

Volumen 6 - Número Especial- Enero/Marzo 2019

# REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 2254-0786

DE  
BRASIL

*Estudos da educação :  
contribuições da gestão escolar participativa*

EDITOR

José Gusmão Coutinho

Faculdade Alpha, Brasil

CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL

**CUERPO DIRECTIVO**

**Directores**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**

Universidad Católica de Temuco, Chile

**Dr. Francisco Ganga Contreras**

Universidad de Los Lagos, Chile

**Subdirectores**

**Mg © Carolina Cabezas Cáceres**

Universidad de Los Andes, Chile

**Dr. Andrea Mutolo**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**

Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**

Universidad de San Pablo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**

Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**

Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**

Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**

Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**

Universidad de La Serena, Chile

**Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev**

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**

Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**

*Universidad de Potsdam, Alemania  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica*

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**

*Universidad de Santander, Colombia*

**Ph. D. Natalia Milanesio**

*Universidad de Houston, Estados Unidos*

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

**Ph. D. Maritza Montero**

*Universidad Central de Venezuela, Venezuela*

**Dra. Eleonora Pencheva**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

*Universidad de La Coruña, España*

**Mg. David Ruete Zúñiga**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile*

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

*Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria*

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**

*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**

*Universidad del Salvador, Argentina*

#### COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

##### Comité Científico Internacional de Honor

**Dr. Adolfo A. Abadía**

*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**

*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia  
Universidad de California Los Ángeles,  
Estados Unidos*

**José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**

*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**

*Instituto de Estudios Albacetenses "don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**

*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**Dr. Álvaro Márquez-Fernández**

*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**

*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Mg. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Romyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal  
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Rosario Castro López**

*Universidad de Córdoba, España*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano,  
Colombia*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Per*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**

*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**

*Universidad Autónoma del Estado de  
Morelos, México*

**Dra. Jaqueline Vassallo**

*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**

*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**

*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**

*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

REVISTA  
INCLUSIONES  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL

### Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals







uOttawa

Bibliothèque  
Library



REX



WESTERN  
THEOLOGICAL SEMINARY

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de  
Ciencia, Tecnología  
e Innovación Productiva



Vancouver Public Library



Universidad  
de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

EST. 1785  
UNB  
LIBRARIES



UNIVERSITY OF  
SASKATCHEWAN

MLZ  
Heinz Maier-Leibnitz Zentrum

Hellenic Academic Libraries Link

HEAL LINK

Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών



**ESTUDIO DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL**

**STUDY OF THE DIMENSIONS OF THE WORK ENVIRONMENT**

**Dra. Yesenia Clark Mendivil**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
yessenia.clark@itson.edu.mx

**Dra. Irma Guadalupe Esparza García**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
iesparza@itson.edu.mx

**Dra. Raquel Ivonne Velasco Cepeda**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
raquel.velasco@itson.edu.mx

**Mtra. Maribel Guadalupe Gil Palomares**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
Maribel.gil@itson.edu.mx

**Fecha de Recepción:** 10 de noviembre de 2018 – **Fecha Revisión:** 02 de diciembre de 2018

**Fecha de Aceptación:** 21 de diciembre de 2018 – **Fecha de Publicación:** 30 de enero de 2019

**Resumen**

El recurso humano es un factor muy importante de estudio dentro de las organizaciones. Entender las actitudes que éstos adoptan en sus lugares de trabajo es aun de mayor relevancia. El objetivo de esta investigación es conocer el clima laboral que se vive en empresas comerciales y de servicio turístico. Se planteó bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional. Se obtuvo una muestra no probabilística y por conveniencia de 119 sujetos que laboran en cinco ciudades de México. Se realizó la validación del instrumento bajo un análisis exploratorio, se desarrollaron las conclusiones a partir de las pruebas estadísticas de correlación de Pearson y Anova de un factor determinar si existen diferencias significativas en el clima laboral por género así como por el giro de la empresa. Los hallazgos encontrados pueden servir de evidencia empírica y muestran que las dimensiones de clima laboral explican el 70% de la varianza extraída, también existen diferencias en el clima laboral por género en las dimensiones de condiciones de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo.

**Palabras Claves**

Clima laboral – Recursos humanos – Organizaciones

### **Abstract**

The human resource is a very important factor of study within organizations. Understanding the attitudes they adopt in their workplaces is even more relevant. The objective of this research is to know the working climate that exists in commercial and tourist service companies. It was proposed under a quantitative approach with descriptive and correlational scope. A non-probabilistic and convenience sample of 119 subjects working in five cities of Mexico was obtained. The validation of the instrument was carried out under an exploratory analysis; the conclusions were developed from the Pearson and Anova correlation statistical tests of a factor to determine if there are significant differences in the labor climate by gender as well as by the company's turn. The findings can serve as empirical evidence and show that the dimensions of the work climate explain 70% of the variance extracted, there are also differences in the labor climate by gender in the dimensions of working conditions, leadership and teamwork.

### **Keywords**

Work environment – Human resources – Organizations

### **Para Citar este Artículo:**

Clark Mendivil, Yesenia; Esparza García, Irma Guadalupe; Velasco Cepeda, Raquel Ivonne y Gil Palomares, Maribel Guadalupe. Estudio de las dimensiones del clima laboral. Revista Inclusiones Vol: 6 num Especial (2019): 158-170.

## Introducción

Entender el clima laboral no es algo simple. Dentro de las empresas es un fenómeno de naturaleza multidimensional, la existencia de varios conceptos y percepciones de diferentes autores así lo demuestran y sigue siendo un tema de mucho interés para los investigadores de las áreas administrativas.

Por lo que ha surgido el interés en la comunidad científica de comenzar a depurarlo, estudiarlo y verlo por separado de otros constructos y como una posible solución a la confusión conceptual por el uso de múltiples variables puede ser clarificando el nivel de teoría, de medida y de análisis midiendo variables pertinentes y consistentes al clima organizacional.<sup>1</sup>

El recurso humano juega un papel muy importante en el desarrollo de las organizaciones, ya que estos a través de sus conocimientos y habilidades realizan las funciones de su puesto y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales; debería resultar de interés por parte de la alta dirección garantizar a los empleados un buen ambiente de trabajo para que las tareas las desarrolle más eficientemente, en ese sentido el empleado estará más preparado para enfrentar los cambios de los avances tecnológicos e innovaciones del día a día y sus consecuencias serán empleados más flexibles y abiertos ante los cambios globales es decir bajo un ambiente armónico darán soluciones rápidas y oportunas.

En ese ambiente armónico el empleado se adopta y se empodera de su puesto y realiza un buen desempeño es importante que las actividades que desarrolle, se sienta motivado por su jefe, que tenga buenas condiciones de trabajo, que la empresa se preocupe por su plan de desarrollo, que se sienta integrado, que las relaciones con sus compañeros sean buenas, que se pueda expresar abiertamente y que exista un trato respetuoso.

La dirección de toda organización siempre espera resultados de una alta satisfacción en el trabajo por parte de los empleados para lograr el desarrollo empresarial, ya que las teorías humanistas plantean que el colaborador más satisfecho es el que tiende a satisfacer las necesidades psicológicas y sociales en su empleo, es decir presta más atención a la tarea que realiza.<sup>2</sup>

En ese marco referencial quienes integran las organizaciones desde la alta dirección hasta el nivel operativo son seres humanos con aspiraciones y necesidades diferentes pero con un bien común que su empleo le provoque una satisfacción. Por eso los directivos son los encargados de crear y propiciar un ambiente donde las personas sean más eficientes, trabajen con mayor productividad y se sientan motivadas.

---

<sup>1</sup> G. Malcolm Patterson; Michael A. West; Viv J. Shackleton; Jeremy F. Dawson; Rebecca Lawthorn; Sally Maitlis; David I. Robinson and M. Alison, "Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation", *Journal of Organizational Behavior* Vol: 26 num 4 (2005): 379-408.

<sup>2</sup> M. C. Atalaya, "Satisfacción laboral y productividad", *revista de Psicología*, Vol: III num 5 (2018) Recuperado el 2 de octubre de 2018 en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

## Revisión de la literatura

Se ha detectado en la comunidad académica la faltan evidencias empíricas para la generalización de los conceptos en el tema de clima laboral que abarca varias dimensiones según el tamaño de la organización, la estructura, tipo de liderazgo, modos de comunicación, relación con compañeros o trabajo en equipo, que de acuerdo con Caligiore<sup>3</sup> y Patterson et al<sup>4</sup>.

Todos estos elementos conforman un clima muy particular de la organización con sus propias características.

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores<sup>5</sup>.

Para Alarcón y Cea<sup>6</sup>, el clima laboral es el efecto de la contribución directa o indirecta de las condiciones laborales en las organizaciones.

Ramos<sup>7</sup>, hace mención que las organizaciones laborales se encuentran con el desafío constante de garantizar un espacio de trabajo que contribuya a la motivación de sus empleados, donde converja el bienestar y la satisfacción de los mismos.

En un estudio desarrollado por Parker et al.<sup>8</sup> de un metanálisis y considerada como una contribución al conocimiento a nivel mundial en el campo del clima laboral donde plantearon las dimensiones comunes como el líder, el grupo de trabajo, la satisfacción en el trabajo, el rol en el trabajo, el *“sentirse “bien” en el ambiente laboral, la motivación, el desempeño y otras actitudes hacia el trabajo”*.

De acuerdo a Beckhard<sup>9</sup>, el desarrollo organizacional desde los primeros estudios tiene cuatro principio básicos:

1) La estructura de la organización debe ser congruente con sus características y necesidades.

<sup>3</sup> C. Caligiore y T. Diaz, “Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la aula. Estudio de un caso”, Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 num 24 (2003): 644-656.

<sup>4</sup> G. Malcolm Patterson; Michael A. West; Viv J. Shackleton; Jeremy F. Dawson; Rebecca lawthom; Sally Maitlis; David I. Robinson and M. Alison, “Validating the organizational climate measure...”

<sup>5</sup> N. Quintero; N. Africano & E. Faría, “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago”, Revista Negotium, num 9 (2008): 33-51.

<sup>6</sup> H. Alarcón y B. Cea, “Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas”, Revista Ingeniería Industrial, Vol: 6 num 1 (2007): 39-54.

<sup>7</sup> V. Ramos y E. Tejera, “Estudio de las relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador”, Acción psicológica, Vol: 14 num 2 (2017): 225-240. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>

<sup>8</sup> Christopher P. Parker et al. "Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta analytic review", Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior Vol: 24 num 4 (2003): 389-416.

<sup>9</sup> R. Beckhard, Desarrollo Organizacional: Estrategias y modelos. Fondo Educativo Interamericano. Bogotá. 1973.

- 2) Existe una única forma de cambiar las organizaciones modificando la cultura organizacional; como los valores, las necesidades, las expectativas, las creencias, las políticas y las normas aceptadas y practicadas en una organización.
- 3) Las personas deben de poseer una nueva conciencia social.
- 4) El desarrollo organizacional implica un enfoque de solución de problemas.

Por otro lado, según Robbins and Jude<sup>10</sup> el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

Es por eso que en esta investigación pretende aportar conocimiento en la determinante de los individuos es decir conocer la percepción que tienen en sus lugares de trabajo y evaluar según la percepción de ellos si existen diferencias significativas de acuerdo al giro de la empresa donde laboran y al género de los individuos.

Arias<sup>11</sup>, menciona que las principales consecuencias que puede generar un clima laboral deficiente son daños a la salud mental y física de los trabajadores, por el contrario si éste es bueno contribuye al logro de los objetivos organizacionales y de acuerdo con otros factores psicosociales como la satisfacción, el liderazgo, la comunicación, la motivación la productividad y el desempeño de los individuos puede mejorar.

Revisada la literatura y encontrando posturas aun no concluyentes sobre el clima laboral se formula la siguiente pregunta ¿Cuáles son los elementos que deben considerarse para estudiar al clima laboral dentro de las organizaciones? ¿el clima laboral es percibido de igual forma por hombres y mujeres dentro de las organizaciones?

Para dar respuesta a las cuestiones anteriormente descritas, se han planteado dos hipótesis genéricas.

### **Hipótesis estadísticas**

- H1. Las dimensiones de clima organizacional se asocian de manera positiva y significativa.
- H2. Existen diferencias significativas en las dimensiones del clima laboral de acuerdo al género de los empleados.

### **Metodología**

Esta investigación es de tipo cuantitativa, con un alcance descriptivo y correlacional; su diseño es no experimental de corte transversal.

<sup>10</sup> S. P. Robbins; T. A. Judge & J. E. Brito, "Comportamiento organizacional (México DF: Pearson 2013).

<sup>11</sup> W. L. Arias and J. Zegarra, "Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa" Rev Psicol Vol: 15 num 1 (2013): 37-54.

## Sujetos

Se obtuvo una muestra por conveniencia de 119 empleados que laboran en empresas del giro comercial y de servicios turísticos. La descripción de las características de los mismos (ver tabla 1).

<b>Características</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	67	56.3
Masculino	52	43.7
<b>Grado académico</b>		
Postgrado	23	19.3
Licenciatura	58	48.7
Preparatoria	29	24.4
Secundaria	8	6.7
Otro	1	.9
<b>Estado Civil</b>		
Casado	56	47.9
Soltero	57	47.1
Otros	6	5
<b>Edad</b>		
19-25	36	30.3
26-41	61	51.2
42-60	19	15.9
Más de 60	3	2.6
<b>Nivel de puesto</b>		
Operativo	53	44.5
Mandos medios	36	30.3
Directivo	19	16
Alta dirección	11	9.2
<b>Ciudad donde labora</b>		
El Fuerte	4	3.4
Hermosillo	6	5
Obregón	90	75.6
Playa del Carmen	15	12.6
Puerto Vallarta	4	3.4

Tabla 1  
Caracterización de la muestra (N = 119)  
Nota: Elaboración propia

Cabe mencionar que el trabajo de campo se obtuvo con el apoyo de los estudiantes de la licenciatura de empresas turísticas mismos que se encontraban realizando sus prácticas profesionales en 22 empresas de 5 ciudades distintas de México, donde ellos entregaron el diagnóstico por empresa sobre la situación del clima laboral; con esta investigación se pretende aportar un panorama más general del fenómeno del clima laboral de los empleados que laboran en empresas de giro comercial y servicios turísticos.

## Instrumento de medición

Se diseñó y se adaptó un cuestionario que se compone por 34 ítems que corresponden a “6” dimensiones del clima laboral basados en estudios de Chiang<sup>12</sup> y Perez<sup>13</sup> en: La escala empleada fue de tipo Likert a 5 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

## Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento de medición, se contempló la técnica de análisis factorial exploratorio, por medio de análisis de componentes principales con rotación Varimax. Los resultados de la prueba indicaron un índice Kaiser-Meyer-Olkin de 0.861, una prueba de esfericidad de Bartlett ( $X^2 = 3031.104$ ,  $gl = 561$ ,  $p < .000$ ) y cargas factoriales mayores a 0.521 en todas las preguntas (Hair, Anderson, Tatham, y Black<sup>14</sup>).

Como resultado se obtuvieron 6 factores, los cuales explican el 70.446% de la varianza total (Ver tabla 2).

Estas dimensiones corresponden al constructo de *clima laboral* que incluye las dimensiones de *liderazgo*, *trabajo en equipo*, *condiciones de trabajo*, *satisfacción laboral*, *evaluación del personal* y *crecimiento profesional en el trabajo* mismas que fueron evaluados con sus respectivos ítems (tablas 3 y 4).

Para realizar el análisis de confiabilidad de las dimensiones se procedió a calcular el estadístico de Alpha de Cronbach mismo que en todas las dimensiones evaluadas se obtuvieron resultados esperados con coeficientes superiores al .7 y que de acuerdo con George y Mallery<sup>15</sup> son coeficientes aceptables(ver tabla 4).

Además podemos corroborar y observar las figuras 1 y 2 donde se observa gráficamente su agrupación por lo que es soportado empíricamente, lo cual significa que es un instrumento válido y confiable para poner a prueba las hipótesis planteadas.

---

<sup>12</sup> M. M. Chiang & K. K. Martínez, “Estudio empírico de calidad de vida laboral cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público desarrollo, aplicación y validación del instrumento”, Horizontes Empresariales, Vol: 8 num 1 (2009): 23-50.

<sup>13</sup> Juana Patlán Pérez & Rosa Flores Herrera, “Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud”, Ciencia & trabajo, Vol: 15 num 48 (2013): 131-139. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300005>

<sup>14</sup> J. F. Hair; R. E. Anderson; R. L. Tatham & W. Black, Análisis Multivariante (5ª ed.) (Madrid: Pearson Prentice Hall, 2000).

<sup>15</sup> D. George y P. Mallery, Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.) (Boston: Allyn & Bacon, 2003).

<b>Varianza total explicada</b>									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12.317	36.225	36.225	12.317	36.225	36.225	6.556	19.283	19.283
2	3.912	11.505	47.730	3.912	11.505	47.730	6.073	17.861	37.144
3	3.156	9.282	57.012	3.156	9.282	57.012	3.356	9.871	47.015
4	2.208	6.495	63.507	2.208	6.495	63.507	3.335	9.809	56.824
5	1.202	3.535	67.043	1.202	3.535	67.043	2.987	8.785	65.609
6	1.157	3.404	70.446	1.157	3.404	70.446	1.645	4.837	70.446
7	.938	2.760	73.206						
8	.835	2.456	75.663						
9	.693	2.038	77.701						
10	.677	1.991	79.692						
11	.625	1.838	81.530						
12	.569	1.673	83.203						
13	.524	1.542	84.745						
14	.472	1.387	86.132						
15	.447	1.314	87.446						
16	.432	1.270	88.716						
17	.408	1.201	89.917						
18	.365	1.075	90.992						
19	.344	1.012	92.003						
20	.313	.922	92.925						
21	.278	.817	93.742						
22	.260	.764	94.506						
23	.243	.714	95.220						
24	.237	.697	95.917						
25	.215	.633	96.550						
26	.196	.576	97.126						
27	.172	.506	97.632						
28	.159	.468	98.100						
29	.149	.439	98.539						
30	.125	.366	98.905						
31	.114	.337	99.242						
32	.103	.302	99.543						
33	.097	.284	99.827						
34	.059	.173	100.000						

Nota. Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 2

Varianza Total explicada (N = 119)  
Fuente. Elaboración propia en SPSS



	Componente					
	1	2	3	4	5	6
1.Mi jefe tiene palabras de ánimo cuando se presentan adversidades	.797	.069	.063	.168	.159	.111
2.Estimula el desarrollo de mis capacidades	.790	.134	.269	.239	.041	.007
3.Acepta ideas y sugerencias de parte del equipo	.839	.207	.053	.116	-	.032
4.Me brinda información que me ayudan a mejorar en el trabajo	.816	.279	.079	.144	.144	.020
5.Me proporciona retroalimentación de mi trabajo	.803	.156	.131	.001	.180	.155
6.Cuando cometo un error recibo orientación de forma adecuada	.790	.108	.189	.136	.257	.175
7.Se involucra en la ejecución de las actividades de grupo	.737	.165	.150	.126	.035	.144
8.Sabe reconocer cuando alguien no se encuentra bien	.726	.050	.157	.235	.328	.069
9.Es comprensivo y colaborativo	.763	.092	.077	.274	.221	.030
10.Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo	.260	.213	-	.776	.079	.085
			.031			
11.Existe unión en el grupo	.288	.019	.122	.796	-	.175
					.137	
12.Los compañeros de trabajo son colaboradores	.173	.086	.166	.825	-	.062
					.030	
13. Los compañeros son personas confiables	.220	.142	.081	.830	.022	.049
14.Existe orden y limpieza en mi área de trabajo	.240	.363	.113	.095	-	.669
					.033	
15.Cuento con los materiales y equipo de trabajo para desempeñar mis funciones	.192	.223	.143	.401	.064	.690
16.Me siento satisfecho con mi horario de trabajo	.209	.258	.026	-	.770	.025
				.074		
17.Me siento satisfecho con mi sueldo	.170	.137	.313	.098	.720	.180
18. Me siento satisfecho con las posibilidades de promoción a otro puesto	.300	.043	.371	.023	.711	-
						.095
19. Me siento satisfecho con las prestaciones que recibo	.241	.171	.287	-	.745	-
				.077		.030
20.Soy una persona responsable con el equipo	.028	.736	-	.172	.167	.291
		.039				
21.Cumplo con las metas trazadas	.115	.693	.210	.158	-	.192
					.013	
22.Poseo la disponibilidad de aprender algo por mínimo que sea	.055	.773	.117	.093	.230	.033
23.Estoy abierto a que por la necesidad del trabajo, mi horario se pueda alterar	.070	.626	.195	-	.300	.093
				.054		
24.Soy una persona respetuosa y cordial con los superiores	.171	.809	.075	.017	.079	.180
25.Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo	.162	.802	.101	.138	.028	.087
26.Separo la relación laboral de la personal	.185	.796	.148	.084	.015	-
						.098
27. Me considero una persona honesta	.184	.855	-	-	.083	.092
		.057	.020			
28.Poseo un buen control de mis emociones	.129	.628	.443	.121	-	-
					.008	.037
29.De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla	.268	.521	.398	.165	.137	-
						.150
30.Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar el trabajo que realizo	.110	.155	.684	.141	.186	.437
31. Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades	.289	.182	.615	.030	.259	.276
32.Creo que puedo ascender dentro de la empresa	.256	.076	.705	-	.341	-
				.108		.208
33.Me siento contento de pertenecer a la empresa	.255	.227	.653	.084	.127	.064
34.Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa	.021	.174	.707	.285	.200	.077

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Tabla 3

Matriz de los componentes Rotados (N = 119)

Fuente. Elaboración propia en SPSS

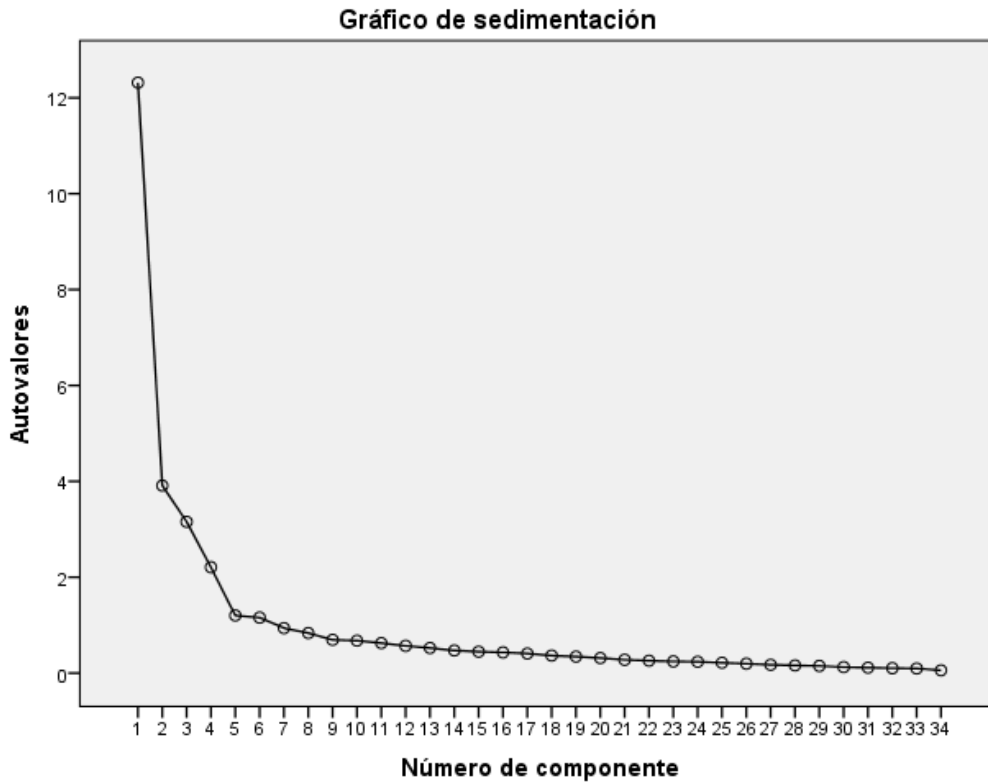


Figura 1  
Gráfico de Sedimentación (N = 119)

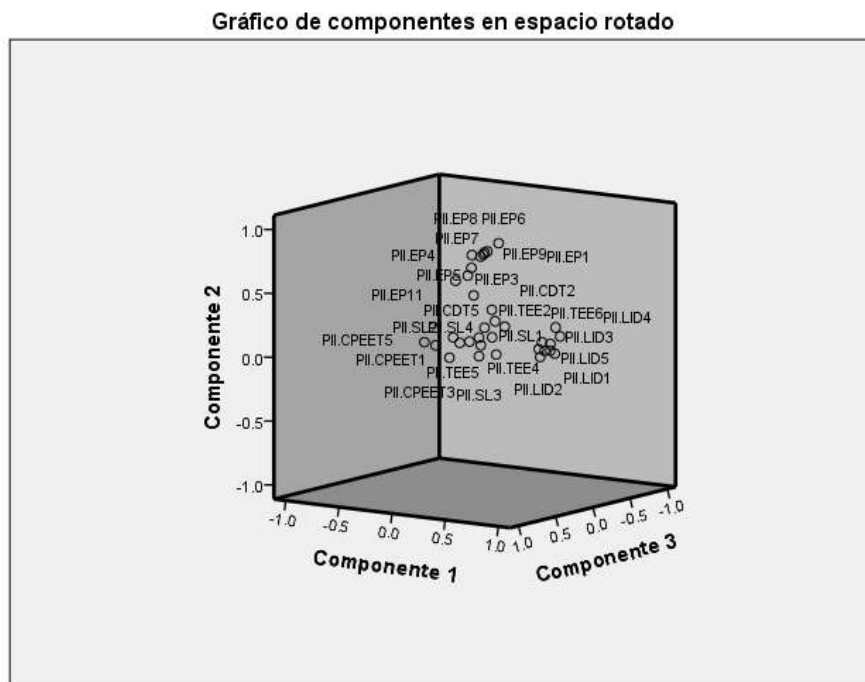


Figura 2  
Gráfico de componentes en espacio rotado (N = 119)

Dimensiones	Ítems	Alpha de cronbach
Liderazgo	1,2,3,4,5,6,7,8,9	.948
Trabajo en Equipo	10, 11,12, 13	.885
Condiciones de Trabajo	14,15	.766
Satisfacción laboral	16,17,18,19	.856
Evaluación del Personal	20, 21,22,23,24,25,26,27,28,29	.854
Crecimiento Profesional en el trabajo	30,31,32,33,34	.836

Tabla 4  
Dimensiones del clima laboral (N = 119)  
Fuente. Elaboración propia

## Resultados

Para poner a prueba la hipótesis uno ( $H_1$ ) si las dimensiones de clima laboral se asocian de manera positiva y significativa la prueba arrojó que efectivamente todas las dimensiones se asociaron de manera positiva y significativa con un nivel de confianza del 99% lo que significa que fue soportada empíricamente y  $H_1$  es aceptada (Ver tabla 5).

Correlaciones						
	1	2	3	4	5	6
1.Condiciones de trabajo	1	.449**	.502**	.524**	.491**	.558**
2.Liderazgo	.449**	1	.338**	.474**	.557**	.554**
3.Evaluación del personal	.502**	.338**	1	.418**	.390**	.337**
4.Crecimiento personal en el trabajo	.524**	.474**	.418**	1	.659**	.321**
5.Satisfacción laboral	.491**	.557**	.390**	.659**	1	.320**
6.Trabajo en equipo	.558**	.554**	.337**	.321**	.320**	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 5  
Correlación de las dimensiones del clima laboral (N = 119)  
Fuente. Elaboración propia

Para la hipótesis dos ( $H_2$ ) si existen diferencias significativas en las dimensiones del clima laboral de acuerdo al género de los empleados; se aplicó la prueba de ANOVA de un factor que permite corroborar en que dimensiones del clima laboral existen diferencias significativas considerando como factor de diferenciación el género de los empleados encontrando diferencias significativas en las dimensiones de condiciones de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo (ver tabla 6), por lo que es suficiente para decir que esta prueba soporta empíricamente la  $H_2$  es aceptada.

	Media	Des. típica	F	Sig.
Condiciones de Trabajo	4.2840	.72975	5.943	<b>.016</b>
Liderazgo	4.3025	.73602	3.728	<b>.056</b>
Evaluación del personal	4.4138	.47391	1.691	.196
Crecimiento personal en el trabajo	4.2101	.73731	.672	.414
Satisfacción laboral	4.1232	.70659	1.343	.249
Trabajo en equipo	4.4552	.59963	5.807	<b>.018</b>

Tabla 6  
Diferencias por género de la empresa (N = 119)

## Conclusiones

La presente investigación ha mostrado que para los directivos de las organizaciones es de suma importancia evaluar el el clima laboral de la empresa que liderea y de clarificar cuales son las dimensiones que deben considerarse para evaluarse, así mismo se encontró que al diferenciar las dimensiones considerando elemento diferenciador el género de los individuos se encontró que si existen diferencias significativas en tres elementos que son las condiciones de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo por lo que esto es soportado empíricamente en una muestra de 119 sujetos de 22 empresas, y sirve de base para que los directivos formulen estrategias en el comportamiento de los hombres y las mujeres que laboran en las organizaciones.

Se concluye que es importante que los empleados de las organizaciones trabajen en ambientes motivadores ya que el clima determina el comportamiento de los trabajadores al interior de la organización, de esa manera es más probable que se alcancen mayores índices de productividad y los directivos deben tener presente que es una tarea compleja pero no difícil si se consideran y se formulan las estrategias adecuadas.

Por otro lado dado que la muestra no presenta un muestreo probabilístico y el número de sujetos no es representativo de la población se sugiere para futuras investigaciones ampliarla y aplicarla en otras organizaciones del sector turístico para realizar estudios comparativos y tener mejor claridad del comportamiento del clima laboral.

## Referencias Bibliográficas

Alarcón, H. y Cea, B. "Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas". Revista Ingeniería Industrial Vol: 6 num 1 (2007): 39-54.

Atalaya, M. C. "Satisfacción laboral y productividad", revista de Psicología, Vol: III num 5 (2018) Recuperado el 2 de octubre de 2018 en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

Beckhard, R. Desarrollo Organizacional: Estrategias y modelos. Fondo Educativo Interamericano, Bogotá. 1973.

Bou, J. y Camison, C. "Development and Validation of a Peceived Business Quality Measurement Instrument", Quality Management Journal, Vol: 9 num 4 (2002): 23-38.

Caligiore, C y Diaz T. "Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la AULA. Estudio de un caso". Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 num 24 (2003): 644-656.

Chiang, M. M. & Martínez, K. K. "Estudio empírico de calidad de vida laboral cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público desarrollo, aplicación y validación del instrumento". Horizontes Empresariales, Vol: 8 num 1 (2009): 23-50.

George, D. y Mallery, P. Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon. 2003.

Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L. & Black, W. Análisis Multivariante (5ª ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall. 2000.

Parker, Christopher P. et al. "Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review." Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior Vol: 24 num 4 (2003): 389-416.

Patlán Pérez, Juana & Flores Herrera, Rosa. "Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud". Ciencia & trabajo, Vol: 15 num 48 (2013): 131-139. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300005>

Patterson, Malcolm G., et al. "Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation." Journal of organizational behavior Vol: 26 num 4 (2005): 379-408.

Quintero, N.; Africano, N. & Faría, E. (2008). "Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago". Revista Negotium, num 9 (2008): 33-51.

Ramos, V. y Tejera, E. "Estudio de las relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador". Acción psicológica, Vol: 14 num 2 (2017): 225-240. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>

Robbins, S. P.; Judge, T. A. & Brito, J. E. Comportamiento organizacional. México DF: Pearson. 2013.

Tenazoa, P.; Oswaldo, N. & Rivera Cardozo, P. L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. 2015.

Vásquez, Paula Ceballos; Valenzuela Suazo, Sandra and Paravic Klijn, Tatiana. "Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería." Avances en enfermería Vol: 32 num 2 (2014): 271-279.

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.