puede abordarse de diversos enfoques, existen diversas facetas y dimensiones bajo las cuales se ha conceptualizado el clima organizacional, pero además estas facetas se construyen y aparecen de una u otro forma en función del paradigma desde las que aborda el problema el investigador. En total

acuerdo con Peiró (1994, citado en Peiró y Prieto, 1996) la aproximación de un paradigma realista y objetivista plantea la delimitación conceptual de fenómenos que se asumen como existentes y, en ese caso, el reto fundamental consiste en formular la conceptualización de forma que se desvele y refleje adecuadamente esa supuesta realidad. Sin embargo, si se parte de un paradigma constructivista y sociocognitivo la identificación de ese ambiente y su dimensionalización pasa por la identificación de los sistemas de significados y creencias compartidos por el colectivo que configura la organización y de otros colectivos relevantes que son quienes construyen sociocognitivamente esa realidad.

El trabajo es una faceta importante en la vida de las personas, no solo por que una gran parte de nuestro tiempo lo dedicamos a actividades laborales, sino por que gracias a él la persona obtiene una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales, y logra desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad.

Hasta ahora los movimientos del desarrollo organizacional, del rediseño del trabajo y la administración del capital humano han tenido como objetivo la competitividad de la organización, poniendo mayor énfasis en la productividad y el bienestar de los trabajadores. Este hecho pone de manifiesto una interdependencia ante los componentes psicológicos y sociales de un sistema organizativo así como sus componentes técnicos. Ello significa que es imposible mejorar el rendimiento del conjunto del sistema sin mejorar conjuntamente el rostro social y el rostro técnico del sistema.

La diferencia entre la práctica que se da en las empresas de nuestro país, (si es que en su mejor caso consideran el bienestar del trabajador a demás de la productividad), con respecto al movimiento de humanización del trabajo es el orden de importancia que se le da a la productividad y el bienestar del trabajador. De acuerdo a lo apuntado por Herbst 1975 “el producto del trabajo son primordialmente personas y solo secundariamente bienes o servicios. Una sociedad no es mejor que la calidad de las personas que produce. Si en el trabajo se embrutece y se explota a las personas, produciendo frustración, irritación y resentimiento, tendremos una sociedad de resentidos y de personas alienadas. Si por el contrario somos capaces de organizar y desarrollar las condiciones para que en el trabajo las personas desarrollen lo mejor de ellas mismas, crezcan, puedan contribuir con sus mejores habilidades, destrezas, competencias y puedan mejorar su autoestima habremos logrado una sociedad mas humana. Curiosamente en determinadas condiciones y circunstancias esto es compatible y va en línea con lo que las empresas necesitan para ser más competitivas y eficaces en su entorno.” (citado en Peiró y Prieto, 1996 p.162)

Si es que requiere llegar a materializar lo anteriormente mencionado es necesario tener en cuenta que la calidad de vida laboral implica una mejora en la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de recursos humanos, la calidad de vida laboral necesita del esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización dentro de cada nivel con el fin de lograr en paso de un sistema de control a un sistema de implicación.

De acuerdo con Peiró y Prieto (1996) los dos grandes objetivos que se resaltan en la literatura sobre la calidad de vida en el trabajo se pueden abordar bajo dos perspectivas generales para su conceptualización, una pone énfasis en la calidad de vida laboral tal y como es vivida por el trabajador y otra pone mayor énfasis en los aspectos del entorno laboral.

La presente propuesta ha tratado de incorporar a la conformación de la escala de clima organizacional elementos que permitan dilucidar indicadores tanto de la calidad de vida del trabajador como aspectos inherentes del entorno laboral. Busca entender las relaciones existentes entre ambas visiones para poder desarrollar propuestas como resultado de un análisis amplio del contexto laboral, incorporando no sólo alternativas de mejoras en la eficiencia y eficacia del trabajador, sino además, en la manera en que la organización satisface y cumple con lo que el trabajador espera obtener para desarrollarse como persona a través de su empleo. La calidad de vida que la empresa puede ofrecer al trabajador está estrechamente relacionada con la calidad del trabajo que los individuos pueden ofrecer a la organización, este equilibrio mantiene la salud de todo el sistema logrando un ciclo en el cual al trabajador beneficia a la organización por medio de su trabajo y es beneficiado por la naturaleza y el contexto en el que se da el mismo además de la inherente satisfacción de las necesidades que busca cubrir cualquier trabajador por medio de su actividad laboral.

Más allá de las características físicas y estructurales en las que se desarrolla el sujeto, se debe tener en cuenta que el ser humano está influenciado además por un poderoso conjunto de determinantes de tipo subjetivo en el cual se encuentran infinidad de variables, tales como las creencias, los valores y las actitudes. El clima organizacional alude a estas cuestiones de tipo subjetivo pero las cuales son compartidas dentro de un grupo social y que se ven influenciadas además no solo por las características propias de la organización, sino por las interacciones que el sujeto tiene con su entorno individual, con su grupo y con su ecosistema en general.

La dificultad del estudio del clima organizacional es que el sujeto no solamente funciona como determinante y consecuencia, sino que forma parte del clima, influye y es influenciado por él, en una compleja interacción social que requiere identificar y develar las percepciones y creencias compartidas por los miembros de las redes sociales que se establecen dentro de una organización. De aquí la importancia de determinar el significado que los individuos pertenecientes a un grupo social tienen de los diferentes elementos que conforman su entorno. Para, de esta manera, poder entender tanto el propio entorno como a los individuos que lo describen y conforman, y los elementos que lo integran.

Conclusiones

Por lo anteriormente descrito, a lo largo de la presente investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones.

En el clima organizacional se ven reflejados los valores, creencias, ritos, mitos y costumbres que los miembros de la organización comparten entre sí, las personas adquieren conocimiento acerca del trabajo por medio de las experiencias laborales, pero también de la información cultural que vierte la sociedad por medio de la educación y la comunicación, Así es como se determina, entre otras cosas, la opinión que el individuo tiene acerca del trabajo que realiza y del entorno en donde lo realiza.

Debido a que el clima alude a elementos de tipo subjetivo que permiten matizar los significados que el trabajador tiene de su entorno y su actividad laboral, es importante que para su evaluación, se incorporen elementos de las diferentes interpretaciones que los miembros de una organización tienen acerca de su realidad social, los distintos significados que el conjunto social comparte de su entorno, son la base para poder lograr una descripción mas precisa de esta realidad, no olvidando que esta es una realidad sociocognitivamente elaborada.

Precisamente debido a su naturaleza subjetiva el clima organizacional determina toda una serie de procesos psicológicos en el individuo, que van desde la motivación, satisfacción, estrategias de afrontamiento, resolución de problemas, toma de decisiones carga mental y fatiga emocional hasta diferentes formas de respuesta ante las exigencias del ambiente, actitudes frente al trabajo, determinación del rol laboral, calidad de las tareas laborales, y cualquier tipo de comportamiento organizacional en general. La percepción que el sujeto se forma del entorno laboral donde se desenvuelve determina en gran parte la manera de actuar en ese entorno y la manera en cómo se involucra afectiva y cognitivamente con su actividad laboral desencadenando toda clase de reacciones, que van desde sentimientos de realización y logro al percibir un entorno favorable hasta enfermedades psicosomáticas derivadas del estrés laboral debido a la percepción de un entorno desfavorable y exigente; esto ultimo sumado a la personalidad y los diferentes recursos que posee un individuo para responder a las exigencias del medio, pueden desencadenar respuestas progresivas, que se traducen en trastornos psicológicos propios del ambiente de trabajo. Algunos de estos trastornos han cobrado mayor importancia debido a que su aparición es cada vez más frecuente en los

ámbitos laborales actuales, algunos de estos fenómenos son ya investigados, como es el caso el Síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) y el acoso psicológico (Mobbing); por lo que es importante contar con herramientas de investigación que permitan lograr una mejor comprensión de fenómenos que se desarrollan en los contextos laborales, una herramienta fundamental, es pues, una escala de evaluación del clima organizacional.

El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, al evaluar el clima organizacional se está realizando un primer nivel de diagnóstico de la organización y de las características de esta, ya que incorpora factores de los diferentes niveles de toda la estructura social, así podemos evaluar el sistema individual, el sistema interpersonal o grupal y el sistema organizacional, además de determinar los factores que intervienen en estos tres subsistemas, se puede en base a un mayor análisis, establecer las relaciones entre los diferentes factores y sistemas permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

El estudio del clima organizacional no es una tarea sencilla, bajo la perspectiva aquí abordada, intervienen toda una serie de factores estructurales y sociales externos que han de ser considerados por el investigador, y que deben ser analizados teniendo en cuenta a su vez procesos internos de los individuos, las diferencias individuales, las diversas necesidades que buscan ser cubiertas con la actividad laboral, y el conjunto de significados y de interpretaciones inmersas no sólo en los sujetos que conforman el clima organizacional, sino también en los investigadores que pretenden comprenderlo.

Lo más difícil probablemente del clima organizacional es poder estudiarlo, partiendo del hecho de que los individuos son determinantes y consecuencias, y que a su vez se incorporan como un elemento del clima, volviendo el fenómeno, un complejo entarimado de interacciones socioculturales. De esta manera quien se aboque a la tarea de explicarlo, tendrá que delimitar el alcance y la manera de abordar su investigación.

El primer paso para abordar el problema de la evaluación del clima organizacional es sin duda formular su conceptualización, aquí planteamos abordarlo desde un paradigma constructivista y sociocognitivo por lo que la conceptualización tiene necesariamente que partir de la identificación de los sistemas de significados y creencias que comparten los miembros del sistema social, los cuales son quienes describen la realidad en el cual está inmerso el sistema, y que a su vez lo construyen sociocognitivamente. Es necesario que los procesos de investigación partan de líneas conceptualmente bien definidas y que tengan seguimiento por parte de quienes les interesa ampliar su estudio, en este caso se tiene un punto de referencia histórico de las investigaciones acerca de la evaluación y estudio del clima organizacional así como cultural, al establecer el significado que los individuos tienen acerca de su entorno. Es de suma importancia que exista un seguimiento, ampliando la investigación documental y empírica sobre el tema, empezando a desarrollar herramientas que permiten obtener información relevante respecto al tema. La escala propuesta, fue realizada con la intención de que sea retomada por investigadores del clima organizacional y de estudiosos del

comportamiento humano en general, a fin de realizar su respectivo estudio exploratorio y confirmatorio que enriquezcan y complementen lo realizado arduamente en este trabajo.

La implementación de herramientas construidas y desarrolladas por mexicanos para medir fenómenos como el clima organizacional de las empresas y trabajadores mexicanos, permite un mejor entendimiento tanto para los individuos quienes las responden, como para las personas que las interpretan, se cuenta con datos más precisos y socialmente relevantes, logrando una evaluación confiable de la información vertida sobre dichas herramientas, permitiendo una mejor comprensión de las relaciones que se dan entre los diferentes fenómenos que se desarrollan en nuestra cultura.

No menos importante es incorporar a la explicación y delimitación del estudio del clima organizacional, teorías y paradigmas propios de la cultura en donde se estudia; es decir, fenómenos inmersos socioculturalmente en un contexto determinado, podrán ser explicados a partir de paradigmas propuestos y probados empíricamente en dicho contexto, es por ello que aquí se busca además de revisar enfoques elaborados en otras culturas, incorporar un enfoque desarrollado desde la psicología transcultural, dada la riqueza teórica y metodológica que a través de la investigación empírica y la reflexión se ha desarrollado en nuestro país. Perspectiva construida con rigor científico, fino análisis estadístico y la inferencia. Es por ello que creemos importante que las subsecuentes investigaciones que puedan surgir a partir de este trabajo, aborden la psicología desde paradigmas como la teoría histórico-bio-psico-socio-cultural, y con metodologías como la técnica de redes semánticas naturales ya que estamos convencidos en base a lo obtenido, lo revisado documentalmente y lo anteriormente descrito en la presente investigación, que el contenido psicológico y el comportamiento de los individuos está determinado por una dinámica de interacción entre el individuo y su ambiente, siendo sustancial la interrelación de tipo sociocultural entre los grupos, los individuos y las organizaciones, que proveen al individuo de significados, conocimientos, tradiciones, valores, actitudes, normas sociales y pautas de comportamiento.

Toda trabajo de investigación busca mediante el planteamiento de la problemática, delimitar su estudio con una metodología que permita obtener resultados que logren explicar ciertas relaciones entre variables de manera más o menos contundente, afín de aportar soluciones a distintas problemáticas que involucran dichas variables; ó simplemente describir un fenómeno de tal manera que la descripción sistemáticamente realizada, permita en sí, dilucidar mejor su comprensión y proponer explicaciones que puedan hacer lo propio. Sin embargo, las investigaciones en las que se involucran variables que interactúan con el factor humano (que por el simple hecho de ser estudiadas caen en esta categoría), son difíciles de abordar de una forma “objetivamente” aceptada, este es el foco de discusión del problema sujeto-objeto, en donde el ser humano se vuelve ambas partes, aspecto el cual, no discutiremos aquí.

Limitaciones y sugerencias

Una de las principales limitaciones que encontramos en la elaboración de este trabajo fue precisamente tener un punto de donde partir, es decir, para la conceptualización del clima organizacional no se encontró fácilmente un acervo del cual sea pudiera obtener información acerca del tema, si bien, se encontraron varias investigaciones y tesis que manejan el tema, su conformación es muy similar, en la mayoría se establece la relación del clima organizacional con variables de productividad, satisfacción, calidad, estrés, motivación, etc., en las cuales existe un trabajo de conceptualización del clima poco profundo, asumiendo el clima organizacional como algo bien definido, en donde el principal trabajo consiste en buscar adaptaciones de instrumentos y asumir las dimensiones descritas en dicho instrumento, de ahí en parte la inquietud por conceptualizar el tema. Por ello nos vimos en la necesidad de revisar paradigmas teóricos de autores ampliamente utilizados en estudios de otros países, y a su vez, realizamos el esfuerzo de incorporar una metodología diferente para la conceptualización de una escala, la cual se basa en un paradigma ampliamente utilizado en la investigación transcultural que se ha realizado en nuestro país.

Toda investigación trae consigo una serie de limitaciones, que muchos autores asocian con problemas metodológicos, y otros lo ven simplemente como el alcance que puede tener una investigación debido a ciertos límites que todo campo de estudio posee. Esta investigación no es la excepción.

El trabajo de desarrollar una escala de clima organizacional, presenta diversas dificultades, esto principalmente a que cada organización es diferente, y la necesidad de evaluar el clima depende del tipo de problemática que se desee abordar y el enfoque bajo el cual se pretende analizar; el problema de la confiabilidad y la validez trae consigo la dificultad de obtener muestras representativas, es difícil encontrar escalas debidamente elaboradas, esto conlleva a que las investigaciones realizadas carezcan de un instrumento que sea contrastado empíricamente en diversos escenarios y para diversos tipos de investigación, estos esfuerzos, en su mejor caso, se han hecho con adaptaciones y traducciones de otros países.

Las redes semánticas ayudan a comprender la realidad percibida por los sujetos, en términos de significados, sin embargo, es necesario llevar un seguimiento de estos resultados y determinar cuáles permanecen relativamente estables, cuáles se van transformando a la par que los cambios políticos, económicos y sociales; identificar si existen dimensiones del clima organizacional que están arraigadas en nuestra cultura, cuáles están determinadas por las macroestructuras organizacionales, cuáles tienden a desaparecer ó si surgen nuevas dimensiones a considerar en la percepción de este fenómeno.

Se recomienda realizar más trabajos de investigación que ayuden a conceptualizar el clima organizacional de una mejor manera a través de adentrarse en las condiciones sociales que lo determinan, así como la comprensión de las variables que lo determinan.

Se necesitan hacer investigaciones acerca de las diferencias que existen entre los individuos que laboran en las organizaciones de nuestro país, se sugiere incorporar en

próximos estudios variables de tipo sociodemográficas, para comprender mejor la dinámica de las percepciones y los distintos tipos de significado que adquiere el trabajo según el género, la edad, condición social, nivel de estudios, situación geográfica, tipo de empresa, tipo de contrato, etc.

Al ir revisando las investigaciones se encontró que para poder desarrollar una descripción sistemática del fenómeno había que recurrir a investigaciones que tienen que ver con sus determinantes y consecuencias, es decir, los trabajos de investigación que se han realizado a lo largo de las últimas décadas en nuestro país, son trabajos valiosos que pueden aportar mucho a la conformación de un cuerpo de conocimiento que sea enfocado únicamente al tema del clima organizacional. Estudios sobre la motivación, el compromiso organizacional, los sistemas de incentivos, la satisfacción, el rendimiento y la productividad, comportamiento organizacional, salud ocupacional, relaciones sociales, conflicto, entre otros, son determinantes y a su vez consecuencias que modelan la percepción del clima, lo conforman, y que se ven influenciados por el.

La propuesta aquí desarrollada, carece de una muestra representativa de los trabajadores mexicanos, así como de su respectivo estudio exploratorio y confirmatorio para determinar la validez y confiabilidad, se recomienda ampliar la muestra afín de obtener mayor representatividad de la población; se sugiere además, realizar investigaciones que busquen cuáles son los determinantes y que consecuencias conlleva un clima organizacional adverso en nuestra cultura, y cómo influyen las variables sociodemográficas en este fenómeno.

REFERENCIAS

- Alcover de la Hera , C., H., Martínez, I. D., Rodríguez, M. F y Domínguez, B, R. (2004). ***Introducción a la psicología del trabajo***. España: MacGraw-Hill.
- Anastasi, A. (1977) ***Test psicológicos***, Madrid, Aguilar.
- Aparicio, A. M. C. (1998). **Clima organizacional adecuado como factor principal de la motivación del trabajador**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.
- Arias, F. y Heredia, E. (1999). ***Administración de re recursos humanos: para el alto desempeño***. México: Trillas.
- Belausteguigoitia, I. (2000). **La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas**. Tesis de doctorado. UNAM, México.
- Blum, M. (1912). ***Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales***. México: Trillas
- Brunet, L. (1992). ***El clima de trabajo en las organizaciones***. México: Trillas.
- Calzadilla, C. (1999). **Impacto del clima social cobre la productividad**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.
- Castañeda, S y López, M. (1993). Evaluación de la estructura del conocimiento. ***Revista de Psicología Social y Personalidad***, 9(1), 67-81.
- Chesser, R, J., Bartol, K. s/a. ***Organizational climate: a study of conceptual consensus in two organizations***. 206-208.
- Chiavenato, I. (2001). ***Administración de Recursos Humanos***. Colombia: McGraw-Hill.
- Coolican, H. (1994). ***Métodos de investigación y estadística en psicología***. México. Manual Moderno.
- Cohen, R, J, y Swerdlicle, M, E. (2006). ***Pruebas y evaluación Psicológica: introducción a las pruebas y a la medición***. McGraw-Hill: México.

Cozby, P, C. (2005). **Métodos de investigación del comportamiento**. (8 ed.): México: McGraw-Hill.

Davis. K. y Newstrom, J. (2002). **Comportamiento humano en el trabajo**. México: McGraw-Hill Interamericana.

Denison, D. (1996). What is difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. **Academy of Management Review**. 21 (3), 619-654.

***Desarrollo Disciplinar e Histórico-Social de la Psicología Organizacional**, recuperado en http://www.geocities.com/ricsoft74/640_historia.html octubre 2007. UNAM, México

Dessler, L. (1976). **Organización y administración, enfoque situacional**. México: Prentice-Hall.

Díaz-Loving, R., Gamboa, M. y Canales, L. (1988). Exploración en la configuración semántica del noviazgo, el matrimonio y la infidelidad. **Psicología Social en México**. 172-178.

Díaz-Loving, R. (1988). Desenredando la semántica del amor. **Psicología Social en México**, 160-166.

Díaz-Guerrero, R. (1988). El poder y el amor en México. **Psicología Social en México**, 153-160.

Díaz-Guerrero, R. (1993). **El mundo subjetivo de Mexicanos y Norteamericanos**. México: Trillas.

Díaz-Guerrero R. (1999). **Psicología del Mexicano Descubrimiento de la Etnopsicología**, Mexico: Trillas

Duran, L, L. (1993). **Los factores del clima laboral que influyen sobre la rotación de personal**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.

- Flores, S, M., Ríos, E, O. Y Sáenz, B, V. (2003). **Clima laboral y su relación en factores sociodemográficos en empleados de diversas instituciones bancarias**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). **Introducción a la evaluación psicológica**, Madrid, Ediciones Pirámide.
- Fernández-Rios, M. (1996). **Manual de prácticas de psicología organizacional**. Salamanca: Amaru.
- Figuroa, J., González, E, y Solís, V. (1981). Una aproximación al problema del significado: las redes semánticas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13 (3), 447-458.
- Furnham, A. (2001). **Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones**. México: Oxford.
- García, J. T. (2000). **El clima organizacional como herramienta para aumentar la calidad y disminuir la rotación de personal en un despacho de contadores**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.
- Gil, R, F. y Alcover de la Hera. L. (2003). **Introducción a la psicología de las organizaciones**. Madrid: Alianza.
- Gómez, E. R. (2000). **La representación social del Psicólogo en los centros de prevención y readaptación social del valle de Cuautitlán-Texcoco del Estado de México a través de la técnica de redes semánticas**, Tesis de licenciatura, UNAM, México.
- Gómez, R, A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-113.
- Guillén, G. C y Guil. B, R. (2000). **Psicología del trabajo para relaciones laborales**. México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, y Slocum, J. (2004). **Comportamiento organizacional**. México: Internacional Thomson.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R. M. (1989). **El comportamiento en las organizaciones**. México: McGraw-Hill.
- Hogan, T. (2004). **Pruebas Psicológicas: una introducción práctica**. México: Manual Moderno.
- Johnstone, A. & Johnston, L. (2005). The relationship between organizational climate, occupational type and workaholism. **New Zealand Journal of Psychology**, *34* (3), 181-188.
- Kangls, P., Williams, G. (2000). Organizational climate corporate performance an empirical investigation. **Management Decisión**, *38* (8), 531-540.
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2005). **Pruebas psicológicas, principios, aplicaciones y temas**. Mexico: Thomson Wadsworth.
- Kerlinger, F. N. Y Lee, H. B. (2001). **Investigación del comportamiento: métodos de investigación en Ciencias Sociales** (4ed). McGraw-Hill: México.
- Kinicki, A. J.; Ostroff, Cheri; Schulte, Mathis (2006). Organizational climate systems and psychological climate perceptions: a cross-level study of climate-satisfaction relationships. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, E.U
- Kolb, D. (1939). **Psicología de las Organizaciones: Experiencias**. México: Prentice Hall.
- López, O. B. (2001). **El significado psicológico de manipulación mediante la técnica de redes semánticas**. Tesis de Licenciatura. UNAM.
- Newman, J. (1977). Development of a measure of perceived work environment. **Academy Journal**. *20* (4), 520-534.
- Nunally, J. C. (1970). **Introducción a la medición Psicológica**. Ed. Paidós: Buenos Aires.

- Marín, M., (2003). **Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico**. Tesis de la Facultad de ciencias económicas y sociales. México UNAM.
- Mayer, B., Whitfield, A. & Godking, L. (1999). Promoting Organization-Based Self-Esteem in an Organization: The role of organizational climate variables, **Journal of Social Behavior and Personality**. **16** (1), 81-96.
- Méndez, M. V. (2001). **Administración, clima organizacional, y eficiencia docente en un centro de estudios tecnológicos industrial y de servicios**. Tesis de licenciatura, UNAM, México.
- Moeria, F, J., Álvarez B, M. (2002). Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. **Emergencias**, **14**, 6-12.
- Mohd, N, A., Ramayah, T. & Chee B. Y. (2006). Organizational structure and organizational climate potencial predictors of job stress: evidence from Malaysia, **International Journal of Commerce & Management**. **16** (2), 116-129.
- Moreno Rosset, Carmen (ed.) (2005), **Evaluación psicológica**, Madrid: Sanz y Torres.
- Muñiz. J. (1996). **Psicometría**. España: Universitas.
- Palmer, F, R. (1980). **La semántica**. México: Siglo XXI.
- Patterson, M., West, R., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthon, R., Maitlis, S. et al., (2005). Validating the orgazational climate measure: links to managerial practices productivity and innovation. **Journal of Organizational Behavior**, **26**. 379-408.
- Payne, R. & Mansfield, R. (1978). Correlatos of individual perceptions of organizacional climate. *Journal of Occupational Psychology*, **51**, 209-218.
- Peiró, J. y Prieto. (1996). Tratado de psicología **del trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo**. España: Síntesis psicológica.

- Petit, F. (1984) **Psicosociología de las organizaciones**, Herder, Barcelona, España
- Reyes L. I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. **Revista de Psicología Social y Personalidad**, 9(1), 81-97.
- Rodríguez, J. A. (2005). **La cultura organizacional y el clima laboral como factores determinantes en la motivación empleado**. Tesis de Licenciatura. UNAM, México
- Rodríguez, F. A., Díaz, B, F., Fuertes, M, F., Marín, Q, M., Montalbán, P, M. y Zarco, M, V. (2004). **Psicología de las organizaciones**. Barcelona: UOC.
- Schnake, M. (1983). An empirical assessment of the effects of affective response in the measurement of organizational climate. **Personel Psychology**. **36**, 791-807.
- Ullmann, S. (1965). Semántica: Introducción a la ciencia del significado. Madrid: Aguilar.
- Valdez, M, J. y Reyes, L. I. (1993). La construcción de instrumentos de medición a partir de categorías semánticas. Un caso ilustrativo: El autoconcepto. **Revista de Psicología Social y Personalidad**, 9(1) 45-56.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. **Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología**, **2** (2), 329-349.
- Vera-Noriega, J., Pimentel, C, y Batista de Albuquerque. (2005). Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos. **Ra Ximhai**, 1(3), 439-451.
- Vivas, R., Comesaña, A., Vivas, Y. (2007). Evolución de redes semánticas de conceptos académicos en estudiantes universitarios. **Psico-USF**, 12(1), 111-119.

- Villarreral, G, y Padilla, V. (2007). **La estructura de red y la coincidencia de nodos en las redes semánticas naturales de maestros y alumnos.** Recuperado e http://www.uaslp.mx/PDF/2228_317.pdf
- Waters, L, K., Roach, D. & Blatlis, N. (1974). Organizational climate dimensions and job-related attitudes. *Personel Psychology*, **27**, 465-476.
- Yela, M. (1997). **La técnica del análisis factorial: un método de investigación en Psicología y Pedagogía.** Ed. Biblioteca Nueva: Psicología Universidad.
- Zermeño, A., Arellano, A, y Ramírez, V. (2005). Redes semánticas naturales: técnica para representar los significados que los jóvenes tiene sobre televisión, Internet y expectativas de vida. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 11(22), 305-334.

*A***nexos**

ANEXO 1
Ejemplo de hoja de redes semánticas

INSTRUCCIONES

Paso 1. Define con la mayor precisión posible los conceptos que se te presentan a continuación utilizando 5 palabras para cada uno de ellos.

Paso 2. Una vez escritas tus palabras, numéralas en función de la relación, importancia o cercanía que consideres que tiene cada una de ellas en relación al concepto (siendo 1 el de mayor importancia y 5 el de menor importancia).

Ejemplo:

Paso 1. Manzana	Paso 2. Manzana
<u>Fruta</u>	<u>Fruta 5</u>
<u>Dulce</u>	<u>Dulce 2</u>
<u>Roja</u>	<u>Roja 1</u>
<u>Nutritiva</u>	<u>Nutritiva 4</u>
<u>Lisa</u>	<u>Lisa 3</u>

Liderazgo en el trabajo

Autonomía en el trabajo

Satisfacción en el trabajo

Sexo: M () F () Edad: _____

Empresa: Privada () Pública ()

Escolaridad: Primaria () Secundaria () Bachillerato ()
Licenciatura () Posgrado ()

ANEXO 2

Pesos y distancias de las Redes Semánticas de los 17 factores de Clima Organizacional

FACTOR: LIDERAZGO	P.S	D.S	FACTOR: RENDIMIENTO	P.S	D.S	FACTOR: COMUNICACIÓN	P.S	D.S
Inteligente	105	100	Productividad	128	100	Confianza	80	100
Don de mando	102	97	Eficiencia	118	92	Compañerismo	70	87
Responsable	85	80	Responsabilidad	67	52	Trabajo en equipo	62	77
Decisión	62	59	Puntualidad	64	50	Respeto	61	76
Trabajadora	49	46	Calidad	62	48	entendimiento	58	72
Capaz	43	40	Objetivo	61	47	Amabilidad	50	62
Activa	42	40	Trabajo	58	45	Relaciones laborales	47	58
Ordenado	36	34	Cumplimiento	57	44	Escuchar	43	53
Tenaz	33	31	Eficacia	54	42	Conocimiento	41	51
Empática	31	29	resultados	5	42	ideas	40	50
FACTOR: RELACIONES SOCIALES								
FACTOR: RELACIONES SOCIALES	P.S	D.S	FACTOR: INNOVACIÓN	P.S	D.S	FACTOR: COHESIÓN	P.S	D.S
Comunicación	221	100	Nuevo	152	100	Comunicación	109	100
Amistad	143	64	Ideas	138	90	Compromiso	56	51
Necesarias	60	27	Cambiar	133	87	Integración	53	48
Trabajo en equipo	57	25	Creatividad	97	63	Equipo	51	46
Respeto	56	25	Novedad	89	58	Metas	49	44
Compañerismo	51	23	Mejorar	71	46	Compañerismo	48	44
Amabilidad	48	21	Desarrollo	54	35	Colaboración	40	36
Tolerancia	47	21	Capacitación	50	32	Respeto	40	36
Diálogo	46	20	Imaginación	45	29	Relación	36	33
Conocimiento	37	16	crecimiento	44	28	apoyo	32	29
trabajo	37	16						
FACTOR: IMPLICACIÓN								
FACTOR: IMPLICACIÓN	P.S	D.S	FACTOR: SATISFACCIÓN	P.S	D.S	FACTOR: CONSIDERACIÓN	P.S	D.S
Responsabilidad	133	100	Reconocimiento	167	100	Respeto	182	100
compromiso	80	60	Logro de metas	142	85	Apoyo	153	84
comunicación	58	43	Resultados	114	68	Comunicación	71	39
participar	45	33	Remuneración	100	59	Importancia	70	38
trabajo en equipo	40	30	Gusto	65	38	Amabilidad	53	29
involucrar	37	27	Cumplimiento	65	38	Empatía	44	24
equipo	35	26	Buen ambiente	51	30	Valores	41	22
conocimiento	25	18	Apoyo	37	22	Comprensión	40	21
integración	24	18	Objetivos	36	21	Confianza	39	21
			Alegria	32	19	Tolerancia	38	20
			felicitaciones	32	19	Escuchar	36	19
			Motivación	32	19			

FACTOR: AUTONOMÍA	P.S	D.S	FACTOR: TOMA DE DECISIONES	P.S	D.S	FACTOR: BENE Y REC.	P.S	D.S
Responsabilidad	176	100	Responsabilidad	230	100	satisfacción	92	100
Independiente	169	96	Seguridad	63	27	Dinero	73	79
Libertad	168	95	Importante	57	24	Reconocimiento	64	69
Confianza	66	37	Capacidad	53	23	Bono	56	60
Tomar decisiones	58	32	Decisión	53	23	Premio	56	60
Capacidad	49	27	Conocimiento	46	20	Estímulo	56	60
Puntualidad	45	25	Autonomía	35	15	Incentivos	48	52
Respeto	44	25	Confianza	34	14	Seguridad per.	47	51
Eficacia	42	23	Aciertos	31	13	vacaciones	43	46
Satisfacción	35	19	iniciativa	28	12	Motivación	40	43

FACTOR: APOYO	P.S	D.S	FACTOR: CONFLICTO	P.S	D.S	FACTOR: MOTIVACIÓN	P.S	D.S
Compañerismo	163	100	Problemas	139	100	Responsabilidad	136	100
ayuda	117	71	Envidia	69	49	Compromiso	115	84
equipo	103	63	Pelea	67	48	Compañerismo	63	46
comunicación	72	44	Discusión	63	45	Calidad	50	36
Cooperación	61	37	Estrés	63	45	Esfuerzo	48	35
comprensión	60	36	Insatisfacción	55	39	Satisfacción	46	33
Confianza	49	30	Egoísmo	37	26	Dedicación	43	31
satisfacción	45	27	Enojo	37	26	Creatividad	37	27
unión	42	25	Irresponsabilidad	35	25	Interés	33	24
responsabilidad	34	20	Inconformidad	32	23	apoyo	33	24

FACTOR: REMUNERACIÓN	P.S	D.S	FACTOR: ESTRUCTURA	P.S	
Justicia	112	100	Responsabilidad	197	100
Dinero	99	88	Puntualidad	99	50
Recompensa	86	76	Respeto	87	44
Sueldo	67	59	Cumplimiento	79	40
Satisfacción	60	53	Compromiso	76	38
Pago	59	52	Orden	66	33
Premio	55	49	Normas	64	32
Obligatorio	48	42	Reglamentos	49	24
Necesidad	44	39	Organización	39	19
Bonificación	43	38	necesario	39	19

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (GOMEZ-VICARIO)

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer algunos aspectos de lo que usted piensa acerca del lugar donde trabaja.

Es posible que alguno de los enunciados no se ajusten al lugar donde usted trabaja sin embargo trate de contestarlas como si se encontrara en la situación presentada.

A continuación encontrará una serie de frases a las que responderá en la hoja de respuestas, de acuerdo a la frecuencia en que se da cada caso en el lugar donde trabaja.

Ejemplo:

En este cuestionario encontrará una frase como la siguiente:

CUESTIONARIO

1. *Platico con mis
compañeros en mis*

Suponiendo que usted siempre platica con sus compañeros en sus tiempos libres, deberá MARCAR el óvalo en la hoja de respuestas de esta manera:

HOJA DE RESPUESTA

	<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
1.	<input type="radio"/>				

Es importante que todas sus anotaciones las haga únicamente en la hoja de respuestas.

Le recordamos que sus respuestas son totalmente anónimas.

No hay respuestas buenas ni malas, simplemente nos interesa conocer su opinión.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

SISTEMA INDIVIDUAL

1. El salario que recibe cada empleado es acorde al trabajo que realiza.
2. La organización plantea metas en común a los trabajadores.
3. La paga que reciben los trabajadores por sus actividades de trabajo es justa.
4. Los trabajadores responden a las exigencias de la empresa.
5. Los empleados se sienten comprometidos con su trabajo.
6. Los trabajadores se sienten involucrados en sus actividades.
7. La buena remuneración motiva a los trabajadores a realizar mejor sus actividades.
8. Los trabajadores muestran una actitud apática ante su trabajo.
9. Los empleados realizan su trabajo con optimismo.
10. Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.
11. La empresa está realizando un buen trabajo.
12. A los trabajadores les interesa saber como está funcionando la empresa.
13. A los trabajadores le son indiferentes las actividades que realizan.
14. En la organización cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.
15. Los trabajadores realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.
16. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas laborales.
17. Los trabajadores se muestran inconformes con su trabajo.
18. A los trabajadores no les interesa realizar bien su trabajo.
19. Los trabajadores se esfuerzan para obtener los mejores resultados.
20. Dentro de la organización los trabajadores son productivos.
21. Los empleados realizan con responsabilidad su trabajo.
22. El salario de algunos puestos de trabajo no es congruente con las actividades que se realizan.
23. Los trabajadores procuran entregar su trabajo antes de tiempo.
24. Cada trabajador es responsable de sus actividades.
25. Los trabajadores se sienten satisfechos cuando realizan un buen trabajo.
26. Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores.
27. La empresa proporciona recompensas a los trabajadores con mejor desempeño.
28. Dentro de la organización hay puestos de trabajo que son mal pagados.
29. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.
30. Los trabajadores son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.
31. El salario que reciben los trabajadores los incita a realizar mejor sus actividades.
32. Los trabajadores se quejan por la paga que reciben.
33. Los trabajadores le dedican el tiempo necesario a sus actividades laborales.

- 34.** Cada trabajador realiza sus actividades con optimismo.
- 35.** Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

- 36.** Los trabajadores no están a gusto con la paga que reciben.
- 37.** Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.
- 38.** Los objetivos de la empresa son alcanzados de la mejor manera.
- 39.** Los trabajadores muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.
- 40.** Los trabajadores sienten que merecen más de lo que reciben por su trabajo.
- 41.** La buena realización de las actividades se ve reflejada en la paga.
- 42.** Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
- 43.** Los trabajadores hacen con desagrado sus actividades.
- 44.** Dentro de la empresa se percibe un buen ambiente.
- 45.** En la organización los trabajadores están inconformes con su salario.
- 46.** En el trabajo las horas extra no son bien remuneradas.
- 47.** Los trabajadores se sienten ajenos a la empresa.
- 48.** En mi área de trabajo la iniciativa es importante.
- 49.** Dentro de la organización los trabajadores se sienten identificados con sus actividades.
- 50.** El rendimiento de los trabajadores es deficiente.
- 51.** Los trabajadores suelen obtener buenos resultados.
- 52.** Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.
- 53.** + Los empleados realizan con gusto sus actividades.
- 54.** Los trabajadores confían en sí mismo para realizar sus actividades de manera óptima.
- 55.** Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.
- 56.** Los trabajadores se preocupan por realizar las actividades con calidad.
- 57.** Los trabajadores están satisfechos con lo que han logrado en su puesto de trabajo.
- 58.** Los empleados perciben una buena paga por su trabajo.
- 59.** En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.
- 60.** Dentro de la organización es importante la participación de los trabajadores.
- 61.** Los trabajadores son poco entusiastas en las actividades que realizan.
- 62.** Los trabajadores son conscientes de la importancia de su trabajo dentro de la organización.

SISTEMA INTERPERSONAL

- 63.** En la organización es difícil hacer amigos.
- 64.** En la organización el dialogo es importante para el funcionamiento optimo de la empresa.
- 65.** En la empresa hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.
- 66.** La empresa se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.
- 67.** En la organización existen relaciones de trabajo entre compañeros.
- 68.** Dentro de la organización se dan buenas relaciones de trabajo.
- 69.** Cuando un trabajador tiene dudas acerca de las tareas que realiza, en la empresa hay alguien que me orienta.
- 70.** En la empresa donde trabajo los enojos dificultan las relaciones de trabajo.
- 71.** El patrón evade los problemas relacionados con las actividades de los trabajadores.
- 72.** En el lugar donde trabajo hay alguien dispuesto a ayudar a los demás compañeros.
- 73.** Cuando algún empleado se le dificultan las tareas, entre compañeros se apoyan.
- 74.** Las relaciones entre los compañeros de trabajo son amistosas.
- 75.** El jefe una vez que designa el trabajo a sus subordinados se desentiende de ellos.
- 76.** Los compañeros de trabajo son indiferentes ante los problemas que puedan surgir.
- 77.** En la organización existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.
- 78.** Dentro de la organización existe entendimiento entre los trabajadores.
- 79.** Dentro de la organización se dificulta el establecer relaciones amistosas.
- 80.** Los jefes están atentos a las necesidades del trabajador dentro de la empresa.
- 81.** Es fácil proporcionar las quejas cuando algo no está saliendo como se espera.
- 82.** Cuando el patrón tiene algún problema con un trabajador, los empleados se unen a su compañero.
- 83.** Dentro de la empresa los trabajadores colaboran entre si para el logro de metas.
- 84.** Las actividades son imprevistas debido a que el patrón no las especifica para cada trabajador.
- 85.** Dentro de la organización existe confianza entre compañeros y superiores.
- 86.** El estrés dentro de la organización causa entredichos con la autoridad.

87. Mi jefe acostumbra reunirse con los empleados para analizar problemas relacionados con el trabajo.

- 88.** Entre los miembros de la organización es importante la comprensión.
- 89.** La comunicación dentro de la organización se da adecuadamente.
- 90.** El patrón se interesa por saber si los trabajadores tienen algún problema relacionado con sus actividades.
- 91.** Los jefes escuchan opiniones y sugerencias de los empleados.
- 92.** Dentro de la organización hay una atmósfera de amistad.
- 93.** Dentro de la organización es posible hacer amistades con facilidad.
- 94.** En mi empresa los empleados no se llevan bien.
- 95.** En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
- 96.** Cuando surge un problema es difícil comunicarlo a los superiores.
- 97.** Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la empresa.
- 98.** Cuando hay algún problema entre empleados, procuran solucionarlos entre todos.
- 99.** Las sugerencias que realizan los empleados difícilmente son tomadas en cuenta.
- 100.** Los trabajadores se pelean por cuestiones irrelevantes.
- 101.** La forma en que se designan las actividades es clara.
- 102.** Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.
- 103.** Ante cambios en la organización los trabajadores son los últimos en enterarse.
- 104.** En la organización la unión entre trabajadores propicia un ambiente agradable.
- 105.** Se permite a los trabajadores exponer su punto de vista relacionado con los procesos de trabajo.
- 106.** Los trabajadores de la empresa perciben tensión entre si.
- 107.** En la organización se fomenta el trabajo en equipo.
- 108.** En la empresa las relaciones de trabajo son conflictivas.
- 109.** Los compañeros de trabajo evitan esforzarse en sus actividades.
- 110.** Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
- 111.** Las líneas de comunicación dentro de la organización son claras.
- 112.** La empresa realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.
- 113.** Los compañeros toleran de buena forma las equivocaciones que otros compañeros puedan tener.
- 114.** Cuando surge algún problema laboral entre compañeros se unen para solucionarlo.
- 115.** Existe una buena comunicación en el trabajo.
- 116.** Los trabajadores se llevan bien entre ellos.

~~117. Hay apoyo y fidelidad entre los compañeros de trabajo.~~

- 118. Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los trabajadores.
- 119. Al jefe no le interesan los problemas de sus empleados.
- 120. Los trabajadores dentro de la empresa se sienten parte de un mismo equipo.
- 121. Ante un cambio significativo dentro de la organización los jefes informan a los trabajadores.
- 122. Cuando hay mucha carga de trabajo, entre compañeros solemos apoyarnos.
- 123. Existe una buena integración de los compañeros en las actividades de trabajo.
- 124. El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.
- 125. Hay envidia entre los trabajadores.
- 126. Las actividades de trabajo se dan en un ambiente de amistad y apoyo.
- 127. Dentro de la empresa las rivalidades entre los empleados son nulas.
- 128. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
- 129. Cuando un trabajador tiene algún problema es difícil comunicárselo a su jefe.
- 130. La falta de comunicación entre los empleados retrasa las actividades.
- 131. Hay poca integración entre los trabajadores.
- 132. Entre compañeros de trabajo están dispuestos a escucharse.
- 133. En la empresa hay compañerismo entre los trabajadores.
- 134. Cada empleado realiza sus actividades e ignora la de los demás.
- 135. Dentro de la organización se vive un ambiente de amistad.
- 136. Las relaciones entre los compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
- 137. Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.

SISTEMA ORGANIZACIONAL

- 138. La empresa emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
- 139. En las actividades que desempeñan los trabajadores las reglas y obligaciones son claras.
- 140. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño
- 141. En la organización es importante la creatividad de los trabajadores
- 142. El jefe trata con indiferencia a los empleados.
- 143. Los superiores dentro de la empresa tienen don de mando
- 144. En el trabajo el jefe se caracteriza por ser inteligente
- 145. En la empresa hay disposición para cambiar las formas de hacer el trabajo.
- 146. La forma de trabajo de cada empleado queda establecida desde el inicio.
- 147. La innovación en la forma de trabajar es una característica de la empresa

148. La organización limita a sus empleados en la forma de realizar sus actividades.
149. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.
150. En la organización cada una de las decisiones son tomadas por el jefe
151. En la empresa cada trabajador es tratado de manera igual.
152. Cada trabajador sabe que el reglamento de la organización debe cumplirse
153. En la organización se permite que los trabajadores tomen la iniciativa.
154. Las nuevas propuesta en cuanto a la forma de trabajar son tomadas en cuenta
155. El jefe sabe motivar a sus empleados.
156. El trato del jefe hacia los empleados es de forma cordial.
157. En la organización cada trabajador es tratado de manera distinta.
158. Los trabajadores están capacitados para emplear nuevas formas de trabajo.
159. Existen sanciones a los empleados que realizan sus actividades de otra forma que no este estipulada
160. Los trabajadores de la empresa son seguros de si mismos.
161. Los aumentos de salario son parte de las recompensas que se otorgan a los trabajadores.
162. La empresa surgen nuevas forma de hacer el trabajo constantemente.
163. El jefe influye de manera negativa en la manera de realizar las actividades
164. Al patrón se le dificulta guiar a los empleados para que estos cumplan con los objetivos de la empresa
165. Los trabajadores cumplen con su trabajo de manera satisfactoria.
166. En la empresa se hace hincapié en las reglas y normas.
167. Cada trabajador realiza sus actividades sin tener que consultar a su superior
168. Dentro de la organización se buscan métodos que permitan el desarrollo de los empleados.
169. Las actividades que realiza la empresa son monótonas.
170. La organización busca involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones.
171. En la empresa donde trabajo se acostumbra felicitar a los empleados cuando realizan bien sus actividades.
172. Existe la confianza para quejarse de la forma en que los jefes hacen su trabajo.
173. La empresa motiva a sus empleados con recompensas.
174. El jefe tiene mala capacidad para delegar las actividades.
175. Dentro de la organización los trabajadores saben las reglas y obligaciones.
176. La empresa está abierta a nuevas propuestas relacionadas con la forma de trabajo.
177. Los trabajadores evitan quedarse a trabajar tiempo extra porque la empresa no lo reconoce
178. Existe un reglamento de trabajo bien estructurado.
179. Las decisiones tienen que ser informadas al jefe aunque implique perdida de tiempo
180. La manera en que se dirige a los empleados es amable.

181. La persona que mas sabe con respecto a una actividad es la que decide que hacer.
182. El favoritismo dentro de la empresa provoca que los empleados no logren promociones dentro de la empresa
183. El método de trabajo dentro de la organización es monótono.
184. Los trabajadores se sienten capaces de tomar decisiones concernientes a su trabajo.
185. La empresa promueve que cada trabajador sea independiente.
186. Las políticas de la empresa están claramente definidas.
187. Existen distintas formas para recompensar a los trabajadores.
188. El trato de los superiores hacia sus empleados es con respeto.
189. Existe claridad en el seguimiento de las reglas.
190. Los trabajadores son tomados en cuenta para la solución de problemas dentro de la organización.
191. Los trabajadores cuentan con el suficiente conocimiento para tomar una decisión dentro de la empresa.
192. Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades
193. La manera en que el jefe dirige las actividades es deficiente.
194. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.
195. Dentro de la organización surgen nuevas ideas para realizar el trabajo.
196. Existe empatía entre los superiores y los empleados de la empresa.
197. Los empleados gozan de autonomía para tomar decisiones.
198. En la organización el jefe supervisa cada actividad realizada por los trabajadores.
199. La empresa está dispuesta al cambio para ser más eficiente.
200. Las decisiones tienen que ser informadas al jefe aunque implique perdida de tiempo.
201. El director trata a su personal de la manera mas humana posible.
202. Todos los trabajadores dentro de la empresa tienen posibilidades de ser beneficiados por su buen trabajo.
203. Los trabajadores reciben la orientación necesaria del jefe.
204. Los problemas que surgen dentro de la organización se resuelven de manera óptima.
205. Los patrones de la empresa de caracterizan por se activos.
206. Dentro de la organización cada trabajador sabe quien es el que decide como se realizan las actividades.
207. La forma en que se toman las decisiones en la empresa es la más adecuada.
208. Las recompensas que reciben los trabajadores por su desempeño son justas.
209. Cuando es necesario tomar decisiones precipitadas el jefe apoya a los trabajadores para buscar una mejor solución
210. A Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar su a actividades.

211. Los trabajadores ignoran las normas establecidas dentro de la empresa.
212. Los métodos de trabajo son constantemente renovados.
213. Dentro de la empresa cada trabajador tiene la posibilidad de elegir el método de trabajo que mejor le convenga.
214. Los beneficios que otorga la empresa son de acuerdo al tipo de trabajo que realizan los empleados.
215. El realizar las actividades a tiempo y con calidad son retribuidas con alguna recompensa dentro de la empresa.
216. En la organización el jefe sabe dirigir a los trabajadores
217. La empresa se interesa en que los empleados estén a gusto mientras trabajan
218. El trato del jefe está orientado más al trabajo que al empleado.
219. La empresa se caracteriza por buscar nuevas formas de hacer las cosas.
220. La forma de trabajar de la empresa ha sido la misma.
221. El jefe dificulta la comprensión de las actividades.
222. la empresa surgen nuevas forma de hacer el trabajo constantemente.
223. Los superiores tratan amablemente a sus empleados.
224. Las actividades del trabajo de dificultan debido al trato del jefe
225. Los trabajadores de la empresa conocen las políticas de esta.
226. Los trabajadores pueden tomar la iniciativa en la resolución de problemas.
227. El jefe reconoce las fortalezas que tienen sus trabajadores.
228. En la organización no se estimula a los trabajadores para que realicen mejor sus actividades.
229. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.
230. En la organización cada decisión debe darse bajo el consentimiento del jefe
231. El jefe está en la mejor disposición de facilitar las cosas a los trabajadores.
232. Los empleados tienen confianza para hacer escuchar sus quejas.
233. Los trabajadores están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones.
234. La empresa estimula a los empleados para que busquen nuevas formas para mejorar su trabajo
235. Los métodos de trabajo no han cambiado desde los inicios de la empresa.
236. La empresa está abierta al cambio
237. En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos.
238. Dentro de la empresa se dan incentivos a los trabajadores destacados.
239. Los favoritismos impiden que los trabajadores con mayor antigüedad crezcan dentro de la empresa
240. Los niveles jerárquicos dentro de la empresa están claramente marcados.
241. El jefe supervisa que cada actividad se realice de acuerdo la forma establecida de trabajo.
242. Cada trabajador se apega a las reglas de la empresa.
243. El jefe es un buen líder.

- 244.** Las personas que realizan una actividad pueden opinar de cómo llevarla a cabo.
- 245.** Los trabajadores evitan tomar decisiones para no meterse en problemas.
- 246.** Los directores dan apoyo a sus empleados en la realización de sus actividades
- 247.** El jefe cuenta con el respeto de todos los trabajadores.
- 248.** Para los trabajadores son importantes las políticas que maneja la empresa.
- 249.** A pesar de resultar efectivo algún método de trabajo, se busca una constante mejora continúa.
- 250.** Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.

- 251.** En la empresa cada trabajador tiene la libertad de elegir los métodos de trabajo que mejor le convengan.
- 252.** La puntualidad es una obligación en la organización.
- 253.** La organización busca inculcar valores dentro de la organización.
- 254.** El jefe propone mejores maneras de realizar el trabajo.
- 255.** Sexo.
- 256.** Edad.
- 257.** Estado Civil.
- 258.** Escolaridad.
- 259.** Puesto de Trabajo.
- 260.** Giro o rama de la empresa.
- 261.** Tipo de empresa.
- 262.** ¿Tiene personal a su cargo?
- 263.** ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
- 264.** ¿Ha tenido algún ascenso dentro de la empresa donde trabaja actualmente?
- 265.** ¿Cuántos ascensos ha tenido?
- 266.** Ingreso mensual.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

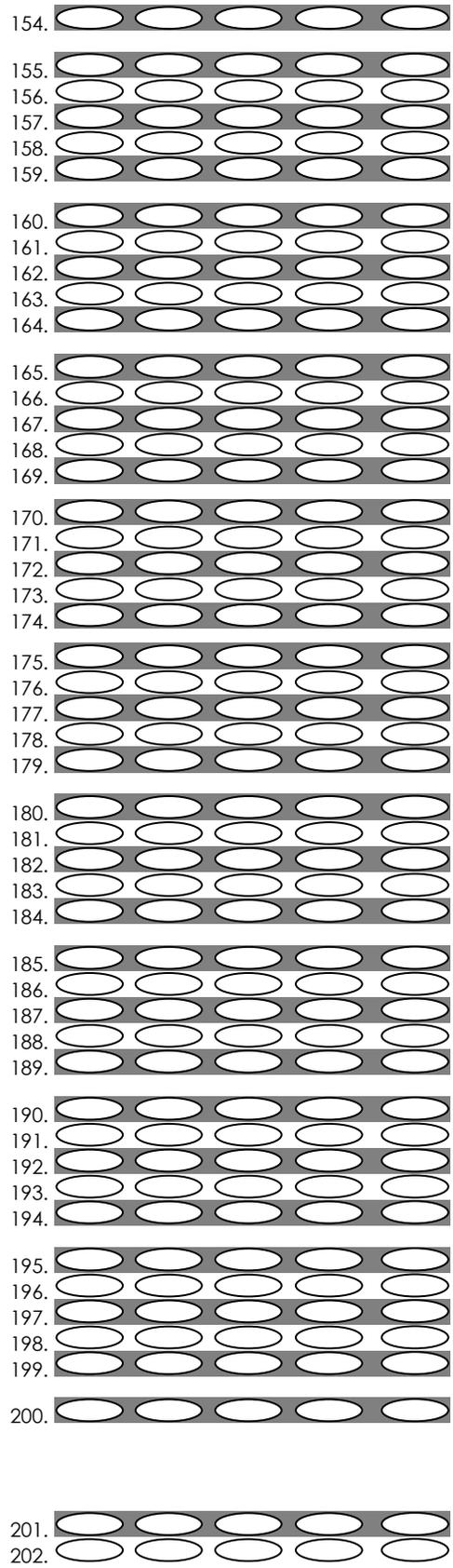
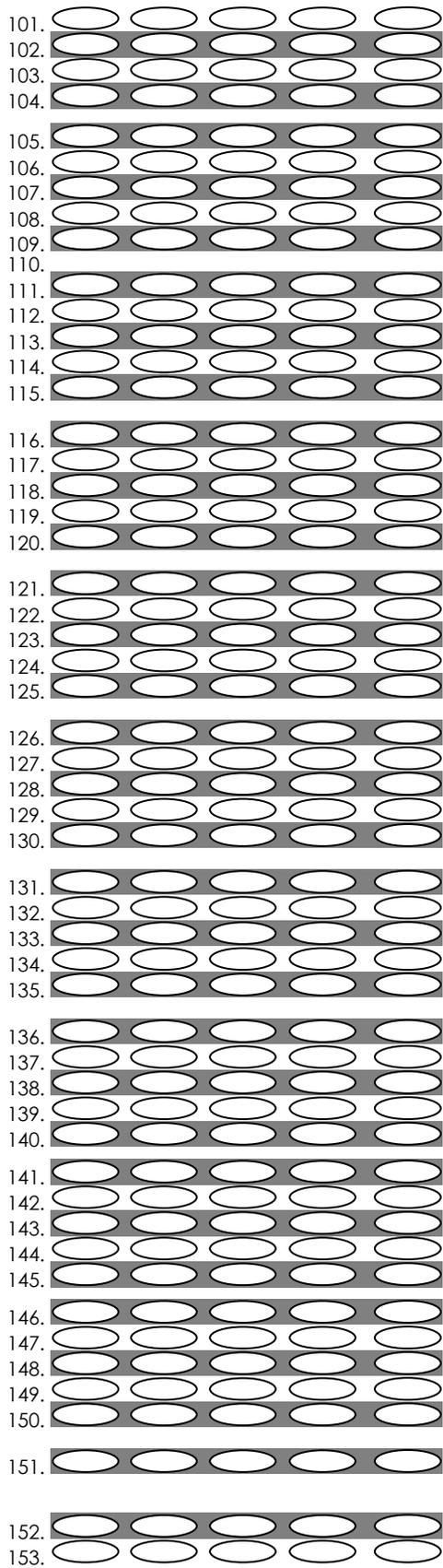
HOJA DE RESPUESTAS

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

1.	<input type="radio"/>				
2.	<input type="radio"/>				
3.	<input type="radio"/>				
4.	<input type="radio"/>				
5.	<input type="radio"/>				
6.	<input type="radio"/>				
7.	<input type="radio"/>				
8.	<input type="radio"/>				
9.	<input type="radio"/>				
10.	<input type="radio"/>				
11.	<input type="radio"/>				
12.	<input type="radio"/>				
13.	<input type="radio"/>				
14.	<input type="radio"/>				
15.	<input type="radio"/>				
16.	<input type="radio"/>				
17.	<input type="radio"/>				
18.	<input type="radio"/>				
19.	<input type="radio"/>				
20.	<input type="radio"/>				
21.	<input type="radio"/>				
22.	<input type="radio"/>				
23.	<input type="radio"/>				
24.	<input type="radio"/>				
25.	<input type="radio"/>				
26.	<input type="radio"/>				
27.	<input type="radio"/>				
28.	<input type="radio"/>				
29.	<input type="radio"/>				
30.	<input type="radio"/>				
31.	<input type="radio"/>				
32.	<input type="radio"/>				
33.	<input type="radio"/>				
34.	<input type="radio"/>				
35.	<input type="radio"/>				
36.	<input type="radio"/>				
37.	<input type="radio"/>				
38.	<input type="radio"/>				
39.	<input type="radio"/>				
40.	<input type="radio"/>				
41.	<input type="radio"/>				
42.	<input type="radio"/>				
43.	<input type="radio"/>				
44.	<input type="radio"/>				
45.	<input type="radio"/>				
46.	<input type="radio"/>				
47.	<input type="radio"/>				
48.	<input type="radio"/>				
49.	<input type="radio"/>				
50.	<input type="radio"/>				

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

51.	<input type="radio"/>				
52.	<input type="radio"/>				
53.	<input type="radio"/>				
54.	<input type="radio"/>				
55.	<input type="radio"/>				
56.	<input type="radio"/>				
57.	<input type="radio"/>				
58.	<input type="radio"/>				
59.	<input type="radio"/>				
60.	<input type="radio"/>				
61.	<input type="radio"/>				
62.	<input type="radio"/>				
63.	<input type="radio"/>				
64.	<input type="radio"/>				
65.	<input type="radio"/>				
66.	<input type="radio"/>				
67.	<input type="radio"/>				
68.	<input type="radio"/>				
69.	<input type="radio"/>				
70.	<input type="radio"/>				
71.	<input type="radio"/>				
72.	<input type="radio"/>				
73.	<input type="radio"/>				
74.	<input type="radio"/>				
75.	<input type="radio"/>				
76.	<input type="radio"/>				
77.	<input type="radio"/>				
78.	<input type="radio"/>				
79.	<input type="radio"/>				
80.	<input type="radio"/>				
81.	<input type="radio"/>				
82.	<input type="radio"/>				
83.	<input type="radio"/>				
84.	<input type="radio"/>				
85.	<input type="radio"/>				
86.	<input type="radio"/>				
87.	<input type="radio"/>				
88.	<input type="radio"/>				
89.	<input type="radio"/>				
90.	<input type="radio"/>				
91.	<input type="radio"/>				
92.	<input type="radio"/>				
93.	<input type="radio"/>				
94.	<input type="radio"/>				
95.	<input type="radio"/>				
96.	<input type="radio"/>				
97.	<input type="radio"/>				
98.	<input type="radio"/>				
99.	<input type="radio"/>				
100.	<input type="radio"/>				



203.

204.

205.

206.

207.

208.

209.

210.

211.

212.

213.

214.

215.

216.

217.

218.

219.

220.

221.

222.

223.

224.

225.

226.

227.

228.

229.

230.

231.

232.

233.

234.

235.

236.

237.

238.

239.

240.

241.

242.

243.

244.

245.

246.

247.

248.

249.

250.

DATOS GENERALES

251. Masculino Femenino

252. _____ años.

253. Soltero Casado Divorciado
 Unión libre Otro

254. Primaria Secundaria Carrera técnica
 Bachillerato Licenciatura

255. Puesto _____

256. Sector público Sector privado

257. Producción Servicios Comercialización

258. Si No Si respondió "no",
 Pase a la pregunta 69.

259. _____ Personas.

260. Si No Si respondió "no",
 Pase a la pregunta 71.

261. _____ ascensos.

262. \$ _____



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO