

MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL GUBERNAMENTAL UTILIZANDO CALIDAD EN EL SERVICIO COMO PARAMETRO

Jesús Guillermo Sotelo Asef, Universidad Juárez del Estado de Durango
Delia Arrieta Díaz, Universidad Juárez del Estado de Durango
Ernesto Geovani Figueroa González, Universidad Juárez del Estado de Durango

RESUMEN

El presente estudio establece como objetivo principal analizar en instituciones gubernamentales el clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio de acuerdo a la carta iberoamericana de calidad en la gestión pública. Se pretenden estudiar las Secretarías del Gobierno del Estado de Durango ubicadas en el municipio de Durango. Las variables fueron operacionalizadas en base a diferentes teorías de clima organizacional y la carta iberoamericana de la calidad en la gestión pública, donde surgieron 14 dimensiones: estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad liderazgo, dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento y aportación de los funcionarios. Por otra parte se realizó una validación por expertos a través de un Panel de Expertos y de acuerdo a la revisión de la literatura se confirman las dimensiones propuestas, el instrumento es de escala tipo likert, cuenta con 62 ítems los cuales evalúan las variables objeto de estudio.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Calidad En El Servicio, Sector Gubernamental, Instrumento De Medición

DEVELOPMENT OF AN INSTRUMENT TO MEASURE ORGANIZATIONAL CLIMATE, IN TERMS OF THE QUALITY OF SERVICE IN THE GOVERNMENT SECTOR

ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the organizational climate in government institutions, and its relationship to service quality according to the Latin American letter of quality in public administration. The aim is to study the Government Secretaries of the State of Durango located in Durango City. The variables, based on different theories of organizational climate and the Ibero-American letter quality in public administration were operated. Fourteen dimensions emerged : structure , communication, training and development, teamwork, physical and cultural environment , identity, leadership, strategic direction and improvement cycle , adoption of a model of excellence, process management , improved regulations , e-government , knowledge management and contribution of staff. A validation process through a panel of experts was conducted. Proposed dimensions are confirmed based on a literature review. The instrument is Likert scale type with 62 items.

JEL: J50, H7

KEYWORDS: Organizational Climate, Service Quality, Government Sector, Measuring Instrument

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un fenómeno de importancia para la mayoría de las organizaciones, ya que mediante su análisis y medición, se busca mejorar el ambiente de trabajo que en ellas predomina, para incidir sobre la eficiencia de su operación y el aumento de su productividad (INE, 2008).

El presente trabajo se establece desde dos perspectivas: la primera en relacionar el clima organizacional en función de la calidad en el servicio en instituciones gubernamentales, estas variables han sido vinculadas con la literatura organizacional en el contexto nacional e internacional; por otra parte se pretende desde el punto de vista metodológico, validar un instrumento de medición que considere las variables del clima organizacional y de calidad en el servicio, tomando en cuenta la confiabilidad, validez y las dimensiones evaluadas.

Se tomó en cuenta la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (CLAD, 2008) emitida por este organismo y en base a la carta se adaptaron dimensiones del clima organizacional de acuerdo a las diferentes teorías existentes sobre el tema como: Litwin y Stringer 1968, Valenzuela 2003 y 2007 Chiang, et. AL Y Marín 2002 para asociar estos constructos conceptualmente.

El resto de esta investigación se organiza de la siguiente manera: se inicia con la revisión de literatura relacionada con el clima organizacional sus autores y algunas de sus dimensiones, posteriormente se presenta la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública emitida por el CLAD (2008), después, en la sección de metodología se incluye, la operacionalización de las variables para elaborar el instrumento de medición así como la confiabilidad del instrumento. Finalmente se presentan las conclusiones.

REVISIÓN LITERARIA

Clima Organizacional

La investigación sobre clima organizacional comenzó en los finales de los 1960, y por lo tanto, más de 40 años de investigación han acumulado ahora un tema. Mucho se ha avanzado en ese tiempo. Destaca que se consideran cinco de los logros más significativos 1) el desarrollo de estrategias y los focos del proceso de investigación, 2) la distinción de un clima de satisfacción en el trabajo, 3) las resoluciones de los niveles de problemas de análisis 4) el estudio del acuerdo sobre el clima dentro de las unidades de trabajo y 5) el aumento de la complejidad conceptual del clima como una variable potencial, mediador y asesor (Neal M. Ashkanasy, Celeste P.M. Wilderom, Mark F. Peterson , 2011).

El clima organizacional es un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y grupales (Perez de Maldonado, 1997). El desarrollo de bases de teóricas de la administración pública, clima organizacional, dimensiones del clima organizacional, ha permitido la comprensión y desarrollo de este tema, sin dejar de mencionar las múltiples investigaciones realizadas sobre el mismo que han sido muy útiles dentro de las organizaciones ya sean públicas como el gobierno o una escuela de educación superior o privadas como cualquier tipo de empresa.

Otro enfoque menciona que el clima es un elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Al referirse a las estructuras y procesos de la organización es hablar de su estructura orgánica prácticamente y de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la misma con el fin de cumplir con los objetivos planteados. (Goncalves , 1997)

Existe una polémica bastante grande respecto a la definición al concepto de clima organizacional (Brunet, 2002) el clima de una organización puede ser sentido por un individuo sin que esté consciente del papel y

de la existencia de los factores que lo componen; de esta forma resulta difícil de medir el clima, porque no se sabe bien si empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización.

La globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma. (Fernandez, 2004)

De acuerdo con Brunet el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial, por Gernman, en el año de 1960. (Brunet I. , 2004)

Tagiuri y Litwin 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”. (Denison, 1996)

El autor (Da Silva , 2002) menciona que el clima organizacional es difícil de definir con precisión. Es más bien algo que se siente, porque está compuesto por fuerzas que no son todas comprensibles; el clima organizacional es el ambiente psicológico resultante de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y se reflejan en las relaciones interpersonales.

Otra definición del clima organizacional es que determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. (Martinez, 2003). Como se puede observar existen distintos enfoques sobre el clima organizacional de acuerdo a distintos autores, yo considero que todos y cada uno de los autores han aportado mucho a la ciencia en sus diferentes opiniones e investigaciones realizadas ya que en la actualidad las organizaciones pasan por una etapa muy compleja y con la globalización y la competencia deben de estar fortalecidas desde su ambiente interno y para lograrlo deben los líderes de las mismas desarrollar un clima organizacional positivo para que los trabajadores se encuentren en condiciones óptimas de trabajar.

Una investigación realizada por Noriega, diseña un instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores donde el objetivo principal es mostrar el proceso de construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores, se identificaron 20 criterios en las dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales; se elaboraron además 60 ítems que se presentaron como enunciados en un cuestionario de respuestas dicotómicas cuya validación de contenido se realizó con expertos a partir de la metodología propuesta por *Moriyama*. La muestra para evaluar la confiabilidad estuvo constituida por 89 trabajadores de cinco Grupos de Control de Vectores en la provincia Ciudad de La Habana. Se calculó el coeficiente de correlación de *Spearman* y la prueba de *Mac Nemar* para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Cronbach, para la consistencia interna. En la validez de construcción se analizaron la validez convergente y divergente y la asociación ítem/dimensión mediante el coeficiente de contingencia, los resultados obtenidos luego de dos rondas, los expertos valoraron satisfactoriamente la totalidad de los ítems. La consistencia interna resultó en general elevada y al interior de las dimensiones, moderada, al igual que la estabilidad. La relación ítem/dimensión mostró asociaciones de débiles a moderadas; y se encontró concordancia entre la clasificación de los ítems según el diseño del instrumento y las obtenidas luego de evaluar las asociaciones ítem/dimensión, los autores concluyen que se dispone de un instrumento válido y confiable para ser aplicado en la evaluación del clima organizacional en Grupos de Control de Vectores. (Noriega Bravo & Pría Barros, 2011)

Por otra parte Chiang Vega realiza una investigación que pretende elaborar y validar los instrumentos para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal, tomando una muestra del estudio compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis organizaciones, para lograr el objetivo se procedió a la aplicación de una escala de medición para clima organizacional los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems, los datos obtenidos permiten decir que en ese caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de *clima organizacional* y de *satisfacción laboral*, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles. (Chiang Vega , Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido , 2008)

Dimensiones del Clima Organizacional

En cuanto a la operacionalización del clima organizacional, podemos decir que existen insuficientes mediciones validadas del constructo (Neal M. Ashkanasy, Celeste P.M. Wilderom, Mark F. Peterson . , 2011).

A través de los años, las dimensiones que han sido identificadas como componentes de esta compleja variable han sido distintas, por lo que diversas visiones emanaron, conduciendo a una confusión y un lento progreso teórico (Brunet, 2002)

Por lo anteriormente mencionado algunas de las dimensiones que evalúa el clima organizacional y sus diferentes autores se presentan enseguida: Litwin & Stringer (1968), resaltan que el clima organizacional depende de nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, estándares de desempeño, identidad, cooperación y conflicto. Valenzuela (2003), diseñó un cuestionario de 80 preguntas de respuesta cerrada, tipo Likert agrupadas en 10 categorías: trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo, administración, comunicación, ambiente físico, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones y orgullo de pertenencia. Díaz, Galván, & Ocampo (2008), se basó en el trabajo de Likert enfatizando en las dimensiones de: instalaciones de la empresa, herramientas de trabajo y equipo, seguridad y equipo de protección, estructura, compensaciones, ambiente de trabajo, relación entre compañeros, dirección y liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, capacitación y desarrollo, mejora continua y relación empresa-familia-amigos. Hernández (2005), hizo una revisión de literatura de los estudios más comunes de clima organizacional en México y el extranjero quedando las siguientes dimensiones: moral, dirección, innovación, percepción de la empresa, percepción del desempeño, motivación intrínseca, satisfacción general, liderazgo, visión y recompensas.

Después de la revisión de la literatura, para el presente documento se seleccionaron como dimensiones del clima organizacional las siguientes: estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad y liderazgo.

La Calidad en el Servicio

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente (Colunga, 2006).

Por tanto para entender mejor este concepto debemos conocer primero que es un servicio, el cual es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en la empresa. Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación, desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene, seguridad y las relaciones laborales contribuirán significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas.

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios, aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente (Díaz & Pons, 2003)

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.

El prestigio y la imagen de la organización se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente. Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos.

Dentro de los organismos que evalúan la calidad en el servicio, podemos encontrar entre muchos en el siguiente cuadro algunos de los aspectos considerables para evaluar esta variable, dichos aspectos son importantes dentro de las organizaciones que prestan servicios, y por consecuencia es factible que en las instituciones públicas tomen en cuenta lo anteriormente mencionado ya que el objetivo de las mismas es la prestación de servicios.

Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública

Al final de los años setenta del Siglo XX, la crisis económica mundial dificultó la viabilidad del modelo de Estado de bienestar construido por los países industrializados y post-industrializados después de la segunda guerra mundial. Frente a dicha crisis, surgió una propuesta de corte neoliberal-conservador que perseguía restablecer el equilibrio fiscal y de la balanza de pagos de los países en crisis. Para ello se promovió la reducción del tamaño del Estado y su sustitución por el mercado como instrumento predominante del desarrollo. Contrario a lo que se afirmó, años después de la aplicación de las medidas neoliberales, los problemas de desarrollo se agudizaron en la región, los mercados nacionales se debilitaron, no hubo crecimiento económico, la pobreza se expandió, la gobernabilidad decayó y el Estado que había sido desmantelado perdió su capacidad de respuesta a los nuevos desafíos.

En consideración a lo anterior, el Consejo Directivo del CLAD, reunido el 14 de octubre de 1998, aprobó el documento doctrinario *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*, en el que se declara la necesidad de reconstruir el Estado para enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad post-industrial, un Estado para el siglo XXI, que además de garantizar el cumplimiento de los contratos económicos, debe ser lo suficientemente fuerte como para asegurar los derechos sociales y la competitividad de cada país en el

escenario internacional. Con ello, se reconoce que el Estado es un instrumento indispensable para el desarrollo económico, político y social de cualquier país, y que en la región tiene que orientarse a la atención de tres grandes problemas: la consolidación de la democracia, la necesidad de retomar el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad social, garantizando la inclusión social. Para abordar dichos desafíos, los Estados iberoamericanos deben adecuar su organización y funcionamiento a las nuevas realidades, aprendiendo de los errores y aciertos de las diversas experiencias recientes y adoptando un nuevo modelo de gestión pública que recupere la capacidad de las Administraciones Públicas iberoamericanas como instrumentos útiles y efectivos al servicio del bien común o interés general de sus respectivas sociedades.

Bajo dicho mandato, y continuando con el esfuerzo sostenido en esta área por la Comunidad Iberoamericana, se elabora la presente “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”, que se inscribe en la propuesta de adecuar el funcionamiento de las Administraciones Públicas iberoamericanas para garantizar que sean instrumentos útiles, efectivos y confiables al servicio de sus respectivas sociedades. En tal sentido, la presente Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. la gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública persigue los objetivos siguientes:

- a. Promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública, que integre las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en los diversos niveles y sectores de la Administración Pública de la región.
- b. Conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos en la formulación de políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública.
- c. Proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, que sean flexibles y adaptables a los diferentes entornos de las Administraciones Públicas iberoamericanas y a sus diversas formas organizativas.

Servir como guía para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de planes de calidad y excelencia en la gestión pública, que le permitan a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos potenciar sus capacidades y utilizarlas plenamente para acometer los retos y desafíos del desarrollo integral de sus respectivas sociedades y lograr el bienestar de sus ciudadanos.

Acciones e Instrumentos Para la Calidad en la Gestión Pública de Acuerdo a la Carta

Los Estados Iberoamericanos promoverán el desarrollo normativo que facilite la aplicación de acciones, técnicas e instrumentos para la calidad en la gestión pública de las diferentes Administraciones, órganos, entes y unidades administrativas.

En la carta se recomiendan algunas acciones, técnicas e instrumentos básicos de calidad, en los que los órganos y entes públicos pueden apoyarse para la implementación de la calidad en la gestión pública, donde se toman en cuenta las siguientes dimensiones: dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos,

los equipos y proyectos de mejora, la mejora de la normatividad, el gobierno electrónico, la gestión del conocimiento, aportaciones y sugerencias de los funcionarios públicos.

METODOLOGÍA

Se efectúa una revisión de literatura de los principales autores sobre el clima organizacional y la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública 2008. La presente investigación es de modalidad descriptiva y responde por sus características a la metodología cuantitativa.

Se llevó a cabo un proceso de validación mediante un Panel de Expertos en Administración Pública y aplicación de prueba piloto el día 18 de marzo del año 2014 en la Sala de Usos Múltiples de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Dicho Panel se constituyó por 10 académicos con experiencia en el sector público, de acuerdo a la revisión de literatura y la evidencia de validez cara a cara se eligieron 7 dimensiones del clima organizacional para enmarcarlas dentro de las dimensiones que presenta la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública 2008.

Tabla 1: Participantes en el Panel de Expertos Para el Diseño del Instrumento

No	Nivel Educativo	Edad	Sexo	Año de Ingreso en el Sector Público
1	Doctorado	62	Masculino	1986
2	Maestría	51	Femenino	1990
3	Doctorado	38	Masculino	2002
4	Doctorado	51	Femenino	2006
5	Doctorado	54	Femenino	1991
6	Doctorado	66	Masculino	1973
7	Maestría	39	Masculino	2003
8	Maestría	29	Masculino	2005
9	Maestría	55	Masculino	1979
10	Maestría	47	Masculino	1989

Esta tabla muestra los datos generales como el grado de estudios, la edad, el sexo, y por último el año en que inician sus funciones en el sector público las personas que participaron en el panel de expertos para la validación del instrumento, la elección de las dimensiones del clima organizacional y la calidad en el servicio de acuerdo a la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

El instrumento de medición busca recoger información de las dimensiones seleccionadas sobre las variables de clima organizacional y calidad en el servicio, las cuales son estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad, liderazgo, dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, los equipos y proyectos de mejora, la mejora de la normatividad, el gobierno electrónico, la gestión del conocimiento, aportaciones y sugerencias de los funcionarios públicos, a través de una serie de preguntas que pretenden identificar la percepción de los actores hacia el clima organizacional y la calidad en el servicio. El cuestionario quedó diseñado de la siguiente manera: Una primera sección que corresponde a la dimensión estructura, está compuesta por un total de 6 reactivos; la siguiente sección que es la dimensión de comunicación, por 5 reactivos; la sección de capacitación y desarrollo tiene 5 reactivos, la sección de ambiente físico y cultural se muestra con 6 reactivos la dimensión de identidad está integrada por 4 reactivos por último sobre las dimensiones del clima organizacional está la de liderazgo con 6 reactivos. Sobre la variable de calidad en el servicio el instrumento evalúa las siguientes dimensiones: la primera es la de dirección estratégica y ciclo de mejora con 5 reactivos, la dimensión de gestión por procesos con 7 reactivos, la dimensión de mejora de la normatividad con 2 reactivos, la siguiente dimensión que trata sobre el gobierno electrónico contiene 4 reactivos, la dimensión

de gestión de conocimiento también con 4 reactivos y por último la dimensión de aportación de los funcionarios con 1 reactivo siendo en total 62 reactivos en el cuestionario. 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= 1, De Acuerdo= 2, En Desacuerdo= 3 y Muy En Desacuerdo=4.

RESULTADOS

Al comparar el presente estudio con los mencionados anteriormente, se puede observar las similitudes de los estudios de Noriega y Chiang, el primero solo elabora el instrumento que mide el clima organizacional en algunas de sus dimensiones en los grupos de control de vectores, y el segundo relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral; los dos estudios obtienen un alto grado de fiabilidad, y a diferencia del presente no se realiza la validación de expertos.

Tabla 2: Coeficiente Alfa de Cronbach de la Variable de Clima Organizacional y Calidad en el Servicio

		No. Casos	No. Ítems	No. de Pregunta en el Instrumento	Coeficiente alfa de Cronbach
Variable	Clima organizacional	40	37		0.919
	Dimensión				
	Estructura	40	6	1-6	
	Comunicación	40	5	7-11	
	Capacitación y desarrollo	40	5	12-16	
	Trabajo en equipo	40	5	17-21	
	Ambiente físico y cultural	40	6	22-27	
	Identidad	40	4	28-31	
	Liderazgo	40	6	32-37	
Variable	Calidad en el servicio	40	23		0.941
	Dimensión				
	Dirección estratégica y ciclo de mejora	40	5	38-42	
	Gestión por procesos	40	7	43-49	
	Mejora de la normatividad	40	2	50-51	
	Gobierno electrónico	40	4	52-55	
	Gestión del conocimiento	40	4	56-59	
	Aportaciones de los funcionarios	40	1	60	

Esta tabla muestra la determinación del coeficiente alfa de Cronbach donde la dimensión del clima organizacional obtiene un coeficiente de 0.919 que es un coeficiente alto y la variable de calidad en el servicio obtiene un alfa de Cronbach con valor de 0.941 lo que significa que el instrumento tiene un alto grado de validez ya que según Sampieri la validez va del valor entre 0 y 1 siendo aceptable a partir de .80, en la tercer columna se muestra cuales preguntas del instrumento corresponde a cada una de las dimensiones de las variables a estudiar.

Cabe mencionar que el presente encuadra algunas dimensiones del clima organizacional en las dimensiones de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, aquí es donde radica la importancia del estudio ya que los principios que propone la carta no son reconocidos al menos por los miembros que forman parte del sector público, el instrumento puede contribuir para que las dependencias públicas puedan evaluar las variables de clima organizacional y calidad en el servicio.

El instrumento fue sometido a una prueba piloto 40 cuestionarios y en base a la misma se determinó el criterio de confiabilidad del instrumento, 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 (Hernandez S. R., 2006). El coeficiente de alfa de Cronbach obtuvo una confiabilidad = 0.954

CONCLUSIONES

En relación al objetivo de la presente investigación se concluye que se cumple con relacionar conceptualmente al clima organizacional con la calidad en el servicio de acuerdo a la carta iberoamericana de la calidad en la gestión pública, además se adaptó y validó un instrumento para medir el clima organizacional en función de la calidad en el servicio.

El instrumento pretende medir las dimensiones de estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad y liderazgo que pertenecen a algunas teorías del clima organizacional y las dimensiones de dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, los equipos y proyectos de mejora, la mejora de la normatividad, el gobierno electrónico, la gestión del conocimiento, aportaciones y sugerencias de los funcionarios públicos de la calidad en el servicio.

Después de la validación cara a cara por el panel de expertos la prueba piloto se realizó a 40 servidores públicos del municipio de Durango donde el coeficiente alfa de Cronbach resultó de 0.954 lo que indica un alto índice de fiabilidad, así mismo se calculó el coeficiente para las dos variables donde el clima organizacional obtuvo una fiabilidad de 0.919 y la variable de calidad en el servicio un 0.941.

Como resultado del presente trabajo se obtiene que surgieron 14 dimensiones: estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad liderazgo, dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento y aportación de los funcionarios.

La limitación que se tuvo durante la realización del presente principalmente fue la falta de actualización sobre la variable calidad en el servicio ya que las instituciones desconocen la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, y solo se enfocan a certificaciones externas de sistemas de calidad.

Por último se pretende realizar una investigación en el sector gubernamental dentro del estado de Durango donde se tomen en cuenta los diferentes niveles organizacionales en las Secretarías de Gobierno y se puedan presentar algunas recomendaciones para la mejora de las variables ya que son aspectos de los cuales los directivos pueden tomar decisiones que mejoren el ambiente dentro de las organizaciones y a su vez este impacte en la calidad del servicio que se presta, así mismo el instrumento diseñado puede ser utilizado en el sector público para que se aplique en las diferentes instituciones y permita mostrar resultados a los directivos para que puedan tomar decisiones para mejorar el clima organizacional y la calidad en el servicio dentro de las mismas.

ANEXOS

PRESENTACIÓN: Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación del clima organizacional y la calidad en el servicio en el sector público. Este cuestionario tiene una naturaleza confidencial. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución. Le agradecemos su colaboración.

Puesto:	Sexo:	Tipo de Contrato:	Antigüedad:	Máximo Nivel Estudios:	Edad:
Pregunta					
1.					1 2 3 4
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					
55.					
56.					
57.					
58.					
59.					
60.					
61.					
62.					

1 = de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = En desacuerdo

4 = Muy en Desacuerdo

Agradecemos su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Si tiene algún comentario adicional favor de plasmarlo enseguida.

REFERENCIAS

- Brunet, I. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Chiang Vega , M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido , A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum Talca* , 66-85.
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en Instituciones Públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Cillán, Chile: Universidad del Bio-Bio.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública*. Latinoamerica: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Colunga, C. (2006). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. México 1ra. Edición : Panorama Editores.
- Da Silva , R. (2002). *Teorias de la administracion* . Mexico: Cengage Learning Editores .
- Denison, D. R. (1996). "What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars". *The Academy of Management Review*. *Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Díaz, D., Galván, H., & Ocampo, L. (2008). *El análisis del clima organizacional, una visión dual: el caso de Cal Metropolitana*.
- Díaz, Y., & Pons, R. (2003). "Conceptualización y medición de la calidad de servicio en la sucursal 4312 del Banco Popular de Ahorro de Santa Clara a través de la pauta no confirmatoria subjetiva (Método Q)".
- Fernandez, A. T. (2004). clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay. . *REICE – Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación 2004 Vol. 2, No. 2*.
- Goncalves , A. (1997). *Dimensiones dle clima organizacional*. Obtenido de www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm.
- Hernandez, R. (2005). *Validación de una escala para medir el clima organizacional en el contexto laboral mexicano*. Celaya: Cuadernos del Centro de Investigación, núm. 1 Universidad de Celaya.
- Hernandez, S. R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill .
- INE. (2008). *Clima organizacional de la Administración Pública Federal*. México: Instituto Nacional de Ecología .
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate* . Boston: Division of research Sochool of Busisnes Administration Harvard University.
- Martinez, M. (2003). *La gestion empresarial: equilibrando objetivos y valores* . Mexico: ediciones Diaz de Santos .

Neal M. Ashkanasy, Celeste P.M. Wilderom, Mark F. Peterson . (2011). *The Handbook of organizational Culture and Climate*. Los angeles: SAGE Second Edition ed.

Noriega Bravo, V. d., & Pría Barros, M. d. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Perez de Maldonado, I. (1997). *El clima y la satisfaccion en el trabajo, como fundamentos del exito en la empresa de principios del proximo milenio*. Bogota: Conferencia presentada en el I simposium colombiano sobre clima organizacional.

Valenzuela, R. (2003). *Encuesta de Clima Organizacional*. México : Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Estado de México.

BIOGRAFÍA

Jesús Guillermo Sotelo Asef: Doctorante 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. Con domicilio en Fanny Anitúa y priv. Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México, correo electrónico chuy_sotelo@hotmail.com

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

Ernesto Geovani Figueroa González: Doctor en Ciencias de la Educación (Administración Educativa). Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores (C) del CONACYT. Certificado como docente en administración ante ANFECA, con perfil PROMEP, profesor-investigador de tiempo completo de la Universidad Juárez del Estado de Durango adscrito a la Facultad de Economía, Contaduría y Administración con domicilio en Fanny Anitúa y priv. Loza s/n C.P. 34200, Durango Dgo. México Correo electrónico geovanifigueroa@yahoo.es