

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PRODUCTO Y A LA VEZ PRODUCTOR DE SATISFACCIÓN LABORAL

Área de investigación: Administración de recursos humanos

Octavio Tamayo Vázquez

Universidad Autónoma de Guadalajara
Campus Tabasco
tamayooctavio@hotmail.com

Abel Pérez Sánchez

Universidad Autónoma de Guadalajara
Campus Tabasco
Abelperez2002@aol.com

Erik Haidar Torres

Universidad Autónoma de Guadalajara
Campus Tabasco
ehaidart@uagtabasco.edu.mx

XXI
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PRODUCTO Y A LA VEZ PRODUCTOR DE SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen



La presente investigación examina las variables Clima Organizacional (CO) y Satisfacción Laboral (SL) en la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Planeación y Finanzas del gobierno del Estado de Tabasco de una muestra de 220 servidores públicos encargados de la recaudación fiscal. Si la SL y el CO se relacionan directamente con el Desempeño Laboral entonces en el caso de la recaudación se traduce en mayores ingresos para el Estado. Se miden las variables CO y SL en un contexto de bajo desempeño recaudatorio para explicar su relación así como la de sus dimensiones. La investigación es de corte cuantitativo, de tipo transversal y alcance correlacional. Se utilizó el cuestionario de Koys y DeCotiis (1991) de CO y el S20/23 de Meliá y Peiró (1989) para la SL.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, recaudación fiscal.

Introducción

En los años recientes ha ganado espacio la perspectiva de los Sistemas Complejos para explicar a profundidad los fenómenos sociales. El enfoque reduccionista o mecanicista basado en la medición de las variables manifiestas en las organizaciones sociales sólo permite identificar una estructura y las relaciones lineales que explicarían cierta precedencia o causalidad pero no puede explicar la retroalimentación y otros procesos contraintuitivos similares presentes en toda organización social.

La presente investigación aborda el tema de la relación entre Clima Organizacional (CO) y Satisfacción Laboral (SL) desde la perspectiva conjuntiva del enfoque de sistemas, tomando como contexto para su confirmación un escenario de bajo desempeño: la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Planeación y Finanzas del gobierno del Estado de Tabasco [en adelante SF], cuyas funciones y actividades residen esencialmente en la obtención de los ingresos de la hacienda pública, siendo una de ellas la de recaudación fiscal.



Los ingresos fiscales del Estado de Tabasco en las últimas cuatro décadas han dependido fundamentalmente de los ingresos provenientes de la federación, en el presente estudio como punto de partida se llevó a cabo el análisis de las leyes de ingresos del Estado de Tabasco de los ejercicios fiscales del 2010 al 2015, el cual consistió en separar esos ingresos en dos grandes rubros: Los provenientes de la federación y los ingresos recaudados por el gobierno del Estado de Tabasco a través de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Planeación y Finanzas. Los resultados evidencia el bajo desempeño en materia de recaudación fiscal de la SF, dado que en Tabasco en el período de estudio, sólo el 5.5% del ingreso fiscal proviene de su esfuerzo recaudatorio, y el resto, 94.5%, es de origen federal (gobierno nacional) condición de alta dependencia de los recursos federales, lo que da cuenta el cuadro 1.

La interrogante ¿por qué reviste importancia conocer el origen de los ingresos de la hacienda pública del Estado de Tabasco? La respuesta tiene varios enfoques, sin embargo, para el presente trabajo, la dimensión que prevalece es la de estar consciente que depender de los recursos provenientes de la federación como acontece en Tabasco, es un fiel reflejo del bajo desempeño del gobierno del Estado en esta materia; en esas condiciones recibe menores ingresos de los que corresponden a Estados y Municipios de conformidad con el Sistema de Coordinación Fiscal vigente en el país. Este sistema de coordinación fiscal, consiste fundamentalmente en la transferencia de recursos de la federación a estados y municipios de conformidad con la Ley de Coordinación Fiscal. Ahora bien, existen tres criterios para asignar esos recursos, y de ellos, dos se refieren: a) la recaudación de impuestos y derechos locales de la entidad y, b) su eficiencia recaudatoria (crecimiento por ejercicio fiscal); en ese sentido, entre mayor efectividad recaudatoria tenga un gobierno estatal, mejores recursos obtendrá de la federación.



Cuadro 1. Ingresos Fiscales Anuales del gobierno del Estado de Tabasco (2010-2015)

Años	Ingreso total	INGRESOS			
		RECAUDACIÓN PROPIA	%	PROVENIENTES DE LA FEDERACIÓN	%
2010	29,491,214,825	787,299,841	2.67%	28,703,914,983	97.33%
2011	31,902,204,014	1,844,921,570	5.78%	30,057,282,444	94.22%
2012	33,893,385,044	1,803,900,237	5.32%	32,089,484,807	94.68%
2013	36,566,739,442	2,007,355,294	5.49%	34,559,384,148	94.51%
2014	39,652,510,513	3,007,575,562	7.58%	36,644,934,951	92.42%
2015	43,461,942,831	2,372,769,662	5.46%	41,089,173,169	94.54%
TOTALES	214,967,996,669	11,823,822,166	5.50%	203,144,174,502	94.50%

Nota: Elaboración propia sobre la base de las Leyes de Ingresos del Estado de Tabasco por los años indicados. La recaudación propia se refiere a los ingresos por recaudación fiscal del Estado de Tabasco con fundamento en sus leyes locales. Los ingresos provenientes de la Federación se refieren a los ingresos enviados, y a los autorizados por ésta para ser sean recaudadas por el gobierno del Estado de Tabasco.

Para estas entidades organizacionales, las personas y específicamente su comportamiento dentro de ellas, continúa siendo un tema sin resolver. ¿Cómo modificar las actitudes del personal? ¿Cómo lograr que la gente realmente trabaje en equipos? ¿Cómo disminuir los conflictos que atentan contra la eficiencia? ¿Cómo desarrollar liderazgos eficientes? ¿Cómo motivar a la gente? ¿Cómo hacer que las comunicaciones sean funcionales y eficientes? ¿Cómo lograr que las personas desarrollen un alineamiento estratégico con los objetivos de la entidad? Éstas y muchas otras interrogantes están presentes en todas las organizaciones. El punto fino estriba en contar con respuestas inteligentes, oportunas y útiles, es decir, profesionales.

Lo antes expuesto, representan los motivos y signos que indujeron a establecer el problema o cuestión sujeto a estudio de la presente investigación. Ahora bien, el objetivo principal del presente trabajo es el estudio y la relación de los constructos CO y SL reportados por el personal encargado de la recaudación fiscal dentro de la SF del Estado de Tabasco.

Este estudio se justifica por el alcance en términos de recaudación fiscal que pudieran obtenerse y la importancia intrínseca de determinar las causas del bajo desempeño de los servidores públicos que laboran en la Subsecretaría de Ingresos de la SF, esto permitirá explorar la factibilidad de mejorar la





recaudación en materia fiscal sin tener que incrementar tasas y cuotas de los impuestos existentes ni la creación de nuevos tributos en el ámbito estatal.

En los estudios de Desempeño Organizacional se han relacionado las variables SL y CO: Lewin, Lippitt y White, 1939; McGregor, 1960; Likert, 1961; Halpin y Croft, 1963; Forehand y Gilmer, 1964; Tagiuri, Litwin y Barnes, 1968; Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, 1970; Joyce y Slocum, 1982; Schneider y Reichers, 1983; Brunet, 1987; Rousseau, 1988; Koys y DeCotiis, 1991; Chiang, Salazar y Núñez, 2007, Moran y Volkwein, 1992.

Otros investigadores han demostrado que el CO, además de impactar en el desempeño, incide en las actitudes de las personas y por tanto en la SL: Litwin y Stringer, 1968; Schneider y Snyder, 1975; Dastmalchian et al., 1986.

Los estudios desde la perspectiva reduccionista señalan al CO y a la SL como determinantes del Desempeño Organizacional y, además, que el CO determina la SL. Un cambio hacia la perspectiva de estudio de los Sistemas implica pasar de la lógica disyuntiva a la lógica conjuntiva: "...la conjunción permanente de los propósitos y de los medios da sentido a la acción humana y a las sociedades humanas" (Le Moigne, 2011, p. 3).

De lo anterior se deriva el problema de la presente investigación: ¿Es el CO medio (productor) y a la vez fin (producto) de la SL?

Revisión de la Literatura

Enfoque y conceptualizaciones

Del constructo satisfacción laboral

Numerosos análisis han indagado las apreciaciones de los empleados sobre los aprendizajes relacionados a su labor, y los factores que guardan correspondencia con sus puestos dentro de la organización tales como la remuneración, la supervisión o la autonomía (McFarlin, Coster, Rice y Cooper, 1995). Así, la SL ha sido una variable recurrente en el ámbito de las entidades sean del sector público o privado, y en la psicología organizacional, por largo tiempo. El componente sensible de la SL se pronuncia como trasfondo de las indagaciones vinculadas con el constructo: la valoración de los componentes de la SL es producto de cotejar los aspectos positivos y negativos de los sucesos operacionales (Martin y Bartscher-Finzer, 2014).

La SL se concibe como la respuesta de un individuo a las condiciones ocupacionales y las diferentes percepciones formadas por las distintas interpretaciones de las condiciones laborales. Para esta visión multidimensional, el escenario de esta variable es contemplada como la disposición de diferentes fragmentos constituyentes con las que el individuo pueda estar satisfecho o no (Johnson y Johnson, 2000).



Aspectos conceptuales de la satisfacción laboral

Es imposible determinar de manera tajante lo que es la SL, más se puede dar una concepción con los elementos que llegan para conformarla, muestra de ello son los diversos autores que a lo largo de sus investigaciones han realizado esfuerzos para delimitarla. A continuación se presentan algunas concepciones sobre este constructo.

El concepto de satisfacción laboral como emoción, actitud, respuesta afectiva y noción subjetiva

La conceptualización más generalizada a que han llegado los estudiosos de esta variable ha consistido en: Es un estado placentero o positivo de la mente como resultado de una o varias experiencias laborales; la emoción que las personas tienen hacia su trabajo y los diferentes aspectos del mismo; es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo; el grado en que los individuos se sienten positiva o negativamente hacia su puesto de trabajo; una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; una evaluación cognitiva o afectiva o ambas de un trabajo más o menos positiva o negativa; el grado en que un trabajador está contento con las recompensas que recibe, particularmente en términos de motivación intrínseca; la actitud y los sentimientos que la gente tiene acerca de su trabajo. Las actitudes positivas y favorables hacia el trabajo indican satisfacción en el trabajo. Las actitudes negativas y desfavorables indican insatisfacción hacia el trabajo y un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación de una o varias experiencias laborales; este estado se logra mediante el cumplimiento de ciertos requisitos del individuo con respecto a su trabajo.

El concepto de la satisfacción laboral como relación entre una o varias variables

Diversas investigaciones han estudiado la relación de SL con una o varias variables, al respecto Misener y Cox (2001), citados por Linguisti Pron (2013),

definen a la satisfacción laboral como “un concepto multidimensional afectivo que supone una interacción de los empleados y sus expectativas, valores, entornos y características personales” (p.214). George and Jones (2008) citados por Lan et al. (2013), mencionan que “la satisfacción en el trabajo tiene el potencial de afectar a una amplia gama de comportamientos en las organizaciones y contribuir en los niveles de bienestar de los empleados” (p.628).



Del constructo clima organizacional

Este constructo tiene múltiples aproximaciones dadas por las investigaciones científicas que se han obtenido durante estos años, se sintetizan algunas de ellas:

Bajo el enfoque organizacional, el término clima aparece por primera vez en Lewin et al., (1939). Relacionado con la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados con Morse y Reimer (1956). Precizando que el líder de la organización procura el clima en el que los subordinados llevan a cabo sus tareas, el modo en que lo hacen, el grado en que resultan competentes en su ejecución y su capacidad para que las cosas que hagan ejerzan una influencia ascendente en el contexto organizacional con McGregor (1960).

Bajo la perspectiva estructural de Halpin y Croft (1963) se usa la analogía: el clima es a la organización lo que la personalidad al individuo. Para Forehand y Gilmer (1964), el clima es un conjunto de características objetivas, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Litwin y Stringer (1968) estiman que la percepción es el ingrediente crítico del clima; lo definen como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno, y que influye en su comportamiento; lo consideran como un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos como la estructura, el liderazgo y la toma de decisiones y que evaluándolo se mide la forma como es percibida la organización.

Tagiuri et al., (1968) establecen que el clima está compuesto por el entorno o ecología como aspectos físicos y materiales que inciden en el clima; el milieu, que tiene que ver con la interacción de las personas y los grupos; el sistema social relativo a la interacción y su cultura como las creencias, valores, estructuras cognitivas y de significado. Asimismo, consideran al clima como la

calidad perdurable del ambiente interno de una organización. Se considera el CO como un conjunto de atributos específicos de cada organización que pueden ser inducidos por la forma en la que la propia organización trata con sus miembros y su entorno (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, 1970).



Para Schneider y Hall (1972), el clima refleja la interacción entre las características personales y organizacionales y lo describen como un conjunto de percepciones globales sobre el ambiente de la organización que son sostenidas por los individuos. Moos (1973) lo considera como un aspecto del ambiente o entorno conformado por las características psicosociales del grupo. El clima se forma porque los miembros de la organización se encuentran expuestos a unas mismas características estructurales.

Schneider y Snyder (1975) definen el clima como un conjunto de percepciones individuales formadas sobre la organización. Schneider (1975) propone estudiar el concepto de clima sobre referencias específicas como clima para la seguridad o el servicio. Parkington y Schneider (1979) y Schneider et al., (2000) integran como tema de estudio el servicio. Jones y James (1979) lo consideran bajo los aspectos cognoscitivos del individuo; implica un proceso psicológico que pasa de percepciones específicas a la abstracción sobre los significados de la situación; se relacionan directamente con la experiencia del individuo; es multidimensional.

Zohar (1980) integra a la seguridad como elemento de estudio. El clima es un proceso psicológico que describe las condiciones de la organización según Joyce y Slocum (1982) y Schneider y Reichers (1983). Schneider y Reichers (1983) y Rousseau (1988) contribuyeron al definir el CO como “las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona; son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (citado por Chiang, Salazar y Núñez, 2007, pp.63-64). El proceso llamado atracción-selección-retención, expuesto por Schneider y Reichers (1983), se refiere a la dinámica en la formación del clima, que se funda de los cambios experimentados por el personal y vinculado con el proceso de socialización.

Glick (1988) y Joyce y Slocum (1982) establecen perspectivas desde la psicología y la materia organizacional. Dastmalchian, Adamson y Blyton (1986), lo plantean como un concepto central que refleja la atmósfera del lugar de trabajo, y que influye en la motivación, la satisfacción y el comportamiento del individuo dentro del ámbito de la organización. El individuo está inmerso



dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización según Brunet (1987). Reichers y Schneider (1990) reiteran que son las percepciones que una organización tiene sobre sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidas por los individuos dentro de la organización. Pinnell et al., (1990) lo considera como un patrón persistente de percepciones compartidas acerca de las características de una organización y sus miembros. Moran y Volkwein (1992) proponen el desarrollo de cuatro perspectivas sobre el clima: estructural, perceptual, interactiva y cultural. En lo que gran parte de la comunidad estudiantil de este constructo es coincidente, es que el punto esencial más apropiado para su estudio es aquel que utiliza como elemento principal las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales.

Verbeke, Volgering y Hessels (1998) lo estiman como un concepto que se refiere a cómo los miembros de una organización percibe y llegan a describir su organización de acuerdo a características específicas. Ferris et al. (1998), lo conciben como un conjunto de actitudes, valores y creencias con relación a la forma como opera una organización bajo la percepción de sus colaboradores. Estas percepciones son temporales y susceptibles de cambio. Para Schneider et al. (2000) es un error llevar a cabo el análisis en ciertos niveles de la organización y pretender generalizarlo. Se ha incluido también el acoso sexual como tema de esta variable.

Distinción entre clima organizacional y diversos constructos con ciertas similitudes o semejanzas

Se encuentran particularidades entre diversos constructos y el CO: Mientras que la cultura organizacional es genérica, el CO es específico; por eso se considera que ésta tiende ajustarse a la primera. Una de las preocupaciones del estudio de esta variable es su identidad, puesto que tiene cierta similitud con otras variables muy parecidas —entre otras, cultura organizacional y cultura en el trabajo—; dificultad que se acrecienta debido a que en cierto momento son estudiadas bajo las disciplinas comunes de la psicología, psicología organizacional, sociología y antropología; aunque matizadas según las circunstancias de las realidades particulares del estudio. A pesar de esto último, en la explicación de este constructo, han aflorado una serie de eventualidades y discusiones entre los científicos sociales; ésta es la razón principal que exige dar a conocer las características propias del CO, para establecerlo, identificarlo y delimitarlo de tal manera que haya una franca separación e independencia de otras variables parecidas.



Clima Organizacional y Satisfacción Laboral desde la perspectiva reduccionista

Se ha encontrado que existe una relación significativa y positiva entre el CO y la SL. Las relaciones encontradas en su mayoría se ubican entre 0.5 y 0.7. Schratz (1993) documentó las dimensiones de CO y SL que históricamente más se han relacionado entre sí, de manera positiva y significativa. En el cuadro 2 se resumen los hallazgos de este meta-análisis.



Cuadro 2. Dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral que históricamente más se han relacionado entre sí

Dimensiones de CO que se correlacionan con SL	Dimensiones de SL que se correlacionan con CO
Apoyo de supervisión	La satisfacción general
Recompensas	Sueldo
Presión	Supervisión
Responsabilidad (autonomía individual en el trabajo)	Compañeros
Relaciones interpersonales (calidez)	Ascensos
Riesgo en la toma de decisiones	
Competencias del empleado	

Nota: Elaboración propia sobre la base de Schratz (1993).

En la actualidad diversos autores convergen en distinguir que estos constructos son independientes entre sí, puntualizando que el constructo CO es descriptivo, en el sentido que la organización es la unidad de análisis. En tanto, la SL es individual, en referencia al trabajo que realiza y teniendo un componente afectivo, en ese sentido el individuo es la unidad de análisis.

Con estas evidencias se refuerza la idea de autorreferencia entre ambos constructos, aún desde una perspectiva incapaz de explicarlo.

Clima y Satisfacción desde la perspectiva de la lógica conjuntiva y la autorreferencia

Esta perspectiva de estudio se aplica a los fenómenos complejos al concebirlos como procesos no erráticos; una transformación que crea un proyecto en el tiempo y tiene por tanto una historia. En este tipo de entidades, la dialógica o lógica conjuntiva es un principio de conocimiento que permite relacionar conceptos de lógicas aparentemente diferentes, incluso contradictorias. De este

modo y a diferencia de la lógica deductiva, un fenómeno puede concebirse como transformador al mismo tiempo que transformación.

Los fenómenos son percibidos como un conocimiento inseparable de una operación y su producto, es decir, como producto y productor al mismo tiempo. Por ejemplo, la “Organización” es producto y a la vez productor de “organización” de modo que al mismo tiempo es “organizador” (productor) que “organización” (producto).



Análogamente, el CO concebido como un proceso conducido por la alta dirección de las organizaciones sociales y condicionadas por sus decisiones, es decir, no errático, puede ser modelado como productor de SL y a la vez un producto de ésta. De manera inversa, la SL puede concebirse como un proceso conducido por las actitudes y juicios de valor a nivel individual como producto del CO y a su vez, los individuos dados los mecanismos de comunicación y coordinación imperantes en toda organización social, condicionan las decisiones de la alta dirección y por tanto también pueden concebirse como productores de ésta.

De lo anterior se deriva la hipótesis del presente estudio. H1: el Clima organizacional es productor y a la vez producto de la Satisfacción Laboral.

Descripción del Método

El estudio es de tipo transversal y de alcance correlacional. Se abordaron a 220 servidores públicos adscritos a la Subsecretaría de Ingresos de la SF, quedando excluidas las áreas de mantenimiento, choferes y conserjería en virtud de que no participan en la recaudación ni en la fiscalización de contribuciones fiscales. La variable CO se midió con el instrumento de Koys y DeCotiis (1991) y para medir la SL se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Ambos instrumentos se ajustaron a las circunstancias del entorno cultural del estado de Tabasco, en consideración a que los idiomas incorporan patrones de pensamientos ligados a la cultura.

Los constructos objeto de estudio en la presente investigación han sido abordados en la línea de tiempo bajo distintos enfoques y en diversos contextos políticos, geográficos, económicos, de administración y culturales. Otro tanto puede observarse en el sentido que estas variables han sido estudiadas de manera conjunta, individual o relacionadas con otro tipo de constructos.



Las evaluaciones de CO y SL pueden ser realizadas mediante la utilización de métodos subjetivos, siendo las técnicas más utilizadas en este enfoque la observación, la entrevista y especialmente los cuestionarios. Para el caso de CO, la aproximación subjetiva posibilita evaluar la percepción, juicio y opinión que tienen los empleados respecto a la naturaleza de las percepciones que tienen de sus propias experiencias dentro de una organización y en el caso de SL del estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales, de sus condiciones de trabajo y entorno laboral.

Los instrumentos de Koys y DeCotiis (1991) para medir la variable de CO y el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998) para medir la SL fueron respondidos por los trabajadores utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos (Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1). Algunos elementos expresados en forma negativa fueron valorados de forma inversa.

Clima Organizacional, escala de Koys y DeCotiis (1991). Esta escala está integrada por un conjunto de ocho dimensiones: Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación; y un total de 40 ítems.

El tratamiento del CO como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el nivel individual. Sin embargo, el CO, como concepto, tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus varias conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva. Las percepciones son sensaciones o realizaciones experimentadas por un individuo. Las descripciones son informes de una persona de estas sensaciones.

Con base en la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella (Schneider, 1975). Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. De esta manera, el CO es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización (Schneider y Reichers, 1983).

Una definición de CO ampliamente utilizada es la de los investigadores Rousseau (1988, 139-158) y Reichers y Schneider (1990, 5-39): “son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales”.



Satisfacción Laboral, Escalas 20/23 de Meliá y Peiró (1998). Esta escala es una versión abreviada del cuestionario S4/82 (1986-1990) de los mismos autores. El S20/23 de 1998 es un cuestionario más parsimonioso, manteniendo los altos criterios de confiabilidad, validez y la estructura factorial del S4/82. Está compuesto por 23 ítems la escala total muestra un alfa de Cronbach de 0.92 y los factores oscilan entre 0.76 y 0.89.

El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar: la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V). Como señalan Meliá y Peiró (1989): “Ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral” (p.11)

Descripción de la muestra. El 78.1% de los encuestados tienen estudios de Bachillerato o Licenciatura, sólo el 7.2% tiene estudios Primarios o Secundarios. La distribución de la muestra según el sexo es similar, 47.3% hombres y 52.1% mujeres.

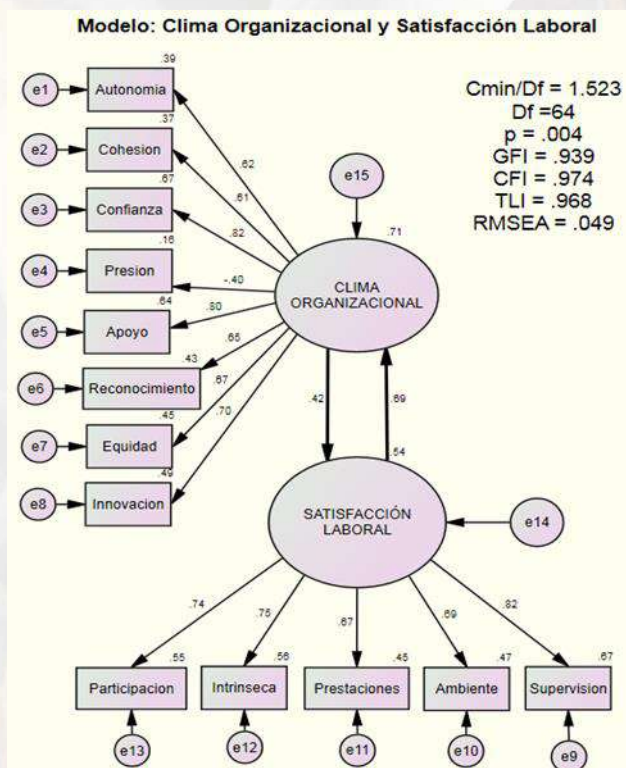
Tipo de dato y Normalidad. Los procedimientos de análisis factorial como el de máxima verosimilitud producen resultados significativos solamente si los datos utilizados son verdaderamente continuos y multivariadamente normales. Los datos de las preguntas individuales son ordinales, no así los datos relativos a las variables construidas (parcelas) a partir de los mismos. No obstante, se siguió la recomendación de utilizar la matriz de correlación policórica para el cálculo (Haidar, 2010). Eso garantiza la continuidad y la normalidad exigida en las variables.

Se utilizó el software AMOS v.19 para la regresión con modelos de ecuaciones estructurales (SEM). El modelo utilizado y los resultados del análisis se presentan en la Figura 1.



Confirmación del constructo teórico. El modelo bajo consideración no presenta correlaciones cruzadas entre variables medibles ni errores correlacionados.

La relación χ^2 y Grados de Libertad menor a dos ($C_{min}/DF=1.523$) como indicador estadístico de ajuste de los datos al modelo, así como indicadores de ajuste globales e incrementales mayores a 0.94 en todos los casos ($GFI= 0.94$, $CFI=0.97$ y $TLI=0.97$) y RMSEA como criterio de error del ajuste global de los datos al modelo menor de 0.05 con $PCLOSE=0.52$, se puede concluir que los datos se ajustan al modelo. Los pesos de regresión estimados y estandarizados en todos los casos $p<0.05$ ($CR > 1.96$) y saturaciones estandarizadas $\lambda > 0.30$. Por todo lo anterior se concluye que los datos se ajustan al modelo probado confirmando su validez de constructo. Los parámetros estimados por el modelo son representativos de la población en estudio y pueden utilizarse para sacar conclusiones científicas válidas (Arbuckle, 2010).



Fuente: Resultados estandarizados del AFC en AMOS v.19, utilizando ML y la matriz de correlación policórica.

Caracterización del sistema de medida asociado. La variable latente “Clima Organizacional” es explicada por sus variables indicadoras o medibles en un

71%, de forma similar “Satisfacción Laboral” es explicada en un 54%, aportando evidencia a favor de la validez discriminante del sistema de medida y sus indicadores y confianza sobre la operacionalización de dichas variables latentes. Con $FC > 0.6$, α -Cronbach > 0.7 , AVE > 0.5 y considerando pesos de regresión significativos en todos los casos ($p < 0.0001$, $CR > 4$) se concluye que el sistema de medida tiene validez convergente y es fiable para medir las variables latentes del estudio.



Según los resultados obtenidos de este modelo se confirman las hipótesis estadísticas del estudio. El “Clima Organizacional” se correlaciona positivamente con la “Satisfacción Laboral” ($\lambda = 0.42$, $p = 0.000$) y la “Satisfacción Laboral” se correlaciona positivamente con el “Clima Organizacional” ($\lambda = 0.69$, $CR = 9.16$, $p = 0.000$). Con estos resultados estadísticos se acepta la hipótesis de nuestra investigación: **El “Clima Organizacional” es medio (productor) y a la vez fin (producto) de “Satisfacción Laboral”.**

En este sentido concluimos que la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es de tipo no recursiva (Arbuckle, 2010); las variables latentes involucradas en la relación se refuerzan mutuamente en la lógica de encontrar una solución. De esta forma un incremento de una desviación estándar de CO genera un incremento de 0.42 desviaciones estándar de SL y a la vez, un incremento de una desviación estándar de SL genera un incremento de 0.62 desviaciones estándar de CO. De lo anterior podemos concluir que para elevar el CO hay que intervenir inicialmente a nivel individual (SL) generando un incremento del CO (nivel organizacional) que generará a su vez mayor SL. Intervenir directamente a nivel organizacional (CO) probablemente no conduciría a una solución efectiva.

Implicaciones de la teoría. Desde el punto de vista teórico se confirma que son dos constructos independientes como refieren los estudios al respecto (Koys y DeCotiis, 1991) y a diferencia de estos, además, se aporta evidencia a favor del enfoque de la lógica conjuntiva para explicar mejor la relación entre dichos constructos: el Clima Organizacional es productor de Satisfacción Laboral y a su vez producto de esta. Ambos fenómenos ocurren simultáneamente reforzándose positiva o negativamente de modo que una explicación plausible de los niveles de Clima Organizacional no sería posible sin intervenir en las dimensiones de Satisfacción Laboral y viceversa. La magnitud en que un constructo impacta en el otro sugiere que debe haber cierto nivel inicial de CO para que se produzca SL de modo tal que ésta, a su vez, contribuya al CO.

Investigaciones posteriores. Las futuras investigaciones sobre estos constructos deberán considerar aspectos mediadores de la dependencia entre ellos como pueden ser el Liderazgo y la Cultura Organizacional por la parte del Clima Organizacional y la Satisfacción Subjetiva en el caso de la Satisfacción Laboral.



Bibliografía

Arbuckle, J. L. (2010). IBM SPSS Amos 19 User's Guide. Chicago, IL: IBM.

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

Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., III y Weick, K. E. (1970). Managerial Behaviour, Performance and Effectiveness. New York: McGraw-Hill.

Chiang, M., Salazar B. C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Dastmalchian, A., Adamson, R., y Blyton, P. (1986). Developing a Measure of Industrial Relations Climate. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 41 (4), 851-859. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/23073121>

Ferris, G. R., Arthur, M. M., Berkson, H. M., Kaplan, D. M., Harrell-Cook, G., y Frink, D. D. (1998). Toward a social context theory of human resource management-organizational effectiveness relationship. *Human Resource Management Review*, 8 (3), 235-264. doi:10.1016/S1053-4822(98)90004-3.

Forehand, G. A. y Gilmer, V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62 (6), 361-382. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/h0045960>.

Glick, W. H. (1988). Response: Organizations Are Not Central Tendencies: Shadowboxing in the Dark, round 2. *Academy of Management Review*, 13, 133-137. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/258361>.

Haidar, T. E. (2013). Apuntes de Estadística para la Investigación Científica. Introducción a la computación de la estadística moderna utilizando "R". México: Erik Haidar Torres.

Halpin, A. W. y Croft, D. B. (1963). The organizational climate schools. Chicago: University of Chicago Press.



Jones, A. P. y James, L. R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational behavior and human performance*, 23(2), 201-250. doi:10.1016/0030-5073(79)9005.

Johnson, G. J. y Johnson, W. R. (2000). Perceived Over qualification and Dimensions of Job Satisfaction: A Longitudinal Analysis. *Journal of Psychology*, 134(5), 537. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=3644737&lan=es&site=ehost-live>.

Joyce, W. F. y Slocum, J. (1982). Climate discrepancy: Refining the concepts of psychological and organizational climate. *Human Relations*, 35(11), 951-971. doi: 10.1177/001872678203501102

Koys, D.J. y DeCotiis, T.A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44 (3), 265-285. doi: 10.1177/001872679104400304.

Lan, G., Okechuku, C., Zhang, H. y Cao, J. (2013). Impact of Job Satisfaction and Personal Values on the Work Orientation of Chinese Accounting Practitioners. *Journal Of Business Ethics*, 112(4), 627-640. doi:10.1007/s10551-012-1562-5.

Lewin, K., Lippit, R. y White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "Social Climate" *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299. doi:10.1080/00224545.1939.9713366.

Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Linguisti Pron, A. (2013). Job satisfaction and perceived autonomy for nurse practitioners working in nurse-managed health centers. *Journal of the*

American Association of Nurse Practitioners, 25(4), 213-221.
doi:10.1111/j.1745-7599.2012.00776.x.

Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.



Le Moigne, J. L. (2011). Complejidad, ciudadanía, ciencia y sociedad. Disponible en: www.pensamientocomplejo.com.ar, Recuperado el 10 de Marzo, 2011.

Martin, A., y Bartscher-Finzer, S. (2014). The self-concept of book publishers and its significance for job satisfaction and satisfaction with economic success. *Management Revue*, 25(4), 285-313. doi:10.1688/mrev-2014-04-Martin.

McFarlin, D. B., Coster, E. A., Rice, R. W., y Cooper, A. T. (1995). Facet Importance and Job Satisfaction: Another Look at the Range of Affect Hypothesis. *Basic & Applied Social Psychology*, 16(4), 489-502. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=7348381&lan=es&site=ehost-live>

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill. ISBN: 0071462228.



Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. [The measurement of job satisfaction in organizational settings: the S20/23 job satisfaction questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.pdf.

Moos, R. H. (1973). Conceptualizations of human environments. *American Psychologist*, 28(8), 652. doi: 10.1037/h0035722.



Moran, E. T., y Volkwein, J. F. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45(1), 19-47. doi:10.1177/001872679204500102.

Morse, N. C., y Reimer, E. (1956). The experimental change of a major organizational variable. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52(1), 120. doi:10.1037/h0048893.

Parkington, J. J. y Schneider, B. (1979). Some Correlates of Experienced Job Stress: A Boundary Role Study. *Academy of Management Journal*, 22(2), 270-281. doi:10.2307/255589.



Pinnell, R. (1990). An Inter-Battery Analysis of Organization Climate and Personality. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Boston, MA. Resumen recuperado de: <http://eric.ed.gov/?id=ED323651>.

Reichers, A. y Schneider, B. (1990). Climate and culture: an evolution constructs. En

Schneider, B. (Ed). *Organizational climate and culture* (pp.5-39). San Francisco: Jossey-Bass.

Rousseau, D. M. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. Robertson (Eds), *International Review of Industrial and Organization Psychology* (pp.139-158). Oxford, England: John Wiley & Sons

Schneider, B. y Hall, D. (1972). Correlates of Organizational Identification as a Function of Career Pattern and Organization Type. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350. doi: 10.1002/hrm.3930340308.

Schneider, B. (1975). Organizational climate: Individual preferences and organizational realities. *Journal of Applied Psychology*, 56(3), 211-217. <http://dx.doi.org/10.1037/h0033103>.

Schneider, B. (1975). Organizational climate: Individual preferences and organizational realities revisited. *Journal of Applied Psychology*, 60(4), 459-465. <http://dx.doi.org/10.1037/h0076919>.

Schneider, B., Bowen, D. E., Ehrhart, M. G. y Holcombe, K. M. (2000). The climate for service: Evolution of a Construct. In N.M. Ashkanasy, C.P. Wilderom y M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture and climate* (pp. 21-36). Newbury Park, C.A.: Sage.

Schneider, B. y Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36, 19-39. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>.

Schneider, B. y Snyder, R. A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076756>.



Schatz, M. K. (1993). Recommendations for the Measurement of Organizational Climate. Paper presented at The Annual Meeting of the American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canada. Recuperado de: <http://eric.ed.gov/?id=ED374155>

Tagiuri, R., Litwin, G., Barnes, L.B. (1968). Organizational climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard Business School, Division of Research. 8, 246. Recuperado de: <http://library.wur.nl/WebQuery/clc/1625477>.

Verbeke, W., Volgering, M., Hessels, M. (1998). Exploring the conceptual expansion within the field of organizational behavior: Organizational climate and organizational culture. *Journal of Management Studies*, 35, 303-329. doi: 10.1111/1467-6486.00095.

Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65, 96-102. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.65.1>.

