

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS UNIDADES DE VENTA DE LAS TIENDAS DEL ISSSTE DEL MUNICIPIO DE DURANGO

Jesús Guillermo Sotelo Asef, Universidad Juárez del Estado de Durango
Ernesto Geovani Figueroa González, Universidad Juárez del Estado de Durango
Delia Arrieta Díaz, Universidad Juárez del Estado de Durango
Selene Berenice Cupich Flores, Universidad Juárez del Estado de Durango
José Alberto Bustamante Curiel, Universidad Juárez del Estado de Durango

RESUMEN

El clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, ya que contribuye al logro de los objetivos en una organización. Evaluando el clima organizacional se puede conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre la entidad en la que laboran. Los objetivos de la presente son evaluar las dimensiones del clima organizacional: estructura, recompensa, relaciones e identidad, en las unidades de venta de las tiendas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) del municipio de Durango, e identificar cuales la dimensión mejor evaluada, cual resulta con menor aceptación, que unidad de venta percibe mejor el clima organizacional y que correlación tienen las dimensiones entre sí. La investigación es de tipo descriptivo, se entrevistó al total de la población de las unidades de venta, en todos sus niveles. Se concluye que los trabajadores en las dimensiones evaluadas perciben de manera positiva cada una de ellas, así mismo la dimensión mejor evaluada es la dimensión de identidad y la de menor aceptación pero no negativa es la de relaciones. La unidad de venta que mejor percibe el clima organizacional es la no. 2, y por último se concluye que las dimensiones entre sí tienen un alto grado de correlación.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, Estructura, Recompensa, Relaciones, Identidad

ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE SELLING UNITS STORES OF THE ISSSTE IN DURANGO CITY

ABSTRACT

The organizational climate is a topic of great importance in organizations, as it contributes to the achievement of objectives in an organization. In assessing the organizational climate, we can get to know what the worker's perception is about the organization in which they work. The objective of this study is to assess the organizational climate dimensions: structure, rewards, relationships and identity in the selling units stores of the Institute of Security and Social Services for State Workers (ISSSTE) in the city of Durango. Also, identify which dimension is better evaluated, which one has less acceptance, which selling unit perceives a better organizational climate, and the correlation with each other dimensions. This research is descriptive, the total population of selling units were interviewed at all levels. We conclude that workers perceive each evaluated dimension positively; also, the highest evaluation is the dimension of identity, and the lower acceptance dimension, but not negative, is relationships. The selling unit that perceives a better organizational climate is no.2. Finally, we can conclude that the dimensions together have a high degree of correlation.

JEL: M12

KEY WORDS: Organizational Climate, Structure, Rewards, Relationships, Identity

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a diversas complejidades por la competencia que existe entre las mismas, por tal motivo es necesario que mantengan un clima organizacional positivo debido a que las relaciones humanas y el ambiente laboral son de gran importancia para alcanzar un buen nivel de desempeño en los trabajadores y de esta manera lograr los objetivos organizacionales. El clima organizacional es un tema importante dentro de las entidades por que se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre las relaciones interpersonales, y el ambiente en el trabajo, esto por consecuencia influye en el logro de las metas de las organizaciones como lo es el caso de las unidades de venta de las tiendas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en el municipio de Durango.

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional dentro de las instituciones se refleja en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo. Ahora bien, quien intente intervenir en una organización para mejorar el clima de la misma, debe partir de que es un constructo o concepto que utilizamos para referirnos de diferentes dimensiones de la organización. Es sobre esas dimensiones sobre las que deberemos dirigir nuestra intervención para mejorar el clima (Gairín, 1996). En el contexto actual de las organizaciones, se le ha dado preferencia a la gestión del clima organizacional como una variable indispensable al momento de sortear los elementos del medio ambiente y el diseño de estrategias, tomando en consideración el comportamiento del individuo y su interacción, debido a ello es importante en esta investigación resaltar el beneficio de evaluar el clima organizacional apropiadamente ya que puede ayudar a lograr de mejor manera los objetivos de la organización. El objetivo en este trabajo es analizar el clima organizacional en las unidades de venta de tiendas del ISSSTE del Municipio de Durango.

El resto de esta investigación se organiza de la siguiente manera: se inicia con la revisión de literatura relacionada con el clima organizacional y sus dimensiones, después, en la sección de metodología se incluye, el diseño y tipo de investigación, la población, el instrumento de medición así como la confiabilidad del instrumento. En la sección de resultados se muestra una síntesis de la información estadística que se obtiene de las dimensiones evaluadas que son; estructura, recompensa, relaciones e identidad, así como también los resultados de la correlación entre las dimensiones evaluadas. Finalmente se presentan las conclusiones.

REVISIÓN LITERARIA

De acuerdo con Brunet (2004) el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial, por Gormman, en el año de 1960. Denison (1991) menciona que la expresión de clima organizacional también se encuentra en las investigaciones realizadas por, Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tiagiuri y Litwin (1968), Likert (1967). Al respecto se menciona que no es un concepto reciente, ha sido motivo de múltiples investigaciones, pero a pesar de ello sigue teniendo un lugar para la discusión y la búsqueda de nuevos conocimientos. Tagiuriy Litwin (1968) expresan que “El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que; (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización”. Martín y Colbs. (1999) mencionan que: “El término clima, es un concepto metafórico derivado de la metodología, adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una

mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino sobre todo la calidad de los aspectos”. Al respecto Gairín (1996) argumenta que las relaciones que existen entre los miembros de una organización y el conocimiento mutuo que poseen juegan un papel importante en la configuración de la percepción del clima que se genere en el colectivo.

De acuerdo con Chiavenato (2001) “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento”. Este concepto aporta un elemento que ayuda a comprender que el clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información de los integrantes de una institución. Como lo manifiestan Navarro y García (2007) el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedece a las percepciones de los mismos. Cuando suelen valorarlo como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma. Litwin y Stinger (1968) reflexionaron sobre el tema, considerando que el contexto y la estructura de una organización influyen en el clima organizacional, y éste a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros. Midiendo la percepción y la conducta de los trabajadores de una organización puede darse una retroalimentación que permita a la organización operar cambios que mejoren la satisfacción y desempeño de sus empleados. Consideran que en una organización a través de nueve dimensiones de las cuales se analizaran cuatro en el presente trabajo:

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado. **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización. **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la institución y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de modalidad descriptiva porque indica el desempeño del personal consultado en la organización estudiada, partiendo de la revisión de las variables contenidas en el modelo de clima organizacional expuesto por Litwin y Stringer (1968). El diseño que se utilizó en esta investigación es el no experimental que en general se diferencia del experimental, en que las variables no se manipulan porque ya han sucedido Del Tronco (2005). La población objeto de estudio, queda definida por el total de los trabajadores y está constituida por 76 individuos, encuestados el primer trimestre del

año 2013, según la información obtenida de la gerencia de la organización objeto de estudio, se realizó un censo la Tabla 1.

Tabla1: Composición de la Población

Nº	Unidad de venta	Trabajadores
1	Semicentro comercial no. 79	27
2	Tienda no. 38	14
3	Bodega Superisste no. 226	35
	Población total	76

Composición de la población. La población objeto de estudio, queda definida por el total de los trabajadores y está constituida por 76 individuos, según la información obtenida de la gerencia de la organización objeto de estudio, encuestados el primer trimestre del año 2013.

Instrumento. El de medición busca recoger información de las dimensiones seleccionadas de Litwin y Stringer (1968), las cuales son estructura, relaciones, recompensa e identidad del clima organizacional para su descripción, a través de una serie de preguntas que pretenden identificar la percepción de los actores hacia el clima organizacional. El cuestionario quedó diseñado de la siguiente manera: Una primera sección que corresponde a la dimensión estructura, está compuesta por un total de 12 reactivos; la siguiente sección que es la dimensión de recompensa, por 5 reactivos; la sección de relaciones tiene 15 reactivos y por último la sección de identidad está integrada por 6 reactivos. Con la finalidad de analizar los datos, se utilizó la escala tipo Likert y a cada posible respuesta de cada reactivo se le asignó un valor numérico, para Muy De Acuerdo= 5, De Acuerdo= 4, Indiferente= 3, En Desacuerdo= 2 y Muy En Desacuerdo=1, (Ver anexo). El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y toma valores entre 0 y 1 que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa de Cronbach es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0.80 (Hernández, 2006). Se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach donde se obtuvo una confiabilidad de 0.935

RESULTADOS

Dimensión Estructura

En esta dimensión los elementos que se evalúan, son la normatividad, las reglas, el orden, la cantidad de trámites, el ritmo de trabajo y el material necesario para realizar el trabajo, se muestra en el promedio general que el 82% de los trabajadores están de acuerdo o muy de acuerdo con la dimensión estructura. De la antigüedad de los trabajadores se percibe que la mayoría de ellos tienen más de cinco años trabajando en la organización por lo cual este porcentaje coincide con la estructura organizacional así como sus deberes y responsabilidades. De manera específica se puede observar que en la pregunta “considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas” se obtiene un porcentaje del 92% de manera positiva ya que contestaron de acuerdo o muy de acuerdo, y las preguntas que menor porcentaje obtuvieron fue la de “la cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas” con un 77% y la que “se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo” con un 76%, aun así no es un porcentaje negativo pero esto indica que los trabajadores necesitan que se les tome en cuenta sus consideraciones y establecer y diseñar mejor los registros de sus actividades.

Dimensión Recompensa

Con respecto a la dimensión recompensa que es definida como la percepción que se tiene acerca de lo adecuado de la recompensa que se recibe por la correcta realización de su trabajo, nos indica que el 70% de los trabajadores están de acuerdo en esta dimensión lo que quiere decir que, a la mayoría de los trabajadores les parece adecuado el mecanismo de recompensa en la organización. Y que respecto al jefe inmediato la mayoría está de acuerdo con que muestra interés en el resultado de las tareas y reconoce el esfuerzo de los trabajadores. Bajo este contexto, cabe destacar que las actitudes de recompensas y comportamiento del jefe inmediato hacia el personal propicia mayor compromiso del trabajador, así mismo los entrevistados están conformes con que la institución ha contribuido en su desarrollo profesional.

Dimensión Relaciones

En relación al comportamiento en esta dimensión donde los principales elementos evaluados son en primer término, la relación entre los trabajadores, y en segundo término, el liderazgo del jefe inmediato, por el hecho de que aquí se califica, si el líder tiene capacidad para dirigir proyectos, motivar, si es imparcial, si hay respeto con los compañeros y brinda respaldo en las actividades encomendadas, la dimensión relaciones es la que consta de más interrogantes, y la que más peso tiene por el hecho de que, como se ha visto anteriormente el clima organizacional es el ambiente que se genera dentro de una organización, cabe mencionar que la mayoría de los entrevistados está de acuerdo o muy de acuerdo en las relaciones dentro de la organización ya que, el 43% de trabajadores están de acuerdo y al 24% muy de acuerdo esto nos dice que la mayoría de los trabajadores les interesa tener buena relación y buen espíritu de trabajo en equipo para apoyar a la organización. Respecto a las preguntas que tienen que ver con el jefe inmediato la mayoría afirma que este es claro en la asignación de tareas y existe apoyo y respaldo hacia los demás para la realización de las actividades laborales del personal. Resulta elemental señalar la importancia que tiene, el hecho de que gran parte de los entrevistados reconocen, la existencia de relaciones sociales amistosas, con la presencia de buena comunicación y apoyo entre los trabajadores. De aquí que la vinculación que existe entre un ambiente caracterizado por los elementos anteriormente mencionados, con un grato ambiente de trabajo que se refiere a que dicho ambiente ejerce una influencia directa en la conducta y comportamiento de sus miembros.

Dimensión Identidad

La dimensión con mejor evaluaciones identidad, que se ha definido como el sentido de pertenencia a la organización, lo que significa que el individuo se reconoce como un integrante importante que contribuye en el logro de los objetivos institucionales y que en general tiene la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, en esta última dimensión, a través de los resultados que anteriormente se presentan, se evidencia que un 93% de los trabajadores, opino que aspectos como: “me siento parte de esta institución”, “me siento comprometido a presentar propuestas para mejorar mi trabajo”, “considero importante mi trabajo”, “la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución y contribuye con el logro de los objetivos de la misma” así como, “disfruto en trabajar dentro de esta institución”, están bien determinados en el quehacer cotidiano de sus funciones y demuestra que en las unidades de venta de tiendas del ISSSTE del municipio de Durango se comparte una misma identidad entre los individuos que componen la organización y no existen marcadas diferencias de opiniones en cuanto a la identidad existente en la organización objeto de estudio.

En la tabla 2. Se puede observar que al calcular el Coeficiente de correlación Rho de Spearman las dimensiones tienen una fuerte correlación entre sí a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), así mismo se describen las relaciones que existen entre sí en cada una de las dimensiones. La primer relación que se analiza es la que se da entre la dimensión estructura y recompensa, que presenta una correlación de

0.728 al igual que la correlación entre estructura y relaciones, esto quiere decir que existe un alto grado de influencia entre las dimensiones antes mencionadas, y que de la estructura dependen las recompensas y las relaciones en la organización. La siguiente relación analizada es la que se da entre la estructura y la identidad donde se obtiene un valor de 0.504 en el coeficiente de correlación que aunque no es tan alto como los anteriores, muestra que la estructura influye también en la identidad que tienen los trabajadores dentro de la organización objeto de estudio. Para continuar con el análisis de la tabla anterior se procede con la dimensión recompensa y la dimensión relaciones, dando como valor 0.754 siendo este el valor más alto que presenta la tabla antes mencionada y significando que las recompensas influyen en alto grado con las relaciones que se dan entre los trabajadores de la institución.

Por otra parte la correlación que muestra menor valor es la que se presenta entre recompensa e identidad con 0.469 esto nos dice que aunque no es tan bajo el resultado, es menos significativa la influencia entre las recompensas otorgadas por la organización y sus integrantes sobre el sentido de pertenencia de los mismos dentro de esta. Por último se muestra la relación entre la dimensión relaciones y la dimensión identidad dando como resultado 0.514 donde se puede observar que también existe un grado medio de correlación entre el trabajo de equipo y el apoyo que se les brinda para realizar sus actividades, con el sentirse parte importante dentro de la institución y contribuir al logro de las metas organizacionales.

Tabla 2: Correlación Rho Spearman

Dimensión	Estructura.	Recompensa	Relaciones.	Identidad.
Estructura	1	0.728**	0.728**	0.504**
Recompensa	0.728**	1	0.754**	0.469**
Relaciones	0.728**	0.754**	1	0.514**
Identidad.	0.504**	0.469**	0.514**	1

*** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La tabla muestra las correlaciones de cada una de las dimensiones con el resto de las mismas por medio de la correlación de Spearman, la correlación siempre debe ser de uno o menor. Entre más se acerque el resultado a la unidad, más fuerte será la relación que existe entre las dos variables, así mismo, cuando se aleje de la unidad menor será la fuerza que ejerce una variable sobre otra.*

El principal hallazgo es que en la organización estudiada con características tan particulares, empresa gubernamental que se dedica a venta a particulares, los resultados obtenidos son consistentes con estudios similares como Toro (2001) y Pérez (2000). Para Toro (2001) el clima organizacional incide sobre la satisfacción de las personas, sobre su compromiso, sobre su desempeño laboral y finalmente sobre su eficiencia, eficacia y productividad. Para Pérez (2000) la integración organizacional positiva, se traduce en mejor comunicación y mayor cooperación.

CONCLUSIONES

En la dimensión estructura, el personal de esta organización, opina, que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas, que los procedimientos, la normatividad vigente, la cantidad de registros así como la información plasmada en ellos facilitan el desempeño, las normas de disciplina las consideran que son adecuadas; así mismo consideran que existe un orden, que los ritmos de trabajo son adecuados y que el personal puede opinar para mejorar los procedimientos y se les permite poner en práctica lo que consideran más adecuado. De igual forma para el personal, la organización otorga los materiales suficientes para la realización y desarrollo de sus actividades laborales, aunque consideran que se podría mejorar. Por lo anterior expuesto nos lleva a concluir en forma general sobre la dimensión estructura, que el personal está de acuerdo con la estructura organizacional, esto contribuye con la organización de manera positiva ya que la estructuranos ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo, esto es una de las bases del orden que se tiene para realizar las actividades encomendadas en la organización.

En cuanto a la dimensión recompensa, los factores motivacionales empleados por las unidades de venta de tiendas del ISSSTE, muestra que la mayoría de los trabajadores opina que la organización ha

contribuido y brinda capacitación de manera justa para elevar el desarrollo de los mismos. El jefe inmediato valora y reconoce el esfuerzo de los mismos, además de que les brinda oportunidades para realizar sus actividades, esto es un punto importante para la organización ya que la recompensa aunque sea de cualquier índole, corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de ésta recibida por el trabajo bien hecho, es la medida en que la organización puede utilizar más, el premio que el castigo; y las recompensas organizacionales, tales como pagos y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño, desde una perspectiva individual, relacionada con la calidad de vida en el trabajo, las recompensas deben ser suficientes para satisfacer las necesidades del personal. De no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas entre sí mismos y con los de otras organizaciones. Por ello, los sistemas de recompensas deben ser diseñados de acuerdo con las necesidades de los individuos y con la realidad económico-política de la organización.

En la dimensión relaciones, se concluye que se cuenta con mecanismos de comunicación fluida de parte de los trabajadores y por lo general comunican la información clara y precisa, donde la mayoría trabaja con espíritu de equipo, con alta integración, desarrollando relaciones armónicas y constructivas entre los miembros de la organización, y para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los trabajadores es importante tener en cuenta que un grupo es un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo. Esto propicia que los equipos sean eficaces, es decir, que logren ideas innovadoras, alcancen sus metas y se adapten al cambio; sus miembros están altamente comprometidos tanto con el equipo como con las metas de la organización. Por lo tanto, son altamente estimados por los directivos y se reconocen y recompensan sus resultados.

Así mismo, los resultados obtenidos del análisis de la dimensión identidad, permiten concluir que el personal de la organización objeto de estudio, conoce los objetivos de ésta y a la vez están comprometidos con los mismos, se sienten parte importante dentro de ella y disfrutan su trabajo, se esfuerzan para realizar de la mejor manera su trabajo y por ende mejorar día con día la calidad del mismo; ya que específicamente la identidad es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional. La identidad organizacional está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes, su nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional.

Los trabajadores están de acuerdo con el compromiso que tienen con la organización, esto nos permite deducir que se sienten parte de la organización y su trabajo es importante dentro de esta, consideran que la realización de sus actividades tiene un impacto en el logro de los objetivos y disfrutan trabajar en esta organización, esto es importante ya que la identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante dentro del grupo de trabajo. En general, tienen la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Hace falta que exista más comunicación entre los trabajadores ya sea formal e informal así como generar un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados. En general el clima organizacional en las unidades de venta analizadas se percibe positivo es decir que existe un ambiente aceptable de trabajo y esto contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

En la organización estudiada con características tan particulares, empresa gubernamental que se dedica a venta a particulares, los resultados obtenidos son consistentes con estudios similares, Toro (2001) el clima organizacional incide sobre la satisfacción de las personas, sobre su compromiso, sobre su desempeño laboral y finalmente sobre su eficiencia, eficacia y productividad y Pérez (2000) la integración organizacional positiva, se traduce en mejor comunicación y mayor cooperación. Las principales limitaciones del estudio son: No se estudia el total de las dimensiones contenidas en el modelo de clima organizacional expuesto por Litwin y Stringer (1968). Las conclusiones de este estudio no son

generalizables. Se propone la siguiente idea para futuras investigaciones: La identificación de los factores del clima que aumentan, disminuyen o mantienen la productividad en el equilibrio adecuado.

ANEXOS

Presentación: Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación del clima organizacional de las unidades de venta de las tiendas del ISSSTE del municipio de Durango. Entendiendo como clima organizacional al ambiente que se genera al interior de la institución. La información se utilizará para un proyecto de investigación, así que este cuestionario tiene una naturaleza confidencial utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO

Edad: Sexo: Antigüedad en el plantel: Máximo nivel educativo:

Pregunta	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
Considero que es necesario el establecimiento de reglas. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas. En esta institución existe orden. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas. La normatividad vigente facilita mi desempeño. Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas. La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas. Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la institución. Los ritmos de trabajo me parecen adecuados. Puedo opinar para mejorar los procedimientos. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo. La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional. La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades. MI JEFE INMEDIATO ... Muestra interés en el resultado de mis tareas. Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas. Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias. En esta institución trabajamos con espíritu de equipo. En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo. Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito. El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución. En esta Institución se valora el trabajo y el esfuerzo. MI JEFE INMEDIATO: Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas. Es claro en la asignación de las tareas. Brinda seguridad para que realice mis tareas. Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales. Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera. Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones. Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas. Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás. Muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás. Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución. Me siento parte importante de esta institución Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo. Considero importante mi trabajo en esta institución. Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución. Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución Disfruto trabajar en esta institución					

Agradezco su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Le aseguro que lo que contestó es confidencial. Por último, quisiera preguntarle si considera necesario hacer un comentario adicional acerca del clima organizacional de su institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias. *México: Trillas. (5ta. reimpresión) México: Trillas.*
- Chiavenato, I. y Colbs. (2001). Administración de Recursos Humanos. *México: McGraw-Hill. Colombia: Legis, Fondo editorial.*
- Del Tronco, J. (2005). Guía para apoyar el proceso de proyectos de tesis, maestría en políticas públicas comparadas. *México: facultad latinoamericana de ciencias sociales.*
- Denison, D. (1991). Cultura corporativa y productividad organizacional. *México: Trillas*
- Gairín, J. (1996). La organización Escolar: contexto y texto de actuación. *España: La Muralla.*
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). The organizational climate of schools. *Washington: University Press.*
- Hernández, S, R. (2006). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill / Interamericana de México. 4ª Edición*
- Likert, R. (1967). The Human Organization. *New York: McGraw-Hill*
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate. *Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.*
- Martín, M. y Colbs. (1999). Clima de Trabajo y Eficiencia de centros Docentes: relaciones causales. *España Universidad de Alcalá.*
- Navarro, E. y García, S. (2007). Clima y compromiso organizacional, < riqueza, la de producción práctico> *Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/340*
- Tagiuri, R y Litwin, G. (ed) (1968). Organizational climate: explorations of a concept. *Boston: Harvard Business School.*
- Toro, F. (2001). El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. *Colombia: Cincel.*
- Pérez de Maldonado I. (2000) Modelo de acción pedagógica para capacitar gerentes en las empresas. *Revista interamericana de psicología ocupacional 19 (2)*

RECONOCIMIENTO

Los autores agradecen los comentarios de los árbitros y editores del IBFR. Los cuales contribuyeron a mejorar la calidad esta investigación.

BIOGRAFÍA

Jesús Guillermo Sotelo Asef: Estudiante de Doctorado en Gobierno y Administración Pública, Maestro en Administración Pública, Licenciado en Administración, profesor de la Universidad Juárez del Estado de

Durango, adscrito a la Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Se puede contactar en Fanny Anitúa y priv. de Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico: chuy_sotelo@hotmail.com

Ernesto Geovani Figueroa González: Pertenece al SNI nivel C, Doctor en Ciencias de la Educación (Administración Educativa) con Maestría en Administración y Licenciado en Matemáticas Aplicadas, profesor del área de matemáticas de la Universidad Juárez del Estado de Durango, adscrito a la Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Se puede contactar en Fanny Anitúa y priv. de Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico: geovanifigueroa@yahoo.es

Delia Arrieta Díaz: Maestra en Administración de Calidad de la Gestión Pública, Maestra en Terapia Gestalt, certificada como docente en administración ante ANFECA, con perfil PROMEP, se le puede contactar en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango en Fanny Anitúa y priv. de Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico: darrietad@hotmail.com

Selene Berenice Cupich Flores: Maestra en Administración, Contador Público, se le puede contactar en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango en Fanny Anitúa y priv. de Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico: cupich_999@hotmail.com

José Alberto Bustamante Curiel: Maestro en Finanzas, Maestro en Impuestos y Maestro en Administración, profesor de tiempo completo, catedrático del área de contabilidad se le puede contactar en en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango en Fanny Anitúa y priv. de Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico: abc_feca_ujed@hotmail.com