

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS  
FUNERARIOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

**Proyecto de trabajo de grado**

**HEIDYS PÁJARO PÁJARO**

**TANIA K. TORRES MONTES**

**UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM**

**SECCIONAL CARTAGENA**

**ESCUELA DE PSICOLOGIA**

**Cartagena D, T y C, Junio 27 del 2008**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS  
FUNERARIOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

**Proyecto de trabajo de grado**

**HEIDYS PÁJARO PÁJARO**

**TANIA K. TORRES MONTES**

**Asesor metodológico: Julio Enrique Preciado Calderón**

**Asesor disciplinar: Orietta Victoria Barrios Bustillo**

**UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM**

**SECCIONAL CARTAGENA**

**ESCUELA DE PSICOLOGIA**

**Cartagena D, T y C, Junio 27 del 2008**

*Lista de tablas*

		Página
Tabla 1	Puntaje Total	48
Tabla 2	Dimensión Relaciones Interpersonales	49
Tabla 3	Dimensión Estilo de Dirección	50
Tabla 4	Dimensión Sentido de Pertenencia	51
Tabla 5	Dimensión Retribución	52
Tabla 6	Dimensión Disponibilidad de Recursos	53
Tabla 7	Dimensión Estabilidad	54
Tabla 8	Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección	55
Tabla 9	Dimensión Valores Colectivos	56
Tabla 10	Muestreo de la Población	57
Tabla 11	Operacionalización de la Variable	58

## *Tabla de contenido*

Introducción,	1
Objetivos,	26
Objetivo General,	26
Objetivos Específicos,	26
Método,	27
Tipo de Investigación,	27
Participantes,	27
Variable,	28
Dimensiones,	28
Instrumento,	29
Recolección de la Información,	31
Procedimiento,	31
Tabulación de la información,	31
Procesamiento de la información,	32
Resultados,	33
Discusión de los Resultados,	38
Conclusiones,	43
Recomendaciones,	45
Anexos,	47
Referencias,	64

## **Resumen**

El clima organizacional Clima Organizacional, definido como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las persona en la organización. El objetivo de esta investigación consistió en describir las características del clima organizacional en una empresa de servicios funerarios de la ciudad de Cartagena. La población utilizada fue de 60 empleados de los cuales 20 se utilizaron para la prueba piloto y 40 para el estudio como tal. El instrumento utilizado fue la escala de clima organizacional (EDCO). Con la aplicación de la escala se logró evidenciar que la funeraria cuenta con un buen clima organizacional.

*Palabras claves: clima organizacional, funeraria.*

# **EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**

## **Introducción**

Antes de abordar el planteamiento como tal daremos a conocer de forma breve el concepto de Psicología Organizacional para ubicar a los posibles lectores de nuestro proyecto en el campo de la Psicología en que será estudiado nuestro trabajo.

La Psicología Organizacional también llamada Psicología industrial/organizacional, en otros países recibe diferentes denominaciones. En el Reino Unido se llama Psicología Ocupacional, en otros países Europeos se le conoce como Psicología Industrial. Como área especializada la Psicología Industrial/organizacional tiene una definición más restringida que la Psicología como un todo. Blum y Naylor (1.968), la definieron como “simplemente la aplicación o extensión de hechos y principios Psicológicos a la población que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria”. En términos más amplios, el Psicólogo Industrial/organizacional se ocupa de la conducta en situaciones laborales.

En el siglo XIX la Psicología organizacional, era llamada Psicología del trabajo, tenía por objeto estudiar las aptitudes, la fatiga y los aspectos individuales, del aprendizaje profesional. El fin básico era seleccionar y formar el personal lo mejor posible para conseguir un alto rendimiento sin excesiva fatiga.

Posteriormente en 1.920 la Psicología Organizacional comienza a ocuparse de la motivación laboral, de la personalidad del trabajador, del mando, de los incentivos en el trabajo, de las relaciones interpersonales en la empresa (Fernández, 1.980). Con el fin de conseguir que el trabajo se convirtiera en una oportunidad de explotar al máximo el

potencial que ofreciera la posibilidad de realizar un aporte positivo a la sociedad y a través del cual estos pudieran expresar y desarrollar sus capacidades y personalidad. En el siglo XX también las perspectivas de la Psicología Organizacional están encaminadas a reunir esfuerzos para utilizar eficientemente el recurso humano dentro de una organización. El desarrollo de la Psicología Organizacional aumenta a medida que las teorías y métodos le permiten al Psicólogo capacitarse gradualmente para analizar constructivamente los problemas de grupo en las organizaciones y poner a prueba estos con la investigación empírica.

Podríamos afirmar por tanto que ésta ha sufrido en los últimos años, cambios importantes que reflejan crecimiento considerable en teoría e investigación de problemas que van desde la motivación, desempeño, productividad y desarrollo humano, hasta aquellos que tienen que ver con como organizar una corporación multinacional o como manejar conflictos ínter organizacionales.

Retomando entonces, la historia de la Psicología Organizacional son muchos los conceptos y temas de estudio que de esta se derivan entre los cuales mencionamos desempeño, dinámica grupal, estrés en el trabajo, comunicación, nivel salarial, estilos de liderazgo, toma de decisiones, cultura, motivación, selección de personal entre otros; es por ello que entraremos a estudiar el concepto de clima organizacional como objeto de estudio de nuestra investigación.

El termino clima organizacional comenzó a hacerse popular a finales de la década de 1.960, Taguiri (1.968) ofrece varios sinónimos para referirse a este, como atmósfera, condiciones, cultura, y ecología. Estas definiciones hacen hincapié en la esencia, los aspectos fundamentales de la organización como un organismo, perceptibles

para sus miembros, pero también relevantes para las personas externas a la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

Forehand y Von Gilmer (1.964), ofrecen una definición mas completa que trasciende la idea de que el espectador del clima es un miembro de la organización. El clima organizacional aseguran estos autores, es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, son relativamente perdurables a lo largo del tiempo, e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Sin embargo para esta época muchos autores entran en controversia por tal definición de lo que es el clima organizacional. Taguiri (1.968), lamenta que esta definición todavía conceda la excesiva atención a la organización en su conjunto y que no ponga suficiente énfasis en las percepciones individuales de sus integrantes. Este autor prefirió hacer mayor hincapié en la idea de que el clima organizacional sugería que el ambiente se interpreta por los miembros de la organización, con características de cierta claridad a la cual son sensibles y la que, al propio tiempo, afecta sus actitudes y motivación. Este autor comenta que la definición de Forehand y Von Gilmer (1.964) hace una diferenciación insuficiente en la frase “el conjunto de características”; entre los atributos o variables que se utilizan para describir la organización y el valor de tales atributos. Asimismo Taguiri (1.968) más bien lo definiría de la siguiente manera “El clima organizacional es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros; influye en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características (o atributos) de la organización”.



Por otra parte, algunos autores como Kurt Lewin (1.939) fundamentaron sus estudios en el enfoque de la gestalt, proponiendo que el todo es la suma de sus partes, y que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos; ya que el clima organizacional era una gestalt basada en patrones percibidos de experiencias y comportamientos específicos de las personas dentro de la organización. Con esto abrió así la puerta al estudio de las organizaciones desde el punto de vista de la percepción de los miembros de las mismas. Pero los estudios de Lewin se vieron interrumpidos por la segunda guerra mundial al igual que por su muerte en 1.947. Sin embargo su trabajo fue retomado en la Universidad de Michigan, por los autores More y Reimer (1.956, citado por Dotti, 2002). Estos autores publicaron un estudio sobre la influencia de la participación en la toma de decisiones sobre variables internas y externas en cuatro departamentos de una compañía importante. En este estudio demostraron que en condiciones donde existía la participación del empleado, la productividad se había incrementado en un 25%, y por el contrario en condiciones donde no existía la participación de los empleados en las decisiones, la productividad solo se había incrementado un 20%. Se resalto de que el hecho de la no participación por parte de los empleados producía un descenso en las variables de lealtad, del compromiso y la responsabilidad al trabajo.

Al igual que otros autores Likert (1.961, citado por Brunet, 1.997) en el Instituto de Investigaciones Sociales en la Universidad de Michigan, descubrió que el desempeño eficaz de los grupos se debe a situaciones donde los gerentes apoyaban los sentimientos de autoestima y les daban importancia a sus empleados. Lo contrario, sucede en situaciones donde el gerente era autoritario y los subordinados se encontraban

reprimidos. Por lo tanto existían bajos niveles de desempeño y un clima desfavorable. Basándose en estos resultados Likert (1.961), creo un diseño para describir diferentes diseños organizacionales y su eficacia. En este modelo el diseño organizacional se basó en cuatro sistemas: 1. Que se refiere a la estructura organizacional tradicional, en donde el poder y la autoridad por parte de los gerentes se distribuyen de acuerdo a la relación administrador. Asimismo, el empleado no participa, en la planificación control y evaluación de las labores. Los sistemas 2 y 3, son etapas intermedias entre la estructura tradicional y la ideal, donde se preparan grupos de personas que sean capaces de participar activamente en la planificación, control y evaluación. El sistema 4, es la estructura organizacional ideal en la que hay una extensa participación del grupo en la supervisión y toma de decisiones, estos grupos formados por la gerencia se encuentran en la capacidad de tomar decisiones y llevarlas a la práctica.

Ya para entonces, el termino clima organizacional comenzó a hacerse popular a finales de la década de 1.960, Gellerman llego a la conclusión de el clima era el “carácter“, de una compañía e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo: a) es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes, b) hay que estudiar a esas personas y determinar cuales son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos, c) se deben analizar los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones de políticas, d) se tienes que revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus lideres, e) es indispensable integrar toda la imagen con la de establecer denominadores comunes, en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas.

Asimismo otro autor que estudió el clima organizacional fue Álvarez (1.992, citando a Forenhand y Gilmer, 1.964), este señala que el ambiente interno o medio específico percibido, conforma lo que se ha denominado cada vez mas frecuentemente “clima organizacional”, este aunque se refiere a propiedades o características que se encuentran en el ambiente de trabajo, puede ser pensado como la personalidad de la organización, tal como lo es visto por sus miembros y que presumiblemente afecta el subsecuente comportamiento.

El ambiente interno percibido, o clima organizacional, interactúa con las características individuales para determinar el comportamiento. De aquí que la conducta de los individuos no nace solo de sus características individuales si no que también es influenciada por la situación total en la que se encuentra.

Las investigaciones de clima organizacional ofrecen múltiples diferencias; ya que todos los investigadores se han dedicado al estudio del aspecto metodológico del clima organizacional y operacionalizar múltiples diferencias sin llegar a una definición en común.

A la luz de todos estos antecedentes sobre clima organizacional es importante tener en cuenta el perfeccionamiento y la transformación de este a través del tiempo. Teniendo en cuenta el contexto actual de la estructura de la funeraria resulta de gran aplicación e interés la petición de la gerencia administrativa ante la realización de un diagnóstico de clima organizacional ya que para hacer frente a los problemas a nivel organizacional y personal que deben resolver a diario los gerentes y todo aquel personal encargado de manejar personas, es aconsejable que los administradores entiendan las percepciones que tienen los empleados respecto a diferentes aspectos de la organización.

Deben saber todo lo que puedan acerca de aquellos aspectos que influyen de manera significativa en el comportamiento de las personas en su organización, proponiendo a su vez alternativas de mejoramiento si así lo requiere su empresa. La funeraria cuenta actualmente con diversos departamentos administrativo, financiera, servicios, comercial, prenecesidad, y parque cementerio Jardines de Paz, constituyéndose todas estas dependencias en un área administrativa la cual es el motor de la funeraria, cuyo objetivo es garantizar a sus afiliados un servicio exequial oportuno, ágil, humano, y amable con la asesoría de un personal competente buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en el marco de un mejoramiento continuo de sus procesos.

Existen debilidades en estas dependencias a nivel de cambios por ascensos, manejo inadecuado de la información, poca confidencialidad, toma de decisiones. Siendo estos aspectos los principales desencadenantes de una atmósfera tensa dentro de la empresa aunque en observaciones no se evidencien. Dentro de las causas y consecuencias del clima ciertos comportamientos no se observan dentro de la organización por razones culturales, debido a que nunca se presentaron los estímulos que los despertarían, puede ser lo que este ocurriendo dentro de esta organización que aspectos como estos no han desencadenado una crisis que evidencie el deterioro en algunas variables del clima.

Según entrevistas, hace dos años se realizó una encuesta sobre clima organizacional en la funeraria, la cual no permitió la evaluación de éste, ya que ésta encuesta no contaba con la validez y confiabilidad suficiente para la realización del estudio, por ello la pertinencia de realizar un análisis riguroso utilizando las bases de

una investigación de tipo científico con la aplicación de una escala que arrojará los resultados necesarios para la ejecución de esta investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior surge la necesidad de darle continuidad, solidez y confiabilidad a los procesos que contribuyan a fortalecer la estructura actual de la funeraria, y más específicamente al departamento administrativo que por ser el motor de la empresa, se dirigirá la investigación sobre él, pero ante todo darle espacios de crecimiento al Recurso Humano.

Con lo anterior llegamos a la pregunta problema: ¿Cuáles son las características del Clima Organizacional de una empresa de servicios Funerarios de la Ciudad de Cartagena?

Por otra parte, la pertinencia de realizar este diagnóstico de clima organizacional en la funeraria como trabajo de grado, radica en el hecho de ser requisito fundamental para la graduación de las investigadoras, según el reglamento estudiantil de la universidad el trabajo de grado es aquel que realiza el estudiante una vez cumplido con los requisitos académicos, el cual por sus objetivos, planteamientos y realización acredita la aplicación del conocimiento, habilidades y destrezas propias de su disciplina profesional y contribuye al desarrollo de la región según las líneas de investigación definidas por la Escuela. Siendo además, una forma de aportar nuevos estudios y conocimientos acerca del tema a la línea de investigación, correspondiente a la Psicología Organizacional de la Escuela de Psicología. Esto sin dejar de lado la misión y visión de la universidad de formar profesionales íntegros con capacidad de desenvolverse en el medio profesional.

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Escuela de Psicología, este diagnóstico de clima organizacional contribuirá a afianzar las destrezas de las investigadoras en el área organizacional, de acuerdo con el perfil de trabajo de esta área, el cual está encaminado al diseño, aplicación y evaluación de modelos de selección de personal, estudio y análisis de cargos y funciones, programas de desarrollo del talento humano y todos aquellos aspectos que conlleven al mejoramiento del clima organizacional.

Por ello, se ha determinado que evaluar el clima organizacional de la funeraria permitirá conocer el estado de las relaciones entre empleados-empleados, jefes-empleados, y como la dinámica interna de la organización afecta las relaciones laborales e interpersonales, conocer directamente la percepción que tiene el empleado de su ambiente de trabajo, además brinda la oportunidad de determinar cuales son los comportamientos de éste que están afectando el ambiente laboral dentro de la empresa y que aspectos de ésta están afectando el comportamiento de los empleados demostrado por el estado en que se encuentra el clima actualmente en ésta empresa; ya que en observaciones y entrevistas realizadas se evidencia que el clima en ésta organización aparentemente es favorable; existiendo algunas situaciones que ponen en riesgo el buen funcionamiento del ambiente laboral, esto aparentemente a consecuencia de los cambios por asensos, el manejo inadecuado de la información, poca confidencialidad, etc. A su vez permitir que dentro de este proceso de identificación de cuales son las características del clima organizacional de la funeraria, rescatar aquellos aspectos que permitan la intervención de esta problemática contribuyendo esta en el buen desempeño de la organización.

Los beneficios que brindará éste estudio a las investigadoras son colocar en práctica lo aprendido durante la carrera obtener el título de Psicólogas, así mismo se busca que la Escuela de Psicología genere proyectos encaminados a suplir las necesidades de las organizaciones.

A continuación se nombran algunas investigaciones acerca del clima organizacional en algunas empresas a nivel Internacional y de la ciudad de Cartagena. Uno de ellos se realizó con el objeto de determinar las características del Clima Organizacional en las diferentes dependencias que conforman el Sena Regional Bolívar en Honduras; tomándose como referencia variables como, comunicación Gerencial, apoyo en la supervisión y dirección, Proyección Corporativa, Administración del Trabajo, Condiciones del Trabajo, Desarrollo integral del Recurso Humano, Retribuciones y Beneficios, Ambiente Social del Trabajo, Pertenencia, Servicio al Cliente. A través de un diseño transversal descriptivo obtuvieron el perfil general del clima organizacional del Sena Regional Bolívar (Carrasquilla C, L, Hernández G, L, 1994).

En otro estudio realizado, las investigadoras se percataron de los cambios sensibles del clima laboral, en aspectos como comunicación deficiente, pobre trabajo en equipo, falta de líderes, positivos en la organización, y establecieron estrategias para la solución de la problemática de Electro costa S.A. E.S.P, esos estudios revelaron una discriminación sustancial en la motivación de los empleados generando un descenso en el nivel de calidad del servicio al cliente, ocasionado por la situación crítica que pasaba la empresa e implementaron un taller de motivación modular para aportar soluciones a las necesidades y dificultades existentes. La idea central era motivar al personal en

aspectos como autoestima, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, y relaciones interpersonales (Fuentes V. L, Ruiz de Voz. D ,2001).

Por otra parte, se realizó un estudio para ver la incidencia del clima organizacional, su objetivo fue identificar y describir las variables motivacionales en los trabajadores de esta empresa que tienen diferentes necesidades que los llevan a comportarse de una manera determinada en el campo laboral, realizaron una investigación para conocer las variables motivacionales asociadas a la productividad de los trabajadores de la organización, los resultados sirvieron para crear conciencia en la organización, para motivar a su Recurso Humano para que este sea más productivo y competitivo (Pereira G. A, Porras T. R, 1998).

El propósito fundamental de la investigación sobre Manifestaciones del estrés laboral en el clima organizacional de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Cartagena, es destacar la importancia de los factores que influyen en los aspectos laborales de los individuos que inciden determinante mente en la eficiencia de los procesos. Se desarrollo un plan motivacional que impulsa el éxito por medio de estrategias que ayudan a alcanzar altos grados de eficiencia (Bonfante G, R, 1999).

Por otra parte y teniendo en cuenta algunas teorías referentes al clima organizacional, dentro de una concepción amplia las conductas y las actitudes de los empleados están influidas por algo mas que la disposición y la habilidad personal, esta influencia sobre el comportamiento es generada por la organización y un contexto social específico. Las organizaciones influyen en las actitudes y las conductas de los individuos y los grupos.



El clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

El estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Litwin y Stinger (1978, citado por Gonçalves, 2000).

A partir de la forma como se examina el proceso de organización, se produce diferentes escuelas de pensamiento o teorías de las organizaciones, como la clásica, neoclásica y la moderna. Estas teorías tienen diferentes y marcadas visiones del mismo fenómeno. Muchinsky (1994).

La teoría clásica se centra principalmente en las relaciones estructurales dentro de las organizaciones. Esta comienza con el establecimiento de los ingredientes básicos en cualquier organización y luego estudia como debería estructurarse mejor una organización para alcanzar sus objetivos. Hay cuatro ingredientes básicos en cualquier

organización: a) Un sistema de actividades diferenciadas: todas las organizaciones se componen de las actividades y funciones que se llevan a cabo dentro de ellas y de las relaciones entre estas actividades y funciones. Una organización formal surge cuando se unen todas estas actividades; b) Las personas: aunque las organizaciones se componen de actividades o funciones, son las personas las que ejecutan las tareas y ejercen la autoridad; c) Cooperación hacia una meta: la cooperación debe existir entre las personas para lograr una unidad de propósito en la consecución de metas comunes; d) Autoridad: se establece por medio de la relación superior -subordinados y dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen sus metas. Muchinsky (1994).

La teoría clásica tiene el mérito de ofrecer la anatomía estructural de las organizaciones. Fue el primer intento de articular la forma y la sustancia de las organizaciones de modo exhaustivo.

La teoría neoclásica nació en los 50 y comienzos de los 60. El nombre neoclásica connota una modernización a la teoría clásica.

Los neoclásicos apuntaron que si bien la división de trabajo ocasiona una interdependencia funcional entre las actividades laborales, también las despersonaliza de modo que el sujeto encuentra muy poco significado en estas. Es decir, las personas desarrollan un sentido de alienación en trabajos muy repetitivos, que al final les ocasiona una insatisfacción laboral. Además esta insatisfacción puede llevar a un descenso en la eficacia causada por una productividad menor y un mayor absentismo. En conclusión los neoclásicos defienden una división del trabajo menos rígida y un

trabajo más humanista, del que las personas puedan extraer un sentido de valía y un significado. Muchinsky (1994).

La principal contribución de la teoría neoclásica fue revelar que los principios de la teoría clásica no eran tan simples ni tan universalmente aplicables como se había formulado inicialmente.

La teoría moderna de la organización adopta un punto de vista complejo y dinámico de las organizaciones denominado aproximación a los sistemas, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas y se modificó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional. La aproximación a los sistemas considera que una organización existe en una relación interdependiente con su medio. Muchinsky (1994).

La teoría moderna afirma que un sistema organizacional se compone de cinco partes: 1. Individuos: Los individuos traen sus propias personalidades, habilidades y actitudes a la organización, lo que influye en que es lo que espera conseguir por participar en el sistema; 2. Organización formal: esta formada por los patrones interrelacionados de los trabajos, que en conjunto establecen la estructura del sistema; 3. Grupos pequeños: los individuos no trabajan de forma aislada sino que son miembros de grupos pequeños y esto les sirve como medio para facilitar su adaptación dentro del sistema; 4. Estatus y roles: las diferencias de estatus y rol que existen entre los distintos puestos de una organización, definen la conducta de los individuos dentro del sistema; 5. Marco físico: hace referencia al ambiente físico externo y al nivel de tecnología que caracteriza a la organización. Muchinsky (1994).

Muchinsky (1994) plantea que la teoría moderna de la organización ofrece un alejamiento radical de las escuelas de pensamiento clásica y neoclásica. La teoría moderna se fundamenta en la aproximación a los sistemas, la cual analiza a las organizaciones como a cualquier otra forma de organismo vivo.

El propósito de una organización es alcanzar la estabilidad, crecer y adaptarse como hace cualquier organismo vivo para sobrevivir.

Por otra parte, el medio de trabajo es un lugar de síntesis entre la familia y la vida social y permite al trabajador reafirmar su sentimiento de adhesión. Un miembro de la sociedad normalmente se identifica con un oficio o con una profesión, si es por ejemplo un plomero o un dentista y cuando pierde su empleo por un periodo de tiempo significativo pierde al mismo tiempo esa identidad social.

Por el contrario, la persona que se encuentra empleada en una empresa muchas veces se queja de un trabajo sin importancia, está demasiado dividida y no soporta la pérdida de identidad que se da como consecuencia de ello. Uno de los objetivos primordiales de un programa de mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo es precisamente el incrementar el significado a través de una infinidad de intervenciones en un gran número de elementos relacionados con la tarea y que se refieren a las cuatro dimensiones principales de la calidad de vida en el trabajo.

La tarea es el elemento principal sobre el que se debe manifestar una intervención. Para enriquecer una tarea es necesario que la misma permita el uso de una variedad de capacidades y una mayor autonomía que implique una red de retroalimentación, además de permitir una cierta identificación con el producto o con la

tarea y por ultimo que tenga una mayor importancia. El contexto físico de la tarea debe tomar en cuenta el ruido, la temperatura, la iluminación, la limpieza y pureza del aire en el ambiente. La empresa debe manifestar una mayor consciencia social frente a la salud y seguridad de los trabajadores, además proporcionarles una determinada comodidad. En el contexto social el trabajador debe encontrar en la empresa determinado apoyo técnico, social y emotivo tanto por parte de sus patrones como de sus colegas; dicho apoyo es esencial para la toma de decisiones y para el cumplimiento de la tarea. En entorno intraorganizacional la infraestructura de la organización debe estar provista de redes de comunicación adecuadas, de manera que el trabajador pueda obtener con facilidad la información necesaria para la toma de decisiones; el trabajador debe poder gozar de las posibilidades de formación, promoción o cambio y seguridad de empleo. Acero (2006).

Por otra parte, es relevante tener en cuenta que la calidad de vida en el trabajo tiene consecuencias en lo que se respecta a la motivación y a la satisfacción de los trabajadores. A nivel de la organización, afecta a la productividad, a la calidad del producto y finalmente al beneficio y a la proporción de rendimiento por acción.

Turcotte (1986) señala que los principales indicadores de la calidad de vida en el trabajo se refieren al ausentismo y a la proporción de rotación de la mano de obra, al número de quejas y de huelgas, o los conflictos, al despilfarro, a los accidentes, y por último al estrés y a la perdida de creatividad. El resultado final de la calidad de vida en el trabajo se refleja en la salud física y psicológica del trabajador en relación con accidentes depresiones y crisis cardiaca.

El medio general ambiente o entorno es el mismo para todas las organizaciones de una sociedad, mientras que el medio de la actividad específica es diferente para cada organización. El término ambiente puede ser caracterizado de dos maneras a saber a) el medio social general, el cual afecta a todas las organizaciones de una sociedad dada, y b) el medio específico, el cual afecta a las organizaciones individuales directamente.

El medio específico de la organización actúa de manera directa sobre el individuo miembro de esa organización. La organización como sistema social institucionaliza y refuerza normas y estándares las cuales influyen sobre el comportamiento. Estas normas y las presiones que se ejercen para su aceptación, son frecuentemente sentidas como obligaciones de determinada manera.

La presión que se ejerce en la organización para conformar los estándares y las expectativas del grupo, condicionan la percepción que el individuo tiene de la realidad.

Por otra parte, Álvarez (1992, citando a Forehand y Gilmer, 1964), señala que el ambiente interno o medio específico percibido, conforma lo que se ha denominado cada vez más frecuentemente "clima organizacional". Este aunque se refiere a propiedades o características que se encuentran en el ambiente de trabajo, puede ser pensado como la personalidad de la organización, tal como es visto por sus miembros y que presumiblemente afecta el subsecuente comportamiento.

El ambiente interno percibido, o clima organizacional, interactúa con las características individuales para determinar el comportamiento. De aquí que la conducta de los individuos no nace solo de sus características individuales sino que también es influenciada por la situación total en la que se encuentra.

Robers y Rogers, (1990 citando a Duncan, 1972 y Zaltman, 1973) definen que el ambiente es la suma de los factores físicos y sociales externos a la frontera de un sistema, que están considerados de manera directa en el comportamiento de toma de decisiones de los individuos en el sistema.

Una de las primeras investigaciones que toma en cuenta el ambiente, fue la del antropólogo W. Lloyd Warner, quien estudio la forma en que un cambio en las oportunidades para lograr una condición social en una comunidad, condujo finalmente a una huelga en la fábrica local. Warner y Low (1947).

Warner figuró un tanto tarde en los estudios de Hawthorne, y su investigación de la huelga de la fábrica ayudo a los partidarios de las relaciones humanas a buscar dentro de la organización las influencias ambientales que la afectaban.

Pero se presto relativamente poca atención al ambiente de la organización hasta a) el auge de la teoría del sistema abierto como una fuerza intelectual dominante en el campo de la investigación organizacional, y b) la publicación de varias obras en la década de 1960, que ejercieron influencia, ya que cada una detallaba investigaciones empíricas de las interrelaciones ambiente - organización.

Rogers y Cols (citando a Emery y Trist, 1965; y Duncan, 1972) hablan que en los primeros estudios organizacionales, los ambientes eran concebidos en forma muy amplia, como las condiciones generales sociales y políticas en las cuales operaba un sistema. En consecuencia, el ambiente era una categoría residual: constaba de todo lo que se encontraba fuera de las fronteras de la organización. Pero luego con el tiempo esta concepción tuvo que ser restringida a fin de que pudiera ser medida, y fuera útil

para explicar el comportamiento organizacional. Así pues, se limitó la definición del ambiente para que comprendiera a los individuos, a los grupos y a otras organizaciones con las cuales una organización potencialmente interactúa para tomar decisiones.

En cuanto al clima organizacional el mismo se apoya fundamentalmente en la percepción y la evaluación del ambiente social de la organización en relación con aspectos estructurales de la misma. Payne y sus colaboradores (1971), se encuentra entre los primeros en definir el clima organizacional como un concepto molar, el cual refleja el contenido y la fuerza de los valores, normas, actitudes, conductas y sentimientos prevalentes entre los miembros de un sistema social.

Afirma también que este conjunto de respuestas comportamentales y psicosociales pueden ser medido mediante las percepciones de los miembros del sistema utilizando técnicas cuantitativas tales como cuestionarios auto-administrados y entrevistas estructurales de respuesta cerrada, o técnicas cualitativas como las narraciones o la observación participante.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) descubrieron cuatro dimensiones principales del mismo: a) autonomía individual; b) grado de estructuralización del puesto; c) orientación de la recompensa y; d) consideración, calidez y apoyo. Para Pritchard y Karasick (1973, citando a Batlis, 1980) el clima organizacional es una propiedad del ambiente interno de la organización, relativamente estable en el tiempo, la cual lo distingue de otras organizaciones y es el resultado del comportamiento y de las políticas de sus miembros. Por su parte, Batlis (1980) indica que el clima organizacional puede ser conceptualizado como una variable interviniente influenciada por características organizacionales tales como estilo de liderazgo y actividades laborales



específicas. Dicha variable, a su vez influye en el desempeño individual y actitudes hacia el trabajo. Este mismo autor asegura que las percepciones del clima no son evaluaciones de los eventos y condiciones ambientales, sino que constituyen descripciones de los mismos.

Más recientemente, Brunet (1987) afirma que varias propiedades grupales, tales como "liderazgo", "normas", "roles", "cohesión grupal", "procesos grupales" y "estructura grupal", conjuntamente con los procesos organizacionales (evaluación de rendimiento y toma de decisiones, entre otros), contribuyen al clima organizacional. Por eso, afirma Brunet, que su medición ha de ser perceptual y multidimensional. Otros autores que también enfatizan en el aspecto perceptual del clima organizacional son Schneider, Gunnarson y Niles - Jolly (1994), quienes conceptualizan el clima como "la atmósfera percibida por los empleados, la cual ha sido creada por las prácticas, procedimientos y recompensas típicas de la organización".

De acuerdo a Gonçalves (2000), el clima organizacional se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización.

Se ha demostrado que la congruencia entre el empleado individual y el clima organizacional influye en el desempeño y satisfacción de la persona.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Por otra parte, Ivancevich (1922) plantea que las tendencias que conforman nuestra sociedad en el presente influirán en los climas de las organizaciones futuras. Algunas de estas importantes tendencias sociales y sus repercusiones son:

**Niveles educacionales.** Como resultado de la educación moderna, es razonable suponer que los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea. Buscarán puestos donde se utilice con plenitud sus habilidades y capacidades.

**Diversidad de la fuerza de trabajo.** En las últimas dos décadas se ha visto un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios. Con esta diversidad, será más difícil la creación de un ambiente de trabajo que sea más motivador y creativo.

**Adelantos Tecnológicos.** Muchas organizaciones ahora operan con equipos diferentes a los que se usaban hace veinte años o menos. Muchas prevén cambios todavía más grandes para el futuro.

**Contratos Laborales.** Los contratos con los sindicatos influyen directamente en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional: sistemas de diseños de puestos y sistema de recompensas.

**Reglamentos Gubernamentales.** Aunque muchos de estos no tienen influencias directas sobre el clima organizacional, todos ellos tienden a disminuir las opciones de la organización. Será cada vez más difícil funcionar de una forma individualizada que satisfaga las necesidades de una fuerza de trabajo diversa.

**Crecimiento Organizacional.** Las grandes organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad. Es difícil crear ambientes de

trabajo motivador, creativo, en las grandes organizaciones donde los empleados no ven fácilmente una conexión entre su propia conducta y el desempeño total de la organización.

Atractivo del descanso. Desde que la industria de la recreación en tiempo libre ha tenido un gran crecimiento en la sociedad, cada día es más atractivo dejar de trabajar; entonces el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera.

Existen unas determinaciones específicas que deben ser tenidas en cuenta al hablar de clima organizacional. Ivancevich (1992).

Condiciones económicas. Las condiciones de la economía pueden influir en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización.

Estilo de liderazgo. Es posible que este tenga un fuerte impacto en el clima organizacional. Es posible que influya en los estilos adoptados por los gerentes en todos los niveles de la organización.

Políticas organizacionales. Las políticas administrativas influyen en el ambiente para la competencia y los conflictos.

Valores gerenciales. Es casi seguro que los valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivos, pasivos, dignos o indignos de confianza.

Características de los miembros. La edad, el modo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional.

Tipo de actividad. La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima. Este clima puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados y en la forma en que se comportarán después de contratarlos.

Por otro lado, medir el clima organizacional es un esfuerzo por captar la esencia, el tono, la atmósfera, la personalidad, el ambiente interno de una organización o subunidad. Sin embargo hay mucha controversia en cuanto a si es posible medir de modo significativo el clima organizacional al obtener percepciones de los miembros, de tal manera que constituya una auténtica descripción del ambiente interno.

Algunos autores enfatizan que las percepciones son realmente evaluaciones y que están influidas por los atributos personales y situacionales de los miembros de la organización. Otros autores refuerzan la tendencia a medir el clima organizacional argumentando que las diferencias pueden significar algo importante para la organización.

De acuerdo a Álvarez (1992), los estudios o investigaciones sobre el clima organizacional pueden ser clasificados en tres categorías tomando como referencia los tres tipos de variables más frecuentes utilizadas en los estudios científicos.

La primera categoría corresponde a las investigaciones que observan el clima organizacional como un factor que "influye sobre." (Variable independiente); en la segunda categoría se encuentran las investigaciones que tratan al clima organizacional

como un "interpuesto entre..." (Variable interviniente); y la tercera categoría ubica a las investigaciones que analizan el clima organizacional como un "efecto de..." (Variable dependiente).

Cuando es tomada como una variable independiente, sugiere que la manera como el integrante de la organización percibe su clima organizacional puede influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento.

Es tomada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento.

Cuando es tomada como variable dependiente: a) La estructura organizacional formal, incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos, tienen gran efecto sobre la manera como los miembros de la organización visualizan el clima de la organización. El grado en que la organización sea mecánica o burocrática influye en esa percepción. Así mismo la naturaleza de la tecnología del trabajo; b) Los programas de adiestramiento pueden tener un efecto importante sobre el clima organizacional; c) Factores tales como la personalidad y la necesidad de los miembros de la organización, la orientación y políticas organizacionales presentan indicios, aunque indirectos, que influyen en la percepción del clima organizacional; d) Los gerentes que proveen a sus subordinados de más feedback, autonomía e identificación con las metas del trabajo, contribuyen en un grado significativo a la creación de un clima orientado hacia el logro, donde los miembros se sienten más responsables por la organización y por los objetivos del grupo; e) La tecnología, la estructura, el liderazgo, los supuestos y las prácticas administrativas influyen en el clima organizacional. Muy poco se conoce del impacto del ambiente

externo o entorno general sobre el clima organizacional; sin embargo se infiere que aquellos factores externos que pueden influir sobre los empleados o la organización total, influyen en el clima organizacional.

A pesar del esfuerzo realizado, en los diferentes trabajos investigativos, todavía no existe un consenso sobre lo que realmente constituye las dimensiones del constructo clima organizacional, y si el clima es definitivamente una variable independiente, una variable dependiente o una variable interviniente. Las investigaciones demuestran que pueden comportarse como una u otra categoría.

El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones: a) Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas; b) Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores; c) Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas; d) Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo; e) Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo; f) Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo; g) Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia; h) Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Describir las características del Clima Organizacional de una Funeraria de la ciudad de Cartagena

### ***Objetivos Específicos***

- Describir las relaciones interpersonales en la Funeraria
- Describir los estilos de dirección en la Funeraria
- Describir el sentido de pertenencia en la Funeraria
- Describir la retribución en la Funeraria
- Describir la disponibilidad de los recursos en la Funeraria
- Describir la estabilidad de los empleados en la Funeraria
- Describir la claridad y coherencia en la dirección en la Funeraria
- Describir los valores colectivos en la Funeraria
- Realizar la prueba piloto para el estudio

## **Método**

### ***Tipo de Investigación***

El presente estudio es de tipo descriptivo donde se pretende describir la variable clima organizacional, llevándose a cabo el estudio en una funeraria de la ciudad de Cartagena mediante la aplicación de la escala EDCO, la cual utilizó una escala de tipo nominal que permite hacer descripciones de la variable, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1.986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Además, permite integrar mediciones de la variable para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. Hernández, Fernández y Baptista (1.998).

### ***Participantes***

Los participantes fueron el personal administrativo de una funeraria de la ciudad de Cartagena que consta de 69 empleados. Para la selección de los participantes se empleó un muestreo estratificado donde se escogieron 60 personas como la muestra, donde la población es segmentada utilizando 20 personas para la prueba piloto y las 40 restantes para el estudio como tal. (Ver tabla de muestreo).

*Criterios de inclusión:* se incluirán a todas aquellas personas pertenecientes al departamento administrativo y que estén escolarizados.

*Criterios de exclusión:* del estudio se excluyeron 9 personas ya que estos son analfabetos.



### ***Variable***

Clima Organizacional, definido como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización. (Goncalves, 2000).

### ***Dimensiones***

1. *Relaciones interpersonales*: grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas
2. *Estilo de dirección*: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
3. *Sentido de pertenencia*: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
4. *Retribución*: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo
5. *Disponibilidad de recursos*: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
6. *Estabilidad*: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

7. *Claridad y coherencia en la dirección:* grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

8. *Valores colectivos:* grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

### ***Operacionalización de la variable***

(Ver anexo, tabla 11)

### ***Instrumento***

Para la realización de este estudio se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Sus autores son Acero, Y. Echeverri, L. Lizarazu, S. Quevedo, A. Sanabria, B. Escala de Clima Organizacional EDCO (2006).

Esta escala procede de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz. De Santa fe de Bogotá, D.C.

Propósito: Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retro información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Grupo de referencia (población destinataria) la EDCO va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa.

Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.

- Promedio: De 94 a 147 puntos

- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Sub escalas o dimensiones: para determinar si cada una de las dimensiones puntúan entre alto, medio, o bajo se realizara de la siguiente forma: el puntaje mínimo y el máximo posible (5 y 25), se establecen tres intervalos; nivel bajo de 5 a 11, promedio de 12 a 19, y nivel alto de 20 a 25. En estos niveles se ubica el porcentaje mayor de respuestas obtenidas, lo cual indicara en que nivel se encuentra la dimensión.

Para observar la validez y confiabilidad del instrumento en este contexto, fue aplicado en primera instancia como prueba piloto a una población de 20 empleados. Esta indicó que hay validez y confiabilidad en la información recolectada.

### ***Recolección de la información***

Para la recolección de la información se aplicó la escala EDCO a los 60 empleados de la funeraria de la ciudad de Cartagena, este instrumento por primera vez fue aplicado para observar su validez con la aplicación de una prueba piloto a una población de 20 empleados, luego de observar la validez y confiabilidad del instrumento en nuestro contexto de investigación, se aplicó la escala al 40 restante de la población correspondiente a la muestra señalada para realizar el estudio.

### ***Procedimiento***

Los cuestionarios se entregaron a los empleados luego de explicado el objetivo del estudio, seguidamente se les facilitó un lápiz y una copia que debía completar en un tiempo mínimo de 40 minutos dentro del espacio asignado a aplicación de la escala. En el caso de no ser comprendido un ítem se les volvió a leer en forma general evitando así segundas interpretaciones.

Durante la recolección de los formatos se verificó de manera inmediata si todos los ítems fueron resueltos, de tal forma que se impidiera la anulación posterior de este. En el caso de ítems no resueltos se le hizo la petición al empleado la rectificación del formato. Los cuestionarios fueron resueltos de forma individual.

### ***Tabulación de la información***

La tabulación se realizó mediante la ejecución de puntuaciones directas de la prueba en una tabla de datos para su procesamiento.

### *Procesamiento de la información*

El procesamiento realizado fue de tipo descriptivo cuantitativo, con base en procesos estadísticos, medidas de tendencia central, medidas de desviación; para establecer la relación entre las dimensiones de la variable mediante el programa SPSS 15.0.

## Resultados

En el diagnóstico de clima organizacional de la funeraria se evaluaron 40 sujetos, según lo arrojado por la escala el clima se encuentra en un nivel alto, mostrando que un porcentaje de la población no perteneciente a la tendencia central se ubica entre 183 y 200 (puntaje determinado por la escala para la calificación). La media fue de 167 y el desvío estándar de 15.8. Se obtuvo un puntaje mínimo de 124 y un puntaje máximo de 196. (Ver tabla 1).

Los resultados permiten interpretar que las dimensiones de la escala a nivel general tuvieron un comportamiento alto, lo que quiere decir, que las relaciones interpersonales, los estilos de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad y coherencia en la dirección, y los valores colectivos son elementos básicos de un buen ambiente de trabajo.

Las dimensiones que miden la prueba son ocho.

*Relaciones interpersonales.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 10 y el puntaje máximo de 25, una media de 22 y un desvío estándar de 2.9; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 19 y 25. Teniendo en cuenta que el único porcentaje por fuera de la tendencia está ubicado hacia la izquierda del gráfico, lo que indica que los sujetos señalan en la escala que las relaciones interpersonales tienen un nivel promedio (Ver tabla 2). Esto se explica con lo obtenido en entrevistas previas a la aplicación, donde entre compañeros se maneja la poca confianza, temor a hablar, manejándose entre ellos el miedo a expresarse por lo que dirán los demás, comentarios entre ellos que de alguna forma logran afectar la convivencia y el trabajo, se manejan los

subgrupos por lo de la afinidad, solo se hablan entre ellos, con el resto de los compañeros las relaciones son bastante tensas.

*Estilos de dirección.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 5 y el puntaje máximo de 25, la media de 20 y el desvío estándar de 3.6; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 17 y 24. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos ubicados hacia la derecha del gráfico, lo cual indica que los sujetos señalan en la escala que los estilos de dirección son buenos, lo que hace posible que tenga un fuerte impacto en el clima organizacional (Ver tabla 3). Siendo así que los estilos adoptados por la gerencia logren que los sujetos se sientan a gusto en la forma en que son coordinados, supervisados y estimulados en la realización de su labor.

*Sentido de pertenencia.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 10 y el puntaje máximo de 25, la media de 21 y el desvío estándar de 3.3; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 17 y 24. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos ubicados hacia la derecha del gráfico, se considera significativo ya que indica que los sujetos señalan en la escala que el sentido de pertenencia en la empresa es bueno, esto se ve reflejado en la prestación de sus servicios, puesto que los trabajadores se sienten comprometidos con el objetivo principal de la empresa de ofrecer un buen servicio al cliente, permitiendo esto que el trabajador se apropie de la responsabilidad en el manejo de los objetivos y programas dentro de la empresa. (Ver tabla 4).

*Retribución.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 16 y el puntaje máximo de 25, la media de 22.4 y el desvío estándar de 2.5; dentro de estos puntajes la tendencia

central se ubica entre 19 y 24. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos por fuera de la tendencia central ubicados hacia la derecha de la grafica se considera significativo ya que los sujetos señalan en la escala que la retribución es buena, señalando que el salario y todos los beneficios que obtiene el empleado en la empresa no afectan de forma significativa el ambiente laboral, el trabajador se siente a gusto con su asignación salarial la cual le permite suplir sus necesidades. (Ver tabla 5).

*Disponibilidad de recursos.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 9 y el puntaje máximo de 25, la media de 20.4 y el desvío estándar de 4,13; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 16 y 24. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos por fuera de la tendencia ubicados hacia la derecha de la grafica se considera significativo ya que los sujetos señalan en la escala que la disponibilidad de recursos es buena, lo que explica de igual forma que la dimensión tres, que el trabajo se facilita entre ellos debido a que las dependencias trabajan en conjunto por un solo objetivo el cual es la buena prestación del servicio exequial contando con la información necesaria, los equipos y el aporte requerido de sus compañeros en la realización del trabajo.( Ver tabla 6).

*Estabilidad.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 16 y el puntaje máximo de 25, la media de 21.5 y el desvío estándar de 2.6; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 18 y 24. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos por fuera de la tendencia ubicados hacia la derecha de la grafica se considera significativo ya que los sujetos señalan en la escala que su estabilidad en la empresa es buena, sienten que son tomados en cuenta y ven en su sitio de trabajo claras



posibilidades de permanencia y sienten que a las personas se les conserva o despide en forma justa. (Ver tabla 7).

*Claridad y coherencia en la dirección.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 13 y el puntaje máximo de 25, la media de 20.7 y un desvío estándar de 2.7; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 18 y 23. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos por fuera de la tendencia ubicados hacia la derecha de la grafica se considera significativo ya que los sujetos señalan en la escala que la claridad y coherencia en la dirección es buena, evidenciado en como la alta gerencia visualiza el futuro de la empresa mostrando que las metas y los objetivos que desde el comienzo se trazaron están siendo cumplidos, reflejados en un buen servicio exequial. (Ver tabla 8).

*Valores colectivos.* El puntaje mínimo en esta dimensión fue de 10 y el puntaje máximo de 25, la media de 19.1 y un desvío estándar de 3.7; dentro de estos puntajes la tendencia central se ubica entre 15 y 22. Teniendo en cuenta que hay mayor porcentaje de sujetos por fuera de la tendencia ubicados hacia la derecha de la grafica se considera significativo ya que los sujetos señalan en la escala que los valores colectivos son buenos, debido a que los empleados perciben los valores tales como la cooperación, responsabilidad, respeto, como elementos básicos para el buen desarrollo del trabajo, de igual forma contribuyen al buen clima organizacional. (Ver tabla 9).

Para observar la validez y confiabilidad del instrumento en este contexto, fue aplicado en primera instancia como prueba piloto a una población de 20 empleados arrojando los siguientes resultados; para observar la fiabilidad del instrumento se aplico el alpha de Cronbach`s que tubo como resultado una valoración de ,895 que es un

puntaje significativo, de igual forma se aplico el coeficiente de Spearman-Brown el cual tubo un puntaje de ,965 valor significativo ya que para que un instrumento sea válido y confiable sus valores deben estar por encima de .70. Siendo así todos los ítems pertenecientes a una misma población lo cual indico que la prueba piloto señaló que hay validez y confiabilidad en la información recolectada.

## Discusión

El estudio del Clima Organizacional ha sido sin lugar a dudas una forma que tienen las empresas de identificar a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen de la organización y la organización sobre ellos.

Los resultados obtenidos de este estudio demuestran que el clima de la funeraria a nivel general es alto, dichos resultados permiten interpretar que las dimensiones de la variable son elementos básicos de un buen ambiente de trabajo. Al hablar de las dimensiones tomamos en cuenta las puntuaciones de estas, donde las relaciones interpersonales dentro de la funeraria obtuvieron un nivel de significancia promedio, a diferencia de las otras dimensiones las cuales obtuvieron una significación alta, de igual forma se evidencia lo contrastado en las entrevistas previas a la realización de este estudio; donde entre compañeros se maneja el interés, la poca confianza, el temor hablar por miedo a expresar lo que sienten por lo que dirán los demás, comentarios entre ellos que afectan la convivencia en el sitio de trabajo, manejándose entre ellos los subgrupos por la afinidad que existe entre los miembros que los conforman ya sea por compartir creencias, estilos de trabajo, secretos, estilos de vida, generando con el resto de compañeros relaciones bastantes tensas.

Por lo general, las personas en una organización se unen para superar las dificultades que dentro de ésta se les pueden presentar a su vez comparten sentimientos, ideas, objetivos tanto individuales como organizacionales pero cuando esto es entorpecido por las inadecuadas las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización todos estos objetivos organizacionales e individuales decaen. Todos estos

atributos si lo llevamos a nuestro contexto de estudio, en entrevistas se evidencia que las relaciones interpersonales afectan de manera considerable el trabajo, sin embargo para que esta dificultad mejore sería sensato que entre los empleados estas relaciones se manejen de tal forma que se logre un acercamiento y respeto hacia el otro, siendo claros y coherentes en la forma de expresar a los demás lo que se piensa de ellos.

Dimensiones como los estilos de dirección y claridad y coherencia en la dirección obtuvieron un nivel de significancia alto, donde es posible que los estilos de dirección tengan un fuerte impacto en el clima organizacional, siendo posible que los estilos adoptados por los gerentes logren que los sujetos se sientan a gusto en la forma en que son coordinados, supervisados y estimulados para la realización de su labor. Igualmente la claridad y coherencia en la dirección obtuvo un nivel de significancia alto, evidenciado en la forma como los gerentes visualizan el futuro de la empresa mostrando que las metas y los objetivos que desde un comienzo se trazaron están siendo cumplidos reflejados en el buen servicio exequial que presta la funeraria. De estas dos dimensiones se puede apuntar que la una depende de la otra de los estilos de dirección depende que la claridad y coherencia en la dirección sean para los empleados y los gerentes una forma de evidenciar como los objetivos las metas y las políticas de calidad de la funeraria sean cumplidas demostrado en la productividad, en la calidad del servicio, esto no reflejado por la escala puede ser una hipótesis que surge de la investigación que puede ser corroborada en posibles investigaciones que genere la línea de investigación de Psicología Organizacional de la Escuela para evidenciar o rechazar lo anteriormente planteado que de un buen estilo de dirección depende la claridad y coherencia en la dirección.

Dimensiones como sentido de pertenencia también obtuvieron un puntaje significativo alto, esto reflejado en la prestación del servicio ya que los trabajadores se sienten comprometidos con el objetivo principal de la funeraria ofrecer un excelente servicio exequial ya que de ellos depende la forma como se ofrezca el servicio al cliente así se vera reflejado en la forma de remuneración y obtención de buenos servicios de los cuales el trabajador puede gozar. El sentido de pertenencia que puede crear el trabajador con respecto a la funeraria permite que se apropie y cree responsabilidad en la forma como ejerce su trabajo y del manejo que de los objetivos empresariales le puede dar. El sentido de pertenencia la permite a la funeraria crear en el trabajador claras posibilidades de estabilidad de esta creando en los trabajadores la posibilidad de que se le estime y se le tenga en cuenta, esto se expresa en la reciprocidad que tiene la empresa con el trabajador y el trabajador con la empresa.

De acuerdo a la escala la retribución obtuvo un puntaje significativo alto lo que quiere decir que el salario y todos aquellos beneficios que obtiene el empleado en la funeraria no afecta el clima, el empleado se siente a gusto con su asignación salarial la cual le permite suplir sus necesidades este es uno de los aspectos importantes para el trabajador dentro de cualquier empresa, la remuneración y todos aquellos aspectos que encierran esta dimensión le permiten al empleado saber con que cuenta para la subsistencia, es sabido muchos de ellos cabeza de familia, madres solteras que tienen que solventar todas las necesidades que como seres humanos tenemos; gracias a la forma como ha sido liderada la funeraria los empleados cuentan con prestaciones, primas sueldos básicos, que le permiten tener una calidad de vida estable.

De igual forma la disponibilidad de recursos y la estabilidad son dimensiones del clima que obtuvieron puntuaciones significativas altas donde la primera permite saber si los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para realizar su trabajo. Pues esto se evidencia de igual forma en la productividad y la calidad del servicio exequial siendo para ellos (gerentes y empleados de la funeraria), y para las personas afiliadas al servicio bueno lo que quiere decir que el personal cuenta con todos los recursos para la realización de un buen trabajo, si importar que las relaciones interpersonales no sean tan buenas “el servicio es lo primero”, “el cliente es lo primero”.

Todas estas garantías que les ofrece la funeraria a sus trabajadores con respecto al recurso inmueble es lo que le garantiza a sus gerentes como empresa la estabilidad del empleado dentro de la misma, ellos perciben en su empresa claras posibilidades de pertinencia lo que lleva a realizar un buen trabajo.

La dimensión valores colectivos al igual que las otras excepto relaciones interpersonales obtuvo un puntaje significativo alto, los valores colectivos son aquellos que unifican la empresa por los que esta trabaja diariamente para que dentro del medio laboral se cumplan, los empleados de la funeraria perciben que la cooperación, la responsabilidad y el respeto, son valores que indistintamente de los problemas personales deben primar al realizar cualquier actividad. Cada una de estas dimensiones analizadas por separado o conjuntamente describe el clima de la funeraria. Adicionalmente el clima proporciona información acerca de los procesos que

determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

## Conclusiones

Siendo el objetivo de este estudio describir las características del clima organizacional en una empresa de servicios funerarios de la ciudad de Cartagena, se procedió a la aplicación de la escala de clima organizacional EDCO, la cual arrojó un alto clima organizacional en la funeraria, al igual que en cada una de las dimensiones que componen la escala; excepto la dimensión correspondiente a las relaciones interpersonales.

Cabe anotar que el estudio de clima organizacional proporcionó información acerca de la forma en que los empleados perciben la funeraria y acerca de las características del clima en ésta.

Si bien al empezar este estudio en la funeraria se planteó a partir de entrevistas que había un clima bajo (el cual no afectaba la prestación de servicios), en observaciones se notaba lo contrario (es decir que había buen clima); sin embargo con la aplicación de la escala se logró evidenciar que la funeraria cuenta con un buen clima organizacional, y que el hecho de que la dimensión de las relaciones interpersonales mostró que estas no son las mejores dentro de la empresa, pueden afectar la percepción de los empleados llegando así a ser subjetivos en cuanto a la visión del clima dentro de ésta y acerca de si las diferentes dependencias de la funeraria funcionan bien o no.

Es por ello que a partir de este estudio y los resultados arrojados se abre paso al planteamiento e implementación de mejoras por parte de la funeraria hacia las relaciones interpersonales entre empleados para fomentar una comunicación entre estos, puesto que



la funeraria necesita de una buena comunicación para coordinar e integrar todas sus dependencias.

Por otra parte, el nivel en que se encuentra el clima organizacional en una empresa puede ser confundido, como se evidenció en este estudio; eso obedeciendo en parte a la forma subjetiva como los sujetos interpretan y expresan el ambiente a su alrededor, obedeciendo a su percepción e intereses propios. Todos los sujetos comúnmente elaboran un juicio a partir de su realidad en cuanto lo que está a su alrededor, y en el caso de la funeraria es igual; los empleados hacen interpretaciones lo que le rodea en entorno laboral, por ello al hacer el estudio de clima se logra cuantificar sus percepciones logrando conocer como se comporta el clima organizacional.

## **Recomendaciones**

Como investigadoras establecer un diagnóstico de todas aquellas debilidades que presentan los grupos dentro de la organización para así darle paso a la implementación de un plan de trabajo encaminado a suplir la necesidad de fortalecer aquellos aspectos que desde la Psicología Organizacional afecta el clima de una organización. Como primer punto a recomendar dar paso al estudiante de Psicología en prácticas profesionales a la ejecución de un plan de intervención a la mejora continua del clima organizacional en la funeraria.

En lo que a la funeraria se refiere aunque el clima a nivel general puntuó alto, cabe resaltar que en algunas de las dimensiones del clima evaluadas por la escala relaciones interpersonales obtuvo un puntaje bajo, para la intervención se recomienda crear espacios donde el trabajador pueda reconocer las debilidades que como ser humano tiene y de que forma estas debilidades repercuten en su sitio de trabajo y además como pueden afectar en la interacción con los demás miembros de la organización. Trabajar de la mano con los jefes ya que estos son parte fundamental de estos procesos de interacción entre los grupos creando actividades donde los empleados compartan sus problemas que enfrentan y ofrezcan soluciones para resolverlos, el gerente en todo tiempo debe ser vigilante ante los tipos de conflictos que se presentan teniendo claro la percepción que tiene el empleado respecto a la organización y al resto de sus miembros.

De igual forma no descuidar aquellos aspectos del clima que obtuvieron un puntaje significativo es decir alto, que al igual que las relaciones interpersonales juegan

un papel importante dentro del ciclo del clima organizacional, mediante capacitaciones, talleres, seminarios que sean espacios de conocimiento, de compartir experiencias brindándole a otros estos espacios para el crecimiento del Recurso Humano.

*Anexos*

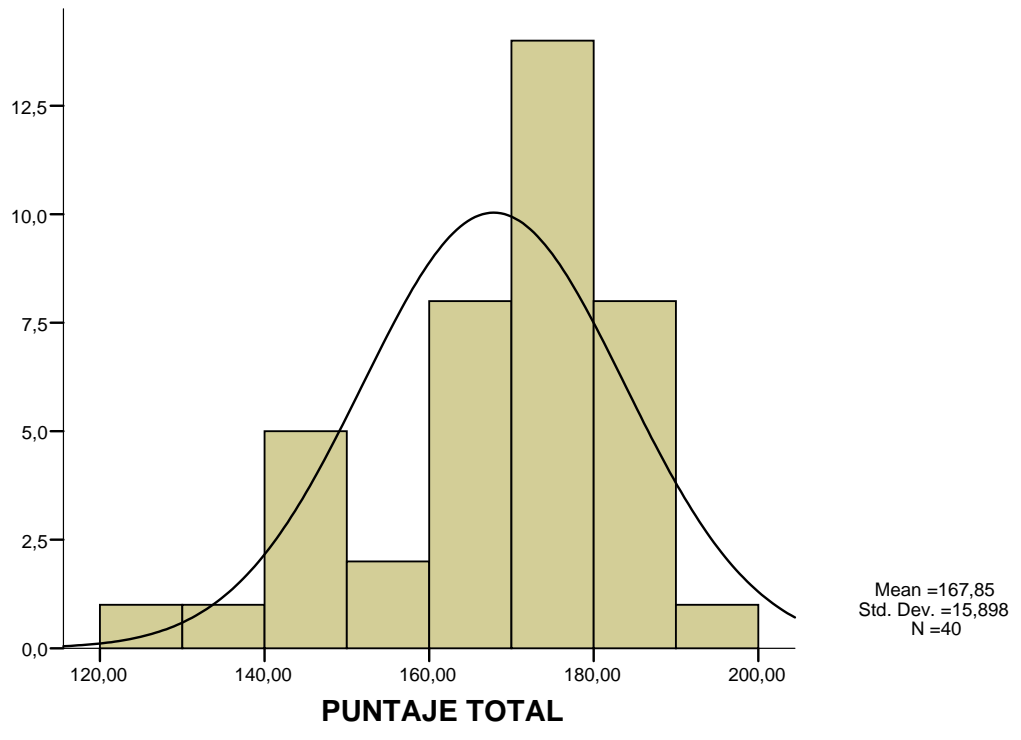
*Tabla 1.*

*Tabla de frecuencia*

**PUNTAJE TOTAL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	124.00	1	2.5	2.5	2.5
	135.00	1	2.5	2.5	5.0
	140.00	1	2.5	2.5	7.5
	143.00	1	2.5	2.5	10.0
	144.00	1	2.5	2.5	12.5
	145.00	1	2.5	2.5	15.0
	149.00	1	2.5	2.5	17.5
	155.00	1	2.5	2.5	20.0
	156.00	1	2.5	2.5	22.5
	160.00	2	5.0	5.0	27.5
	163.00	1	2.5	2.5	30.0
	164.00	1	2.5	2.5	32.5
	167.00	1	2.5	2.5	35.0
	168.00	1	2.5	2.5	37.5
	169.00	2	5.0	5.0	42.5
	171.00	2	5.0	5.0	47.5
	172.00	1	2.5	2.5	50.0
	173.00	3	7.5	7.5	57.5
	174.00	4	10.0	10.0	67.5
	175.00	1	2.5	2.5	70.0
	176.00	3	7.5	7.5	77.5
	180.00	1	2.5	2.5	80.0
	182.00	1	2.5	2.5	82.5
	183.00	1	2.5	2.5	85.0
	184.00	1	2.5	2.5	87.5
	185.00	1	2.5	2.5	90.0
	186.00	1	2.5	2.5	92.5
	187.00	1	2.5	2.5	95.0
	188.00	1	2.5	2.5	97.5
	196.00	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

### PUNTAJE TOTAL



*Tabla 2.*  
*Relaciones*  
*interpersonales*

### DIMENSIÓN 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent	
Valid	10.00	1	2.5	2.5	2.5	
	17.00	1	2.5	2.5	5.0	
	18.00	2	5.0	5.0	10.0	
	19.00	2	5.0	5.0	15.0	
	20.00	3	7.5	7.5	22.5	
	21.00	5	12.5	12.5	35.0	
	22.00	6	15.0	15.0	50.0	
	23.00	6	15.0	15.0	65.0	
	24.00	5	12.5	12.5	77.5	
	25.00	9	22.5	22.5	100.0	
	Total		40	100.0	100.0	

### DIMENSION1

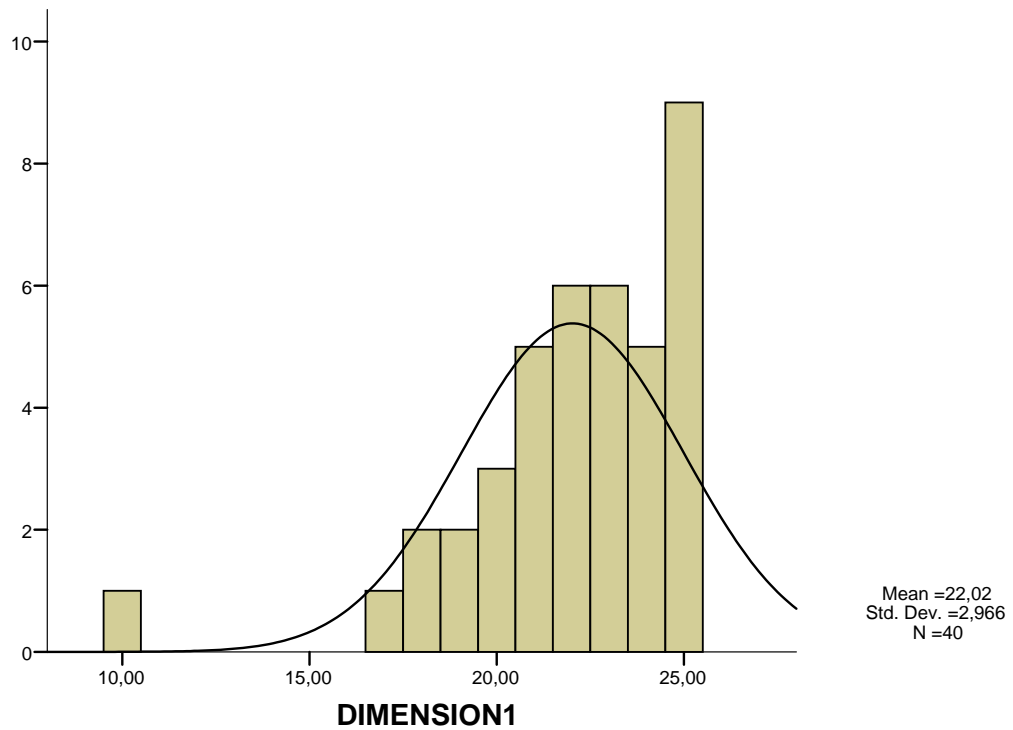


Tabla 3.  
Estilo de dirección

### DIMENSIÓN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	8.00	1	2.5	2.5	2.5
	13.00	2	5.0	5.0	7.5
	15.00	1	2.5	2.5	10.0
	17.00	1	2.5	2.5	12.5
	18.00	4	10.0	10.0	22.5
	19.00	5	12.5	12.5	35.0
	20.00	2	5.0	5.0	40.0
	21.00	4	10.0	10.0	50.0
	22.00	5	12.0	12.0	62.5
	23.00	6	15.0	15.0	77.5
	24.00	6	15.0	15.0	92.5
	25.00	3	7.5	7.5	100.0
	Total		40	100.0	100.0

### DIMENSION2

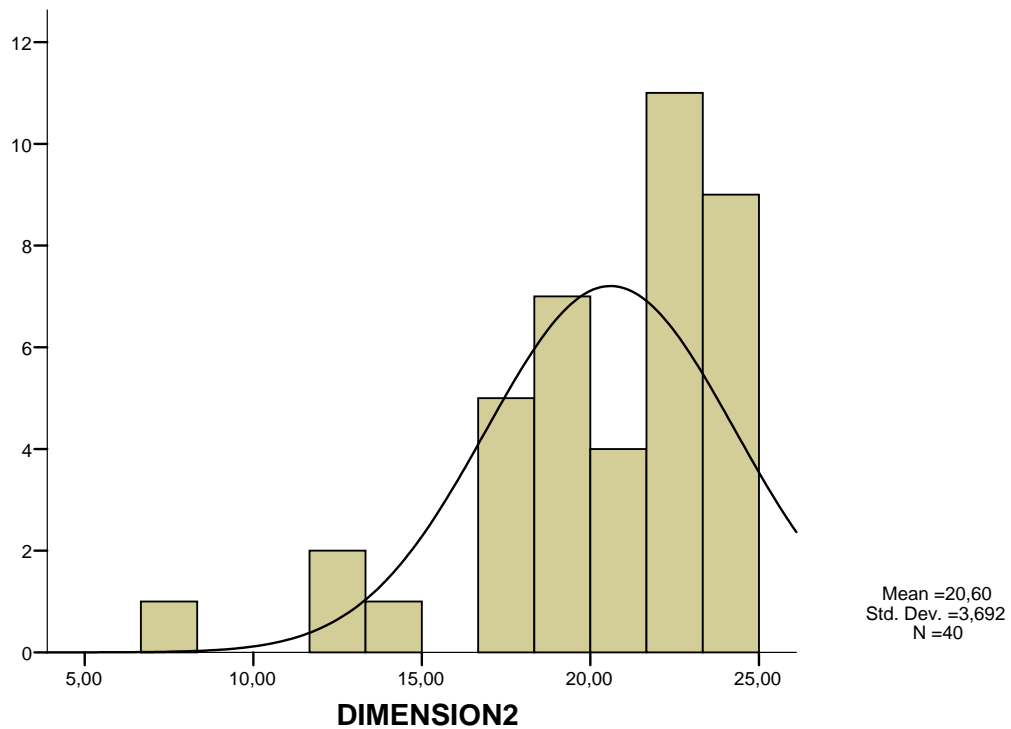


Tabla 4.  
Sentido de pertenencia

### DIMENSIÓN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	10.00	1	2.5	2.5	2.5
	14.00	1	2.5	2.5	5.0
	16.00	2	5.0	5.0	10.0
	17.00	1	2.5	2.5	12.5
	18.00	3	7.5	7.5	20.0
	19.00	2	5.0	5.0	25.0
	20.00	5	12.5	12.5	37.5
	21.00	6	15.0	15.0	52.0
	22.00	3	7.5	7.5	60.0
	23.00	7	17.5	17.5	77.5
	24.00	3	7.5	7.5	85.0
	25.00	6	15.0	15.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

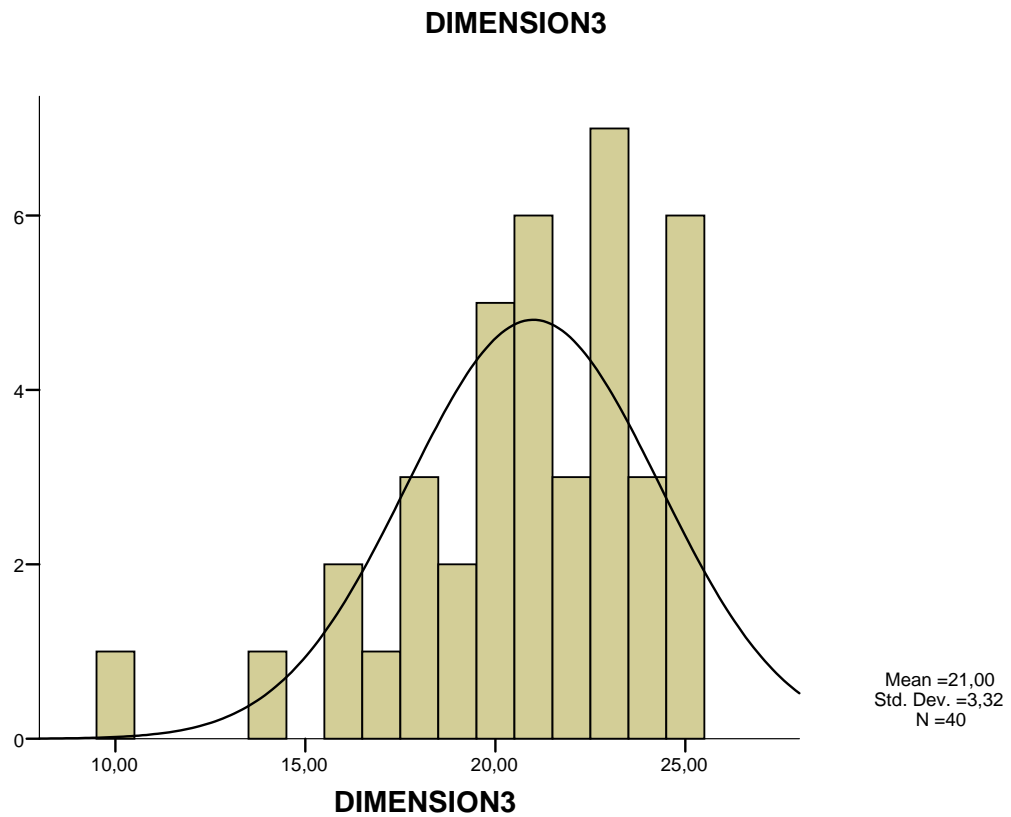




Tabla 5.  
Retribucion

### DIMENSIÓN 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	16.00	1	2.5	2.5	2.5
	17.00	1	2.5	2.5	5.0
	18.00	2	5.0	5.0	10.0
	19.00	2	5.0	5.0	15.0
	20.00	3	7.5	7.5	22.5
	21.00	5	12.5	12.5	35.0
	22.00	3	7.5	7.5	42.5
	23.00	4	10.0	10.0	52.5
	24.00	8	20.0	20.0	72.5
	25.00	11	27.0	27.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

### DIMENSION4

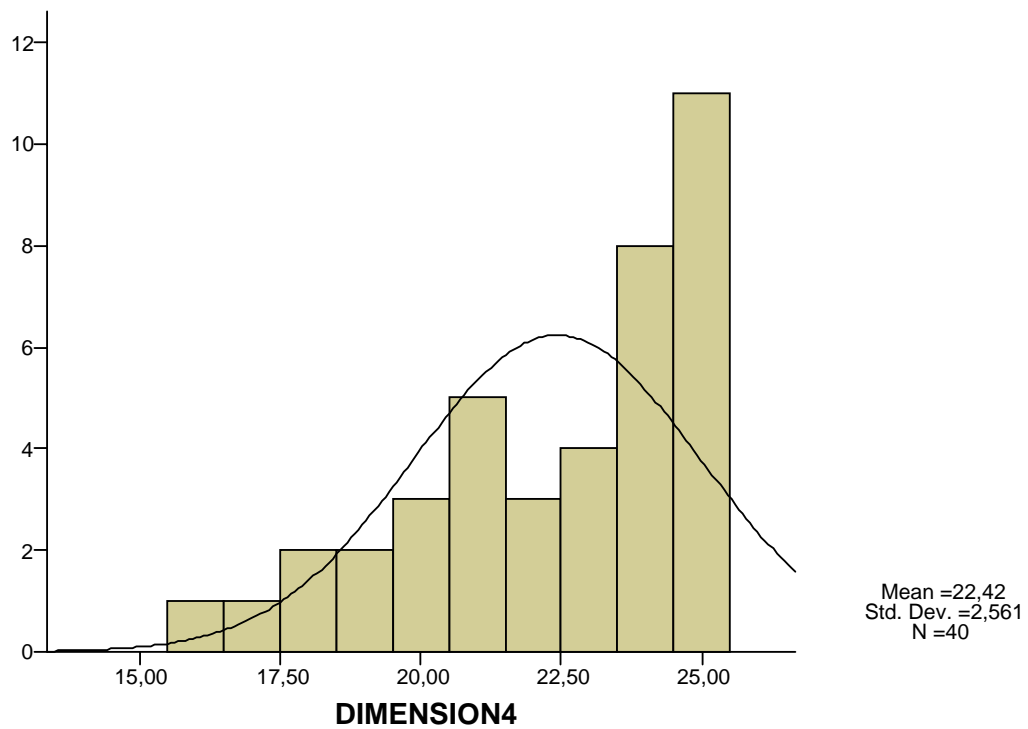


Tabla 6.  
Disponibilidad de  
Recursos

### DIMENSIÓN 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	9.00	1	2.5	2.5	2.5
	12.00	1	2.5	2.5	5.0
	13.00	1	2.5	2.5	7.5
	14.00	1	2.5	2.5	10.0
	15.00	1	2.5	2.5	12.5
	16.00	4	10.0	10.0	22.5
	18.00	4	10.0	10.0	32.5
	20.00	4	10.0	10.0	42.5
	21.00	4	10.0	10.0	52.5
	22.00	1	2.5	2.5	55.0
	23.00	6	15.0	15.0	70.0
	24.00	7	17.5	17.5	87.5
	25.00	5	12.0	12.0	100.0
	Total		40	100.0	100.0

### DIMENSIÓN5

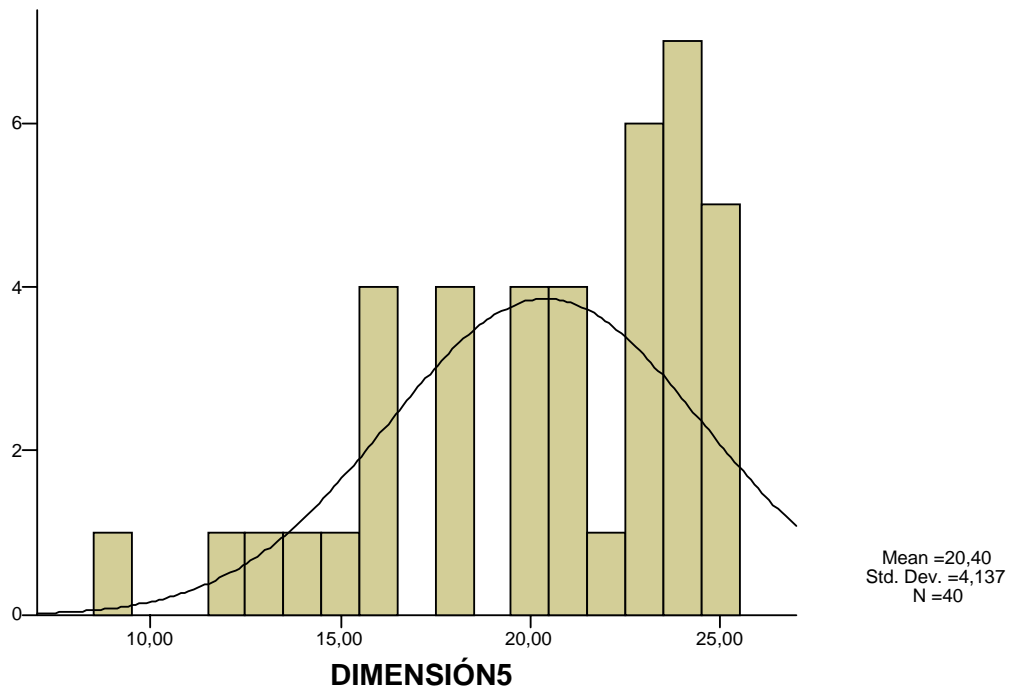
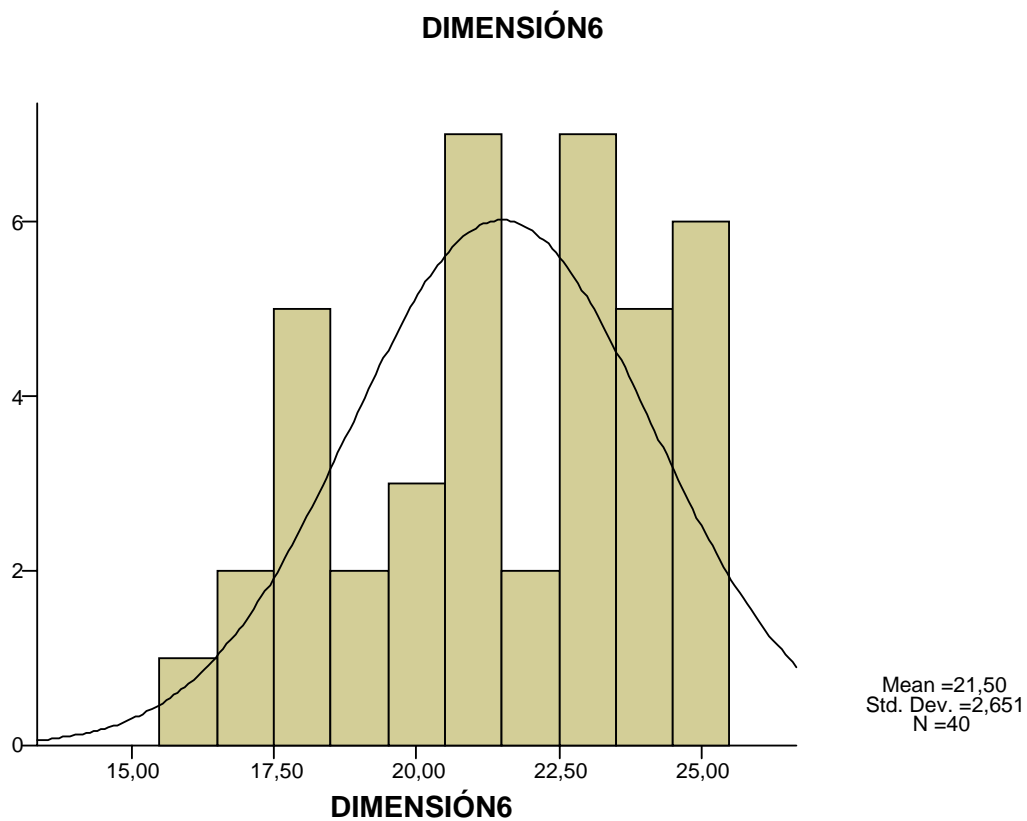


Tabla 7.  
Estabilidad

### DIMENSIÓN 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	16.00	1	2.5	2.5	2.5
	17.00	2	5.0	5.0	7.5
	18.00	5	12.5	12.5	20.0
	19.00	2	5.0	5.0	25.0
	20.00	3	7.5	7.5	32.0
	21.00	7	17.5	17.5	50.0
	22.00	2	5.0	5.0	55.0
	23.00	7	17.5	17.5	72.5
	24.00	5	12.5	12.5	85.0
	25.00	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



*Tabla 8.*  
*Claridad y Coherencia en la*  
*Dirección*

**DIMENSIÓN 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent	
Valid	13.00	1	2.5	2.5	2.5	
	15.00	1	2.5	2.5	5.0	
	16.00	1	2.5	2.5	7.5	
	17.00	3	7.5	7.5	15.0	
	19.00	7	17.5	17.5	32.5	
	20.00	3	7.5	7.5	40.0	
	21.00	7	17.5	17.5	57.5	
	22.00	6	15.0	15.0	72.5	
	23.00	5	12.5	12.5	85.0	
	24.00	3	7.5	7.5	92.5	
	25.00	3	7.5	7.5	100.0	
	Total		40	100.0	100.0	

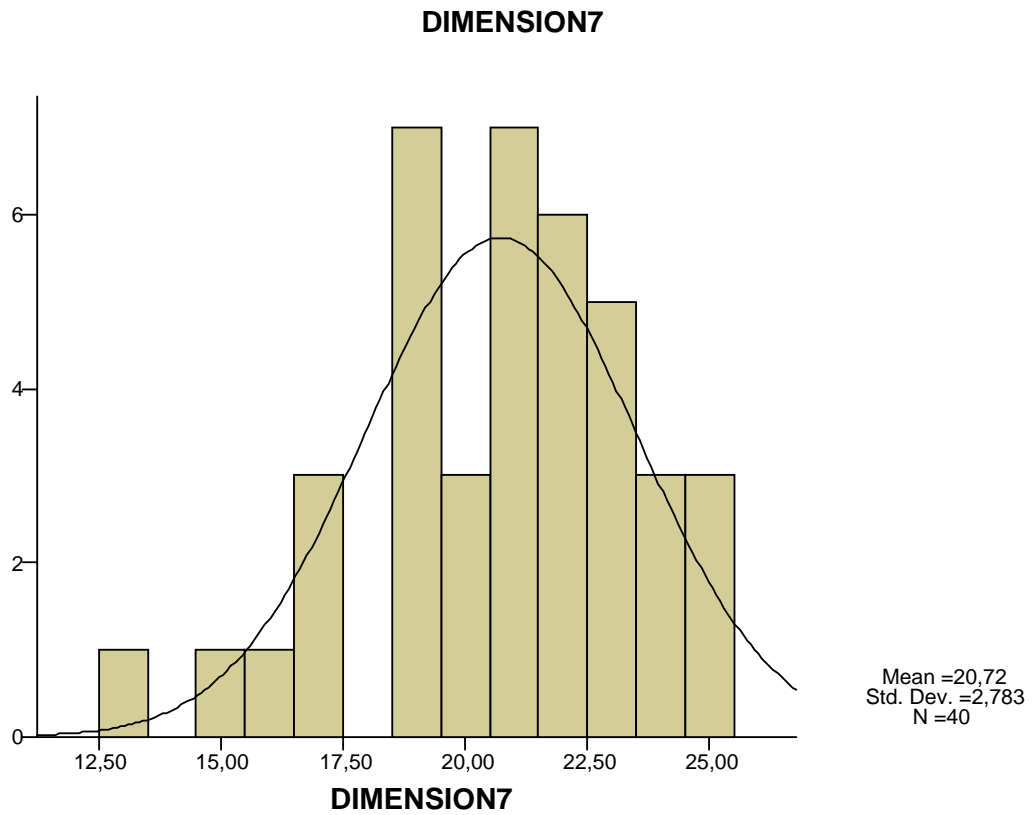


Tabla 9.  
Valores colectivos

### DIMENSIÓN 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid	10.00	1	2.5	2.5	2.5
	11.00	1	2.5	2.5	5.0
	12.00	1	2.5	2.5	7.5
	14.00	1	2.5	2.5	10.0
	15.00	1	2.5	2.5	12.5
	16.00	4	10.0	10.0	22.5
	17.00	2	5.0	5.0	27.5
	18.00	6	15.0	15.0	42.5
	19.00	6	15.0	15.0	57.5
	20.00	3	7.5	7.5	65.0
	21.00	1	2.5	2.5	67.5
	22.00	4	10.0	10.0	77.5
	23.00	4	10.0	10.0	87.5
	24.00	1	2.5	2.5	90.0
	25.00	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

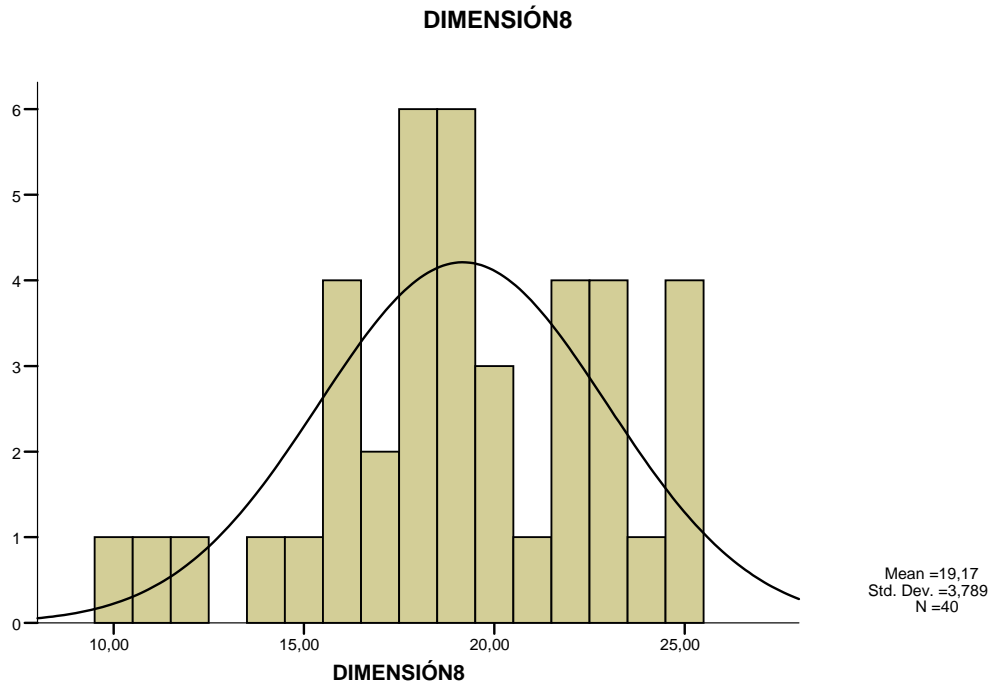


Tabla 10.

*Muestreo de la población*

<b>Cargos</b>	<b>Población No de personas</b>	<b>%</b>	<b>Muerta Prueba Piloto</b>	<b>Muestra Estudio</b>
1 Administrativo	5	8%	2	3
2 Financiero	7	12%	2	5
3 Servicios	22	37%	7	15
4 Comercial	13	22%	4	9
5 Prenecesidad Parque	11	18%	4	7
6 cementerio	2	3%	1	1
Total	60	100%	20	40

Tabla 11.

Operacionalización de la variable

ESCALAS	SUBESCALAS	ITEMS
Clima Organizacional	Relaciones interpersonales	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo
		Los miembros del grupo son distantes conmigo
		Mí grupo de trabajo me hace sentir incomodo
		El grupo de trabajo valora mis aportes
	Estilo de dirección	Mí jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo
		El jefe es mal educado
		Mí jefe generalmente apoya las decisiones que tomo
		Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias
		El jefe desconfía del grupo de trabajo
	Sentido de pertenencia	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa
		Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades
		Estoy de acuerdo con mi asignación salarial
		Mis aspiraciones se van frustradas por las políticas de la empresa
		Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes
	Retribución	Realmente me interesa el futuro de la empresa
		Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo
		Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa
		Sin remuneración no trabajo horas extras
		Seria mas feliz en otra empresa
Disponibilidad de recursos	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	

		El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado
		El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo
		Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo
		La iluminación del área de trabajo es deficiente
	Estabilidad	La empresa des pide al personal sin tener en cuenta su desempeño
		La empresa brinda estabilidad laboral
		La empresa contrata personal temporal
		La permanencia en el cargo depende de preferencias personales
		De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo
	Claridad y coherencia en la dirección	Entiendo de manera clara las metas de la empresa
		Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas
		Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas
		Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa
		Las metas de la empresa son poco entendibles
	Valores colectivos	El trabajo en equipo con otras dependencias es buena
		Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales
		Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente
		Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a las otras
		Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras



## PRUEBA EDCO

### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenino\_\_\_ Masculino\_\_\_\_\_

Dependencia donde trabaja: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_

Nombre del jefe inmediato: \_\_\_\_\_

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.

El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Anexo: las respuestas de las preguntas favor marcarlas en la hoja de respuestas.

## **EDCO**

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo
5. El grupo de trabajo valora mis aportes
  
6. Mi jefe de trabajo crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo
7. El jefe es mal educado
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo
9. Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo
  
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa
12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes
  
16. Realmente me interesa el futuro de la empresa
17. Recomiendo a mis amigos la empresa como excelente sitio de trabajo
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa
19. Sin remuneración no trabajo horas extras

20. Seria mas feliz en otra empresa

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño

27. La empresa brinda estabilidad laboral

28. La empresa contrata personal temporal

29. La preferencia en el cargo depende de preferencias personales

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa

35. Las metas de la empresa son poco entendibles

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente
39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras

## *Referencias*

- Acero, Y. Echeverri, L. Lizarazu, S. Quevedo, A. Sanabria, B. Escala de Clima Organizacional EDCO (2006).
- American Psychological Association (APA). Quinta edición. Guía para la elaboración y presentación de trabajos escritos basada en las normas APA” (Universidad Católica de Colombia, 2002).
- Álvarez, G. (1992). El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2
- Batlis, N.C (1980). Job involvement and locus of control as moderators of role-perception/individual-outcome relationships. Psychological Reports.
- Blum, M. L., y Naylor, J. C. (1.968). Industrial psychology: Its theoretical and social foundations. New York: Harper & Row.
- Bonfante G, R. (1999). Manifestaciones del estrés laboral en el clima organizacional de la secretaria general de la alcaldía mayor de Cartagena. Tesis Administración de Negocios. Universidad San Buenaventura Cartagena.
- Brunet, L. (1.987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas S.A.
- Brunet, L. (1.997). "El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias". Editorial trilla. México.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Weick, K (1970). Managerial behavior, performance and effectiveness. Mc Graw- Hill. Nueva York.

- Carrasquilla C, L. Hernández G, L. (1994). “Análisis comparativo para incursionar los servicios Educativos Sena Regional Bolívar en Honduras”. Tesis Administración de Negocios Universidad San Buenaventura Cartagena.
- Dankhe, G. L. (1.989). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado y G. L. Dankhe (compos). La comunicación humana: ciencia social. México: McGraw-Hill, 385-454.
- Dorsch, F. (1982). Diccionario de Psicología octava edición. Editorial Herder, S.A., Barcelona.
- Dotti R, Alexandra. (2.002). evaluación del clima organizacional en una empresa de ingeniería según el modelo de Litwin y Stringer.
- Duncan, R. (1972). The implementation of different decision making structures in adapting to enviromental uncertainty; expansiono f contingency theories os organization. In: Annual Meeting of the Academic of Management.
- Emery, F.E. y Trist, E. (1965). “The causal textures of organizational environments”. Human. Relations.
- Fernandez, T (1980). Analisis organzacional en educacion. Estudio muestral sobre gerencia, iniciativas de cambio, clima y eficiencia en los liceos públicos de Uruguay. Documento de trabajo numero 46. Montevideo: Dpto. de Sociología de la Universidad de la republica.
- Forehand y Von Gilmer (1.964), “Evironmental variations in studies of organizational behaviour”, Psychological Bulletin, Pág. 62, 362-381.

- Fuentes V. L, Ruiz de Voz. D. (2001). “Análisis de la calidad del servicio al cliente de la Empresa Electro costa S.A E.S.P en la ciudad de Cartagena”. Tesis Administración de Negocios. Universidad San Buenaventura Cartagena.
- Gellerman, S W. (1.983). Motivación y Productividad. Editorial Diana. México. 400 p.
- Gellerman, S. W. (1960). People, problems and profits. New York: McGraw Hill. Trad. 1966. Problemas Humanos de la Empresa. Madrid: Guadarrama.
- Goncalves, A. (2.000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista P. (1998). Metodología de la investigación. Segunda edición. México. McGraw Hill
- Ivancevich, J. (1992). Conducta, estructura y procesos Organizacionales. McGraw Hill.
- Lewin, K (1939). Fiel theory and experiment in social psychology concepts and methods. The American journal of Sociology.
- Likert, R (1961) Un nuevo método de gestión y dirección, Bilbao: Deusto 1965.
- Litwin, J y Stringer, R. (1.978). Motivation and Organizational Climate. Boston: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.
- More, N y Reimer,E. (1956). The experimental change of a major organizational variable. Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Muchinsky, P. (1994). Psicología aplicada al trabajo. Sexta edición. Ed. Thomson Learning. University of North Carolina at greensboro.
- Payne, R. (1971). Organizational Climate: the concept and some research findings. Ciudad: Prakseologia.

Pritchard y Karasick (1973, citando a Batlis, 1980) The Effect of Organizational Climate on Managerial Job Satisfaction. De la República Behavior and Human Performance, 9,126-146. Organizational.

Pereira, G. A, Porras T. R. (1998). Incidencia del clima organizacional en la productividad de la empresa BBVA horizonte, fondo de pensiones y cesantías. Tesis Administración de Negocios. Universidad San Buenaventura Cartagena.

Robers, E. Rogers, R. (1990). La comunicación en las organizaciones. McGraw Hill..

Rogers, C y Colds. (1990). Psicoterapia centrada en el cliente. Practica, implicaciones, y teoría. México: Paidos.

Schneider, B . , Gunnarson, S. Y Niles – Jolly, K. (1994) Creating the climate and culture of success. Organizational dynamics, 23, 17-30.

Taguiri (1.968), “The concept of organizational climate”, en R. Taguiri y G. Litwin (eds), Organizational Climate: explorations of a concept, Harvard University Press, Cambridge, Massachussets. Pág. 11-32

Turcotte, P. (1986). Antiestres y creatividad. Calidad de vida en el trabajo. México: Trillas.

Warner, W. L y J. O. Low (1947) The Social System of the Modern Factory, New Haven, Yale University Press.

Zaltman, G. (1973). Innovations and organizations. Wiley, N.Y.