



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la División de Distribución Norte de la CFE?

JUAN PATRICIO GALINDO MORA¹

ABEL PARTIDA PUENTE*

ERNESTO FLORES HERNÁNDEZ*

Resumen

En el presente estudio se analiza la relación de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la División de Distribución Norte de Comisión Federal de Electricidad [CFE] con los resultados de la encuesta aplicada durante el año 2012. Reorganizamos las 84 preguntas del cuestionario original, reduciéndolo en 14 dimensiones de Clima Organizacional con 64 preguntas y una dimensión de Satisfacción Laboral con 20 preguntas. Posteriormente se analizan los datos, evaluando la consistencia del cuestionario mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach de cada una de las dimensiones, resultando en promedio 0.808 el cual se considera elevado. También se analiza la relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral mediante un Modelo de Regresión Simple cuya R cuadrada fue de 0.772, llegándose a la conclusión de que existe relación entre las dimensiones de Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción de personal, comisión federal de electricidad y zona norte.

Abstract

The present study show the correlation between organizational climate and job satisfaction in the public company Federal Electricity Commission in the Northern Distribution Division in 2012. We use a survey of 64 questions from the original questionnaire of Organizational Climate in 14 dimensions and 20 questions of the Job Satisfaction questionnaire. The Cronbach's alpha coefficient of each of the dimensions resulted in average 0.808 which is considered high. The results prove the relationship of organizational climate with job satisfaction using a Simple Regression Model of R square of 0.772. The final conclusion shows a good relationship between the dimensions of organizational climate with job satisfaction in the electricity company at the Northern of Mexico.

Keywords: organizational climate, staff satisfaction, federal electricity commission, northern Mexico.

¹ Universidad Autónoma de Nuevo León-Facultad De Contaduría Pública y Administración**

Planteamiento del Problema

A partir del año 2004 el gobierno federal ha detectado la necesidad de aplicar encuestas a nivel nacional para determinar el nivel de percepción del clima organizacional y la satisfacción de personal que tienen los trabajadores en las diversas dependencias, el caso que nos ocupa es analizar los resultados obtenidos de la División Norte de la de Comisión Federal de Electricidad, medir la confiabilidad del instrumento y si existe relación entre las dos variables.

El cuestionario aplicado durante el año 2012 está integrado por 84 preguntas las cuales fueron clasificadas 64 de ellas en 14 dimensiones que son: recompensas y reconocimientos, capacitación y desarrollo, innovación y cambio, calidad y orientación al cliente, género y diversidad, comunicación, disponibilidad de recursos, calidad de vida laboral, balance trabajo-familia, colaboración y trabajo en equipo, liderazgo y participación, valores, enfoque a resultados y efectividad, y ambiente de trabajo y las 20 restantes miden la satisfacción laboral.

Preguntas de Investigación

¿Existe relación positiva entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la División Norte?

¿Se relacionan las dimensiones de Clima Organizacional hacia el colaborador con la Satisfacción Laboral?

¿Se relacionan las dimensiones de Clima Organizacional hacia la empresa con la Satisfacción Laboral?

¿Se relacionan las dimensiones de Clima Organizacional hacia el cliente con la Satisfacción Laboral?

Hipótesis

- H_{01} : Existe relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la División Norte.
- H_{02} : Las dimensiones del clima organizacional hacia el colaborador se relacionan con la satisfacción laboral.
- H_{03} : Las dimensiones del clima organizacional hacia la empresa se relacionan con la satisfacción laboral.
- H_{04} : Las dimensiones del clima organizacional hacia el cliente se relacionan con la satisfacción laboral.

Objetivos

- Determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, con los resultados de la encuesta aplicada en la División de Distribución Norte.

Alcance

El presente estudio fue realizado en la División de Distribución Norte de Comisión Federal de Electricidad, que abarca los estados de Chihuahua, Durango, y la Región Lagunera del estado de Coahuila. La encuesta fue aplicada a la totalidad del personal, incluyendo los trabajadores permanentes y temporales, tanto sindicalizados como de confianza.

Revisión de Literatura

1. El Clima Organizacional

Mcnabb&Sepic (1995) dicen que algunos investigadores indebidamente afirman que el clima de una organización emerge de la interacción de la gente y es subyacente a la cultura. Precisan que el clima organizacional es un concepto que refleja el contenido y la fuerza de los valores prevalecientes, normas, actitudes, conductas y sentimientos de la gente en una organización.

Chiavenato (2000) explica que del concepto motivación – en el nivel individual – surge el concepto clima organizacional – en el nivel de la organización –, aspecto importante en la relación entre personas y organizaciones. Por tanto, lo describe como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada que influye en su comportamiento.

Altman (2000) considera que el clima organizacional es más que un simple resumen de lo que al empleado le gusta y lo que no le gusta, precisando que la evaluación del clima organizacional ocurre típicamente con una encuesta personalizada con preguntas acerca del ambiente de trabajo.

Furnham (2001) señala que el clima organizacional se interpreta por los miembros de la organización, por lo que lo define como 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 valores de un conjunto específico de características (o atributos) de la organización.

Según Furnham (2001) los conceptos conciben al clima organizacional como una característica de la organización que la gente, sin importar donde trabaje, experimenta todos los días y se puede conocer el clima organizacional a partir de revisiones corporativas apropiadas, mediante las cuales

se conozcan las ideas personales de los empleados de una organización para establecer un perfil de percepción de la organización.

Diversos Instrumentos de Evaluación del Clima Organizacional

Con ese propósito de conocer las percepciones del clima organizacional, han sido creado diversos instrumentos como los que nos presenta Furnham (2001) entre los que se encuentra el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, que incluye las dimensiones: recompensa, riesgo, cordialidad, apoyo, estándares, conflicto, así como identidad. También presenta el cuestionario de clima organizacional de Koys y De Cotis que incluye: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación; entre otros.

Mcnabb&Sepic (1995) ofrecen un útil conjunto de dimensiones en su constructo del clima. Cuatro mediciones de clima organizacional fueron seleccionadas del trabajo de Dastmalchian y de otros para este estudio: ambiente global, comunicación interna, rol de los conflictos de empleados y apoyo de supervisores. Mcnabb&Sepic (1995) incluyen en su estudio las Políticas Organizacionales, asumiendo que están directamente relacionadas con el ambiente organizacional, ya que consideran que la habilidad para soportar el cambio es una vital tarea de la administración. En su investigación, Mcnabb&Sepic (1995) reconocen dimensiones de otros estudios de clima en las organizaciones, entre las que está la estructura, recompensas, calidez y apoyo, las cuales pueden ser medidas como percepciones de los miembros del clima organizacional.

Integración de Dimensiones de Clima Organizacional

Hasta ahora ha quedado de manifiesto que las personas crean las organizaciones. En este sentido, Mcnabb&Sepic (1995) consideran que una organización puede ser rentable sólo cuando el valor que crea es mayor que el costo de sus recursos. Hay tres elementos que participan en el clima de las organizaciones: la persona, la organización y el cliente. También hemos comentado dimensiones de clima organizacional que son muy recurrentes en los diversos instrumentos para evaluar la percepción que tienen los empleados acerca del mismo, algunas de ellas están contenidas en el cuestionario de Clima Organizacional Institucional de CFE. En los párrafos siguientes se muestran los conceptos de las dimensiones.

Recompensas y reconocimientos. Premiar un beneficio, favor, virtud o mérito.

Capacitación y desarrollo. Progresar, crecer económica, social, cultural o políticamente (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Género y diversidad. Género es un conjunto de seres que tienen uno o varios caracteres comunes. Y diversidad significa la variedad, gran cantidad de varias cosas distintas.

Calidad de vida laboral. Son las condiciones que favorecen las actividades de trabajo para que sean más agradables.

Balance trabajo-familia. El balance trabajo-familia se refiere al equilibrio que tiene una persona en la atención que le da a las actividades de trabajo y a su vida familiar (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Colaboración y trabajo en equipo. Es la contribución entre individuos para el logro de un fin común a los demás (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Valores. Los valores son los fundamentos que rigen la conducta de las personas (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Ambiente de trabajo. Son las condiciones primordialmente físicas en que se realizan las actividades de trabajo (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Innovación y cambio. Daft (2005) se refiere a la innovación y cambio, como objetivos de las organizaciones que tienen que ver con la flexibilidad interna y la disposición para adaptarse a los cambios inesperados en el entorno.

Comunicación. Davis &Newstrom (1997) afirman que las organizaciones necesitan una buena comunicación, ya que es la transferencia de información y conocimientos.

Disponibilidad de recursos. Al respecto, Daft (2005) dice que la productividad está relacionada con la cantidad de producto que se obtiene a partir de los recursos disponibles.

Liderazgo y participación. Se refiere al reconocimiento de la actuación de los jefes y el nivel de relación productiva que tienen con los subordinados.

Enfoque a resultados y efectividad. El enfoque a resultados y efectividad representa el nivel de preferencia de lograr el cumplimiento de las metas organizacionales

Calidad y orientación al cliente. Se puede aceptar que la calidad y orientación al cliente como la disponibilidad para ofrecer la satisfacción de los requisitos ofrecidos al cliente (Real Academia de la Lengua Española, 2001).

Relación entre Dimensiones de Clima Organizacional

Por una parte, Martínez Chávez, (2002) propone un modelo de diagnóstico integral bajo la visión de sistemas, el cual define como el conjunto de subsistemas relacionados entre sí, incluyendo el tecnológico, el organizacional, el social-personal, el jurídico y el funcional, los cuales están vinculados como el todo y sus partes. En cuanto a la responsabilidad de los administradores, Robbins (2004) plantea que deben buscar la armonía en la diversidad laboral, modificando las actitudes, para lo cual es necesario evaluar la personalidad de sus colaboradores, identificando si los valores de los colaboradores están en armonía con los de la organización.

Dessler (1991) se refiere a los factores de higiene de Herzberg (como la supervisión, el salario, las condiciones de trabajo) que aunque pueden satisfacer las necesidades de nivel bajo, no implican ser motivadores, solamente cuando son inadecuados ocasionan la insatisfacción de los empleados. También asume que el reclutamiento y selección, así como la capacitación y el desarrollo propician tener empleados con experiencia para realizar su trabajo, ya que solamente si son capaces de realizar su labor podrán aspirar a obtener sus recompensas y se sentirán motivados.

Por su parte, Achilles de Faria Mello (2006) menciona que es necesario que los gerentes tengan sensibilidad y flexibilidad para corregir las distorsiones en la distribución de papeles, recursos y estímulos. Puntualiza que la información y la comunicación son necesarias para que las decisiones se conozcan, ya que los individuos necesitan identificarse y de hecho pertenecer a un grupo formal o informal.

Estudios Previos de Clima Organizacional

Teniendo presente la importancia que tiene conocer el clima organizacional, es entonces que elaborar instrumentos que permitan medirlo certeramente ha sido motivo de atención de empresarios, líderes, administradores y de muchos investigadores. Con este propósito Palma Carrillo (1997) elaboró y estandarizó un instrumento para diagnóstico del clima organizacional, con una muestra de 1,323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana, en donde métodos estadísticos multivariantes que le permitieron asegurarse en construir un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional.

Castro y Lupano (2005) realizaron un estudio con la participación de 1,003 personas adultas, el 46% varones y el 54% mujeres, en que el 31% tenían personal a su cargo y el 69% no ocupaba puesto de dirección, partiendo de la idea de que ocupar un puesto de conducción y el ser considerado líder no son cuestiones idénticas. Identificaron cuatro tipos de liderazgo considerados como efectivos, dependiendo de la cultura organizacional en que se desenvuelven, que a su vez está determinada por el tamaño de las empresas.

Cortés (1999) evaluó prácticas de liderazgo en una empresa de servicios financieros combinando, mediante el análisis factorial, los resultados obtenidos para determinar la percepción tanto de los líderes como de supervisados. En esta evaluación integró cuatro competencias para el ejercicio efectivo del liderazgo, en donde la más significativa resultó ser la integridad personal; la segunda competencia determinada fue la capacidad de influencia; la tercera competencia la denomina “*coaching*” y representa el acompañamiento y comunicación cercana y frecuente con los supervisados, con el objetivo de facilitar, apoyar y orientar el desempeño de sus roles y tareas; y por último, el cuarto factor o competencia lo identifica como habilidades estratégicas e implica la capacidad para visualizar el futuro, con flexibilidad al cambio y orientación al desarrollo de los recursos humanos.

Valentín, Elena, Mbawmbaw, Nieto y Téllez (2005) integraron información del liderazgo en diferentes escenarios culturales, tanto desde el punto de vista de culturas organizacionales, como en cuanto a la diversidad de países. Esta investigación permite apreciar cómo en la actualidad, requiere que los líderes también deben estar mejor preparados para desenvolverse de acuerdo a estas circunstancias, lo cual además también es de interés de las propias organizaciones para ser competitivas.

Lluís Melia y Sesé (1999) proponen un instrumento de medición aplicado a 429 trabajadores, para determinar elementos de intervención con el propósito de mejorar el estado de seguridad en las organizaciones. En su trabajo determinaron los factores estructuras de seguridad, política de seguridad y acciones de seguridad, en los que agrupan 15 ítems, realizando análisis de fiabilidad y homogeneidad, tanto de la escala total como de los ítems, obteniendo resultados, en general, adecuados. Los resultados indican que todas las saturaciones factoriales presentan una probabilidad inferior al 0.01, siendo adecuado el ajuste analítico del modelo. En cuanto a las correlaciones entre los factores —covarianzas estandarizadas—, se obtuvo que el factor “estructuras de seguridad” presenta relaciones significativas y positivas con el resto. Finalmente se demostró que a medida que aumenta la preocupación por la seguridad, aumentan las estructuras y en función de que se dan estas dos condiciones, se emprenden mayores acciones en seguridad.

2. El clima organizacional y la satisfacción laboral

Furnham (2001) reflexiona acerca de que a los psicólogos organizacionales les llama cada vez más la atención el clima organizacional debido a las importantes relaciones mostradas entre este concepto y la satisfacción y el desempeño en el trabajo. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por éste: es como si se presentase una retroalimentación recíproca entre el estado de motivación de las personas y el clima organizacional.

Según Chiavenato (2000) las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Tal adaptación no se limita sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino que también incluye la satisfacción de las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización.

El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante. Reza Alavi & Jahandari (2005) adicionan que los más importantes factores que afectan el clima organizacional son la moral, el liderazgo, la organización formal e informal y la personalidad.

Estudios previos de clima organizacional y satisfacción laboral

Abbot (2000) aplicó una encuesta de auto-informe a una muestra heterogénea de 183 miembros de equipos de trabajo de bienes y de servicios de cuatro compañías diferentes en nueve lugares, encontrando que los integrantes de equipos de trabajo de Círculos de Calidad tuvieron resultados de mejores niveles afectivos de participación que los de equipos auto dirigidos. Boles, Howard & Donofrio (2001) encuestaron a 160 oficiales encargados de personas sujetas a periodo de prueba o con libertad condicional, de los cuales 144 respondieron de manera completa. En su investigación se encontró que el conflicto trabajo-familia está relacionado con la satisfacción con el pago, con el propio trabajo, con los supervisores, la promoción, la calidad de vida laboral, y los compañeros.

Rugulies, Bültmann y Burr (2006) analizaron el impacto psicosocial de las características del trabajo en la incidencia de síntomas severos de depresión entre 4,133 empleados (49% mujeres) de una muestra representativa de la fuerza de trabajo danesa entre 1995 y 2000. Evaluaron la influencia psicosocial en la incidencia de síntomas severos de depresión, de características del trabajo como lo son las demandas cuantitativas a los empleados, la influencia en el trabajo que perciben tener, sus posibilidades de desarrollo, el apoyo social que reciben de los supervisores y de compañeros, así como la inseguridad en el trabajo, como características del trabajo. En su investigación encontraron que sí existieron relaciones importantes entre esas características con los síntomas de depresión.

Campion y McClelland (1993) realizaron una evaluación interdisciplinaria con 445 empleados y 70 administradores de una empresa de servicios financieros, para determinar los costos y los beneficios en el incremento de actividades. En su estudio determinaron que el aumento de tareas representa costos, mientras que el aumento de conocimientos representa beneficios.

Kulas, McInnerney, FrautaschyDemuth y Jadwinsky (2007) aplicaron 2,047 encuestas organizacionales a los empleados en 19 compañías diferentes de supermercado en un proceso de tres fases. Con una proporción del retorno de 43%, recopilaron 1,004 cuestionarios, con el objetivo de establecer cómo influye la satisfacción y el clima organizacional para generar conductas de robo. Los resultados establecen una relación entre la satisfacción y las percepciones del clima y el impacto subsecuente en las conductas del robo. Batt y Applebaum (1995) llevaron a cabo encuestas a trabajadores en tres grupos ocupacionales: instaladores de redes (informáticas), empleados de atención a clientes y operadores de maquinas de coser, en dos industrias muy diferentes: telecomunicaciones y confección, para analizar los resultados de innovaciones en el lugar de trabajo. En su estudio buscaron responder cuestionamientos acerca del comportamiento de los grupos de trabajo creados para diferentes fines. Se consideraron dos sistemas de funcionamiento de los equipos de trabajo, uno de ellos orientado únicamente a proporcionar consejo o asesoría a la administración y el otro de ellos con autonomía para tomar decisiones. Aunque los resultados tuvieron sus salvedades en función del tipo de actividades que realizaban los grupos de trabajo, primeramente se encontró que tanto las empresas como los trabajadores ganan mediante el establecimiento de equipos autodirigidos. Por otra parte, también se concluyó que la percepción en cuanto a la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional y la calidad del trabajo de grupo en términos generales fue mayor.

Mendoza Torres y Ortiz Riaga (2006) hacen un análisis del modelo de liderazgo desarrollado por Bass y Avolio, comentando cómo un líder alterna el ejercicio de diferentes tipos de liderazgo, según las demandas de situaciones de entorno específicas y las expectativas de los miembros de la organización, combinando a su vez el estilo de liderazgo transaccional con el transformacional. Subrayan cómo el liderazgo influye en la determinación de la cultura organizacional, que en sentido contrario también determina el tipo de liderazgo a ejercer.

Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo correlacional en una empresa de servicio público federal sin fines de lucro donde su ámbito de influencia abarca los Estados de Chihuahua, Durango, y la región lagunera del estado de Coahuila está compuesta por diez centros de trabajo los cuales son:

- Chihuahua: Juárez, Casas Grandes, Delicias, Cuauhtémoc y Parral.
- Durango: Oficinas Divisionales, Gómez palacio y Durango.
- Coahuila: Torreón

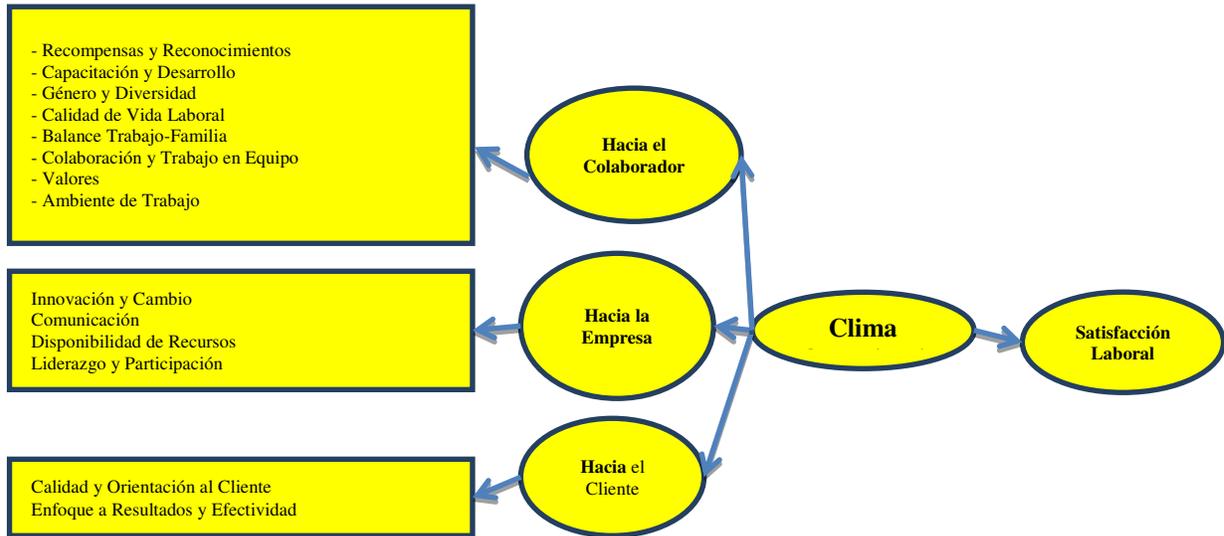
Al mes de diciembre del 2012 cuenta con una fuerza de trabajo aproximada de 2,693 trabajadores y atiende aproximadamente a un millón setecientos cincuenta mil clientes. La encuesta que se utilizó para medir el clima organizacional y la satisfacción de personal está compuesta por 84 preguntas 64 miden clima organizacional y 20 satisfacción de personal bajo el criterio de la escala de Likert donde el encuestado califica cada ítem según su percepción del 1 al 5 donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Algo en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Algo de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

El periodo analizado es el año 2012 y se cuenta con 2,693 encuestas con el 100 % de la población contestada por hombres y mujeres con actividades de campo y oficina y tipo de contrato temporal y permanente. Se estudió y analizó el instrumento de medición al cual se le determinó la consistencia interna dando un valor general del alfa de Cronbach de 0.808, es decir un 80.8% de confiabilidad y la prueba de KMO y Bartlett's arroja un valor muy bueno de adecuación de la muestra de 0.935. Las pruebas de normalidad, linealidad y homocedasticidad fueron satisfactorias.

Modelo Conceptual

En la figura 1 se muestra como cada una de las dimensiones está integrada de determinadas ítems para medir la percepción de clima organizacional.

Figura 1 – Modelo



Relación entre Clima organizacional y la satisfacción del personal.

Con la intención de evaluar si existía relación entre la variable clima organizacional y los niveles de satisfacción del personal de la División Norte, se utilizó un modelo de regresión simple, donde la variable dependiente fue definida como Y: Clima organizacional y las variable independiente satisfacción de personal.

Para el caso específico que nos ocupa, la fórmula se representó de la siguiente manera: (Mendenhall&Reinmuth).

$$\text{Clima organizacional} = \beta_0 + \beta_2 \text{ Satisfacción de personal} + \varepsilon$$

Donde la variable Y: Clima organizacional es igual al promedio de los valores de las catorce dimensiones y satisfacción de personal es igual promedio de 20 ítems.

Relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia el colaborador y la satisfacción del personal.

Con el propósito de evaluar si existía relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia el colaborador y la satisfacción del personal en la División Norte, se utilizó un modelo de regresión simple, donde la variable dependiente fue definida como Y: las dimensiones de clima organizacional hacia el colaborador y las variable independiente está compuesta por la satisfacción de personal.

Para el caso específico que nos ocupa, la fórmula se representó de la siguiente manera:

(Mendenhall&Reinmuth).

Dimensiones C.O. hacia el colaborador = $\beta_0 + \beta_2$ Satisfacción de personal + ε

Donde la variable Y: Clima Organizacional es igual al promedio de los valores de las dimensiones hacia el colaborador y la satisfacción de personal es igual promedio de 20 ítems.

Relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia la empresa y la satisfacción del personal.

Con el propósito de evaluar si existía relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia la empresa y la satisfacción del personal en la División Norte, se utilizó un modelo de regresión simple, donde la variable dependiente fue definida como Y: las dimensiones de clima organizacional hacia la empresa y las variable independiente está compuesta por la satisfacción de personal. La fórmula se representó de la siguiente manera: (Mendenhall&Reinmuth).

Dimensiones C.O. hacia la empresa = $\beta_0 + \beta_2$ Satisfacción de personal + ε

Donde la variable Y: Clima Organizacional es igual al promedio de los valores de las dimensiones hacia la empresa y la satisfacción de personal es igual al promedio de los 20 ítems.

Relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia el cliente y la satisfacción del personal.

Con el propósito de evaluar si existía relación entre las dimensiones de clima organizacional hacia el cliente y la satisfacción del personal en la División Norte, se utilizó un modelo de regresión simple, donde la variable dependiente fue definida como Y: las dimensiones de clima organizacional hacia el cliente y las variable independiente está compuesta por la satisfacción de personal. La fórmula se representó de la siguiente manera: (Mendenhall&Reinmuth).

Dimensiones C.O. hacia el cliente = $\beta_0 + \beta_2$ Satisfacción de personal + ε

Donde la variable Y: Clima Organizacional es igual al promedio de los valores de las dimensiones hacia el cliente y la satisfacción de personal es igual al promedio de los 20 ítems.

Resultados y Conclusiones

Resultados de la evaluación del clima organizacional y la satisfacción de personal de la División Norte

Al evaluar el clima organizacional de la División Norte y su relación con la satisfacción de personal a través de la regresión simple donde la variable dependiente fue la Y: clima organizacional y la variable independiente se formó por la satisfacción de personal. El resultado del modelo fue significativo con un valor de 0.004, F de 8.041 con 2692 grados de libertad (ver tabla 1). El R cuadrada alcanzó un valor de 0.722 (ver tabla 2). Significancia de variables (ver tabla 3).

Tabla 1. ANOVA

| Modelo | | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|------|------------------|-------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.942 | 1 | 2.942 | 8.041 | .004 ^a |
| | Residual | 6354.150 | 2692 | .366 | | |
| | Total | 6357.092 | 2693 | | | |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

b. Variable dependiente: clima organizacional

Tabla 2. Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | .772 ^a | .000 | .000 | .60488 |

a. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción de personal

Tabla 3. Coeficientes^a

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. |
|--------|--------------------------------|------------|--------------------------|---|------|
| | B | Error típ. | Beta | | |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|---|------------------|-------|------|------|---------|------|
| 1 | (Constante) | 4.366 | .009 | | 486.103 | .000 |
| | Sat. personal | .030 | .010 | .022 | 2.836 | .004 |

a. Variable dependiente: Y: Clima organizacional

Resultados de la evaluación de las dimensiones del clima organizacional hacia el colaborador y al satisfacción de personal.

Al evaluar las dimensiones del clima organizacional hacia el colaborador y la satisfacción de personal de la División a través de la regresión simple donde la variable dependiente fue la Y: las dimensiones del Clima Organizacional hacia el colaborador y la variable independiente se formó por la satisfacción de personal. El resultado del modelo fue significativo con un valor de 0.005, F de 7.860 con 2692 grados de libertad (ver tabla 4). El R cuadrada alcanzó un valor de 0.820 (ver tabla 5). Significancia de variables (ver tabla 6).

Tabla 4. ANOVA

| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|------|---------------------|-------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.876 | 1 | 2.876 | 7.860 | .005 ^a |
| | Residual | 6354.216 | 2692 | .366 | | |
| | Total | 6357.092 | 2693 | | | |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

b. Variable dependiente: dimensiones del C.O. hacia el colaborador

Tabla 5. Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | .820 ^a | .000 | .000 | .60488 |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

Tabla 6. Coeficientes^a

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. |
|--------|---------------|--------------------------------|------------|--------------------------|---------|------|
| | | B | Error típ. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 4.376 | .006 | | 687.697 | .000 |
| | Sat. personal | .026 | .009 | .021 | 2.804 | .005 |

a. Variable dependiente: dimensiones del C.O. hacia el colaborador

Resultados de la evaluación de las dimensiones del clima organizacional hacia la empresa y al satisfacción de personal.

Al evaluar las dimensiones del clima organizacional hacia la empresa y la satisfacción de personal de la División Norte a través de la regresión simple donde la variable dependiente fue la Y: las dimensiones del Clima Organizacional hacia la empresa y la variable independiente se formó por la satisfacción de personal. El resultado del modelo fue significativo con un valor de 0.002, F de 7.480 con 2692 grados de libertad (ver tabla 7). El R cuadrada alcanzó un valor de 0.742 (ver tabla 8). Significancia de variables (ver tabla 9).

Tabla 7. ANOVA

| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|------|------------------|-------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.786 | 1 | 2.786 | 7.480 | .002 ^a |
| | Residual | 6754.126 | 2692 | .636 | | |
| | Total | 6657.902 | 2693 | | | |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

b. Variable dependiente: dimensiones del C.O. hacia la empresa

Tabla 8. Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | .742 ^a | .000 | .000 | .60418 |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

Tabla 9. Coeficientes^a

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. |
|--------|---------------|--------------------------------|------------|--------------------------|---------|------|
| | | B | Error típ. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 4.736 | .006 | | 587.967 | .000 |
| | Sat. personal | .45 | .009 | .021 | 2.804 | .005 |

a. Variable dependiente: dimensiones del C.O. hacia la empresa

Resultados de la evaluación de las dimensiones del clima organizacional hacia el cliente y al satisfacción de personal.

Al evaluar las dimensiones del clima organizacional hacia el cliente y la satisfacción de personal de la División a través de la regresión simple donde la variable dependiente fue la Y: las dimensiones del Clima Organizacional hacia el cliente y la variable independiente se formó por la satisfacción de

personal. El resultado del modelo fue significativo con un valor de 0.000, F de 8.651 con 2692 grados de libertad (ver tabla 10). El R cuadrada alcanzó un valor de 0.804 (ver tabla 11). Significancia de variables (ver tabla 12).

Tabla 10. ANOVA

| Modelo | | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|------|------------------|-------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.942 | 1 | 2.942 | 8.651 | .000 ^a |
| | Residual | 6354.150 | 2692 | .366 | | |
| | Total | 6357.092 | 2693 | | | |

a. Variables predictoras: (Constante), satisfacción de personal

b. Variable dependiente: dimensiones del C.O. hacia el cliente

Tabla 11: Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | .804 ^a | .000 | .000 | .64078 |

a. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción de personal

Tabla 12. Coeficientes^a

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. |
|--------|---------------|--------------------------------|------------|--------------------------|---------|------|
| | | B | Error típ. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 4.663 | .009 | | 486.103 | .000 |
| | Sat. personal | .038 | .010 | .022 | 2.836 | .004 |

| Modelo | | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|------|------------------|-------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.942 | 1 | 2.942 | 8.651 | .000 ^a |
| | Residual | 6354.150 | 2692 | .366 | | |
| | Total | 6357.092 | 2693 | | | |

a. Variable dependiente: Y: dimensiones del C.O. hacia el cliente

Conclusiones.

De acuerdo a los resultados presentados podemos responder las hipótesis del estudio correspondientes a la relación de clima organizacional y satisfacción de personal de la División Norte de la empresa de servicios público federal, las cuales se muestran a continuación.

| | HIPOTESIS | ACEPTADA / RECHAZADA |
|-----------|---|-----------------------------|
| H1 | Existe relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción de personal | ACEPTADA |
| H2 | Las dimensiones del clima organizacional hacia el colaborador se relacionan con la satisfacción laboral | ACEPTADA |
| H3 | Las dimensiones del clima organizacional hacia la empresa se relacionan con la satisfacción laboral. | ACEPTADA |
| H4 | Las dimensiones del clima organizacional hacia el cliente se relacionan con la satisfacción laboral. | ACEPTADA |

La consistencia interna del cuestionario fue aceptable, con un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.808, siendo similar a los estudios consultados de Mendoza y Hernández (2008), Abbot (2000) Boles, Howard, y Donofrio (2001), Rugulies, Bültmann y Burr (2006).

H1: Existe relación positiva entre la variable Clima organizacional y satisfacción de personal en la División Norte de la CFE. H2, H3 y H4 Así como también existe relación positiva entre las dimensiones de clima organizacional hacia el colaborador, la empresa y el cliente y la misma satisfacción de personal coincidiendo con la literatura de diversos investigadores como Furnham (2001), Chiavenato (2000), Mcnabb&Sepic (1995), Davis &Newstrom (1997), consideran que el clima organizacional influye en el estado emocional de las personas, lo cual se traduce en

satisfacción laboral que a su vez determina su conducta. Chrudden & Sherman (2005) agregan que esta conducta está orientada a la búsqueda de la satisfacción. Sin embargo, evidencian que la satisfacción laboral puede no tener relación con el desempeño en el trabajo, es decir que no porque el personal se encuentre más satisfecho producirá más o mejor y señalan que la relación es en sentido contrario, el desempeño en el trabajo lleva a obtener satisfacción.

Adicionalmente también coinciden los resultados con investigaciones de Cordery, Mueller, y Smith, (1991); Campion y McClelland (1993) y Decker y Rotondo (2001), quienes encontraron relación entre algunas características del trabajo con la satisfacción, al igual que Batt y Applebaum (1995). Adicionalmente, Kulas, McInnerney, Frautaschy Demuth y Jadwinsky (2007) determinaron que dependiendo del nivel de satisfacción, se tiene mayor o menor disposición para tener conductas favorables o desfavorables a la empresa. En lo concerniente a los agrupamientos realizados acerca de la orientación a los trabajadores, así como a la empresa, se detectaron dimensiones que tuvieron mayor impacto, no en el caso del agrupamiento de dimensiones por su orientación al cliente.

Durante este proceso de análisis encontramos que hay muchos investigadores que han realizado estudios muy completos. Pudimos apreciar que han sido creados diversos instrumentos de evaluación del clima organizacional y de satisfacción laboral, los cuales fueron diseñados conforme a propósitos generales y particulares también diferentes. También vimos, desde una perspectiva diferente a la que normalmente se analiza, el cuestionario de clima organizacional de Comisión Federal de Electricidad, dándonos cuenta que se tiene la posibilidad de mejorarlo y aprovecharlo mejor en la toma de decisiones.

Referencias

- Abbot, J. B. (agosto de 2000). An Investigation of the Relationships Between Job Characteristics, Satisfaction, and Team Commitment as Influenced by Organization-Based Self-Esteem Within a Team-Based Environment. *Dissertation prepared for the Degree of Doctor of Philosophy*.
- Achilles de Faria Mello, F. (2006). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Limusa.
- Altman, R. (2000). *Minimizing Your Workforce Problems. Discount Merchandiser*, 40 (2). Recuperado el 1 de agosto de 2007, de Base de Datos Wilson Web.
- Anderson, R. D., Swenney, D. J., & Williams, T. A. (2004). *Estadística para Administración y Economía*.
- Batt, R., & Applebaum, E. (May 31-June 4, de 1995). Worker Participation in Diverse Settings: Does the Form Affect the Outcome, and if so, who Benefits? *Paper prepared for the 10th World Congress of the International Industrial Relations Association*. Washington, D.C.

- Boles, J. S., Howard, W. G., & Donofrio, H. H. (2001). *An Investigation Into The Inter-Relationships Of Work-Family Conflict, Family-Work Conflict And Work Satisfaction*. Recuperado el 1 de agosto de 2007, de Base de Datos Infotrac de la Universidad de Sonora.
- Campion, M. A., & McClelland, C. L. (1993). Seguimiento de los costos interdisciplinarios y los beneficios del aumento de trabajo (aumento de tareas y aumento de información). *Journal Applied Psychology*, 78 (3), 339-351.
- Castro, A., & Lupano, M. (Noviembre de (2005). Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida. *Boletín de Psicología*, 89-109.
- Chiaveneto, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- Cortes, J. E. (1999). Factores de Liderazgo y Competitividad en una empresa de servicios financieros. *ABANTE*, 2 (1), 71-96.
- Daft, R. L. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional* (Octava ed.). Thompson.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1997). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1991). *Administración de Personal* (Cuarta ed.). Prentice Hall.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México, D.F., México: Oxford.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1999). *Análisis Multivariante*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Mc Graw Hill.
- Kulas, J. T., McInnerney, J. E., Frautaschy Demuth, R., & Jadwinsky, V. (2007). Employee Satisfaction and Theft: Testing Climate Perceptions as a Mediator. *The Journal of Psychology*, 141 (4), 389-402.
- Lluís Meliá, J., & Sesé, A. (1999). La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de psicología*, 15 (2), 269-289.
- Martínez Chávez, V. M. (2002). *Diagóstico Administrativo*. México: Trillas.
- McNabb, D. E., & Sepic, F. T. (1995). *Culture, Climate, and Total Quality Management: Measuring Readiness for Change. Public Productivity & Management Review*, 18, 369-85. Recuperado el 1 de agosto de 2007, de Base de Datos Wilson Web.
- Mendenhall W. & Reinmuth J. (1981). *Estadística para la administración y economía. (3ra ed.) Mexico.Iberoamericana*.
- Mendoza Torres, M., & Ortiz Riaga, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas Investigación y Reflexión*, XIV.No.1, 118.134.

- Palma Carrillo, S. (1997). *Diagnóstico de Clima Organizacional en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado el 6 de marzo de 2008, de monografías.com
- Real Academia de la Lengua Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid, España: Espasa Calpe, España.
- Reza Alavi, H., & Jahandari, R. (2005). The Organizational Climate of Kerman Shahid Bahonar University. *Public Personnel Management*, 34 (3), 247-261.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Pearson.
- Rugulies, R., Bültmann, U., & Burr, H. (15 de mayo de 2006). *Psychosocial Work Environment and Incidence Symptoms: Prospective Findings from the European Working Conditions Survey*. Recuperado el 1 de agosto de 2007, de Base de Datos Web Wilson.
- Valentín, N., Elena, R. M., Mbawmbaw, J., Nieto, R., & Téllez, R. (2005). Liderazgo transcultural: factor para la competitividad de las organizaciones. *Investigación Universitaria Multidisciplinaria* (4), 61-71.