

El clima organizacional como factor de desgaste profesional en trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F.

Área de investigación: Administración de recursos humanos

Ignacio Alejandro Mendoza Martínez
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Nacional Autónoma de México
México
alexmemi@unam.mx

Blanca Rosa García Rivera
Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales
Universidad Autónoma de Baja California
México
blanca_garcia@uabc.edu.mx, blanca_garcia@hotmail.com

Joab Ariel Almazan Campuzano
Universidad La Salle
México
arielalmazan@hotmail.com



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria
México, D.F.

XVII
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

División FCA, Martínez, Anaquel Pineda, Martínez | Fotografía: Rocio Lopez-Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

El clima organizacional como factor de desgaste profesional en trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F.

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia particular de factores del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F., desde el Modelo de clima organizacional de Gordon y Roger, y desde el Modelo de desgaste profesional de Maslach. Se aplicó el “Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador”, “Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)”, y el inventario para determinar la Situación Socio-afectiva del Equipo de Trabajo (SSET), a una muestra sus trabajadores $n = 100$. Los Modelos de Ecuaciones Estructurales determinaron que los factores: ejecución, la reputación, la supervisión y el trabajo en sí mismo influyen de forma inversa significativa con la baja realización personal; excepto las políticas y prácticas, así como la supervisión, los cuales tienen una influencia directa. El cansancio emocional se ve influido por el entrenamiento y desarrollo de forma inversa significativa. Se reafirmaron los hallazgos teóricos y empíricos de estudios previos, como son las correlaciones directas significativas entre todas las subescalas de desgaste profesional y entre los factores de clima organizacional. Se obtuvieron niveles de confiabilidad Alpha de Cronbach superiores a .70.

Palabras clave: cultura organizacional, clima psicológico, burnout, desgaste profesional.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>
informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90
52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Introducción

Un tema que ha generado gran interés en el campo de la administración y la psicología organizacional ha sido el clima organizacional; factor de gran importancia para las empresas que deben sobrevivir en un ambiente altamente competitivo y demandante, donde la globalización y la disponibilidad de recursos, hacen imperante cada vez mejores servicios y mayor calidad (Gómez, 2004).

El clima organizacional ha sido objeto de estudio por largo tiempo. A partir de 1951, autores tales como Lewin (1951), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Forehand y Gilman (1964), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), Flippo (1984), Brunet (1987), Reichers y Sneider (1990), entre otros, han estudiado el clima organizacional como característica del medio ambiente laboral que condiciona el comportamiento de los empleados dentro de la organización, aunque se atribuye a Lewin el inicio de las investigaciones sobre Clima Organizacional desde 1939, (Lewin, Lippit y White, 1939). Aunque anteriormente a estos estudios existen antecedentes desde 1924 con los experimentos de Hawthorne de la fábrica de Western Electric basadas en la teoría de Taylor, donde se buscaba relacionar el ambiente físico con el rendimiento de los trabajadores (Trice y Beyer, 1983).

Esta investigación analiza la influencia particular de factores del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en la Ciudad de México. A pesar de que existen numerosos estudios que analizan el clima organizacional (Likert (1967), Pérez y Sanabria (1997), Dorman (2000), Vázquez y Guadarrama (2001), Caligiore y Díaz (2001), Fernández (2004), Villa, Pons y Castellanos (2005), Vega, Núñez y Huerta (2005), Mejías, Reyes y Arzola (2006), Frutos, et. al. (2007), Quintero, Africano y Farías (2008); y más recientemente el trabajo de Urdaneta, Álvarez y Urdaneta (2009) y Mujica, (2009), entre otros, muy pocos estudios lo han relacionado con el desgaste profesional en el contexto de las empresas de autotransporte, donde debido a la gran responsabilidad de transportar con seguridad al usuario, existe un nivel de estrés alto entre el personal.

Se ha demostrado que existe una fuerte asociación entre el Síndrome de Burnout como resultado de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto y el clima organizacional, donde factores como la resolución de quejas y conflictos, el estilo de dirección, el grado de participación, la motivación y el compromiso de los trabajadores, el control y las regulaciones existentes en la organización, la retribución material y moral, la estructura organizativa y el diseño del trabajo existente tienen gran influencia (Casales, 2000).

La presente investigación consta de cuatro partes; en la primera parte, se presentan los estudios previos, donde se analizan las evidencias de estudios empíricos en cuanto a la relación del clima laboral con el desgaste profesional. En la segunda parte se describe la metodología empleada, en la tercera se presentan los resultados y por último, se expone la discusión.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Estudios previos

Clima Organizacional

Para autores como Guedez (1998), un clima organizacional positivo puede generar eficacia, diferenciación, innovación y adaptación e influir en factores como la conducta y el comportamiento, que tienen impacto directo en la motivación y rendimiento, ya que éstos dependen del ambiente en el que se desenvuelven los empleados en la organización y no sólo de sus características personales, de tal forma que el individuo responde según el clima de confianza, progreso, temor o inseguridad que percibe.

Autores como Show (2002), definen el Clima Organizacional como la percepción del empleado del ambiente de trabajo y es uno de los factores que más influencia tienen en el desempeño profesional. Otros autores como Gershon et al. (2004), lo definen como el conjunto de valores y normas de la cultura organizacional que perciben los empleados. Carr et al. (2003), al analizar el clima organizacional incluyen otras variables como las políticas, prácticas y procedimientos que perciben los empleados. Sleutel (2000), menciona que las recompensas, apoyo o conflicto que percibe el empleado así como las características organizacionales tales como clima seguro o clima ético son también factores del clima organizacional que influyen en el desempeño.

Asimismo, para García y Sánchez (2008), el desempeño de un empleado se basa no solo en factores objetivos de la organización, sino también en sus percepciones subjetivas del clima en que trabaja. La importancia que tiene el clima organizacional radica en el hecho de que los empleados realizan intercambios constantes con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste (Santana y Araujo, 2009).

Desgaste Profesional

Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad de México

El desgaste profesional también se conoce como agotamiento profesional o síndrome del quemado, es una combinación de estresores que tienen su origen en el ambiente laboral y en las características individuales (Gil Monte y Peiró, 1997). De acuerdo a estos autores, el agotamiento profesional es considerado una patología (Gil Monte, 2001), que se deriva de estar expuesto a estrés laboral crónico.

Para la mayoría de autores, el agotamiento profesional se caracteriza por tres dimensiones: el cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, fatiga, cansancio, fatiga psicológica), la despersonalización (actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de motivación e incompetencia) y la baja realización personal en el trabajo (que involucra respuestas negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo), (Maslach 1981; Gil Monte 2001). Este síndrome ha sido observado en personal de diferentes profesiones, pero se observa que el fenómeno aparece muy frecuentemente en enfermeras y doctores (Solano, Hernández, Vizcaya y Reig, 2002), psiquiatras, (Kumar, Fischer, Robinson, Hatcher y Bhagat, 2007) consejeros (Kirk-Brown y Wallace, 2004), servidores civiles en prisión, psicólogos (Gomes & Cruz, 2004), policías (Silveira, 2005) y educadores (Arís, 2009; Friedman, 2002; Tejero, 2005; Tejero, Fernández y Carballo, 2010) entre otros.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



Asociación entre Clima Organizacional y Desgaste Profesional

En la literatura encontramos gran cantidad de trabajos sobre clima laboral, sin embargo estudios de clima laboral y desgaste profesional no han sido tan populares en la comunidad académica y científica, aunque destacan algunas tesis doctorales y estudios entre los que se menciona la Tesis doctoral de Cuevas Muñoz (1996), donde se analiza la relación del estrés laboral y el clima organizacional utilizando el cuestionario de WES en un hospital de Cadiz, encontrando una baja correlación entre ellos. Asimismo, la tesis doctoral de Olmedo Castejón (1997), donde se analiza el burnout y su asociación con el clima laboral. También Mañas Rodríguez (1997), realizó su tesis doctoral analizando las variables de bienestar psicológico, ansiedad laboral y su asociación con el clima organizacional en un hospital de Almería. Asimismo, Sáez Navarro (1997), realizó su tesis doctoral analizando la asociación del burnout y clima laboral en Murcia en profesionales de la salud, encontrando una relación negativa entre el clima y el burnout.

Desde el inicio de las investigaciones del burnout, se ha asociado su desarrollo a las condiciones de trabajo, principalmente a los factores organizacionales (Maslach y Jackson, 1982). Asimismo, autores como Cherniss (1980), han demostrado que uno de los factores más determinantes del burnout son los aspectos organizacionales, entre los que se incluye el clima laboral.

Destacan los estudios de Cuevas Castrana y col. (1995) donde se analiza la relación entre el clima y el síndrome de burnout en 123 profesionales de atención primaria encontrando asociación significativa entre el agotamiento profesional y las dimensiones del clima. Asimismo, el trabajo de Carmona, Sanz y Marín (2002), donde se analiza el clima laboral y su relación con el burnout en una muestra de 47 profesionales de enfermería encontrando relación estadísticamente significativa (correlación positiva), entre la dimensión de implicación y realización personal, y correlación negativa entre las dimensiones de cohesión y autonomía y el agotamiento emocional.

Asimismo, Boada de Diego y Argulló (2004), realizaron un estudio de clima laboral y su relación con el desgaste profesional en 137 profesionistas del sector terciario, donde se encontró que las dimensiones del clima apoyo y metas predicen la dimensión realización por el trabajo de burnout. Asimismo, la dimensión de Innovación es predictora del agotamiento emocional y la despersonalización.

Otro estudio realizado por Wright, Linde, Rau, Gayman y Viggiano (2003), analizaron el efecto del clima organizacional sobre las actitudes de profesionales de la salud en enfermeras encontrando relaciones negativas entre éstos y la despersonalización, la baja realización personal y el agotamiento emocional.

En el estudio realizado por Grau y col. (2005), Mediante un análisis de regresión logística múltiple, se asoció un alto nivel de cansancio emocional al consumo de tranquilizantes o antidepresivos con asiduidad, mientras que el optimismo y la satisfacción profesional mostraron una asociación inversa. Los años de profesión, el optimismo, valorar como útil el trabajo y percibir que se es valorado por los demás se asociaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo.

En otros estudios, se ha demostrado que las relaciones con los compañeros y colegas laborales tienen una clara relevancia en la aparición del burnout (Bacharach et al. 1990). Numerosos estudios han mostrado que la falta de apoyo social por parte de los compañeros de trabajo correlaciona con la aparición del burnout (Burke et al. 1984, Ross et al. 1989). Se ha demostrado, que la dimensión del clima laboral de apoyo social tiene un impacto motivacional, y es una forma de compartir valores y contextos justificativos de tipo cognitivo ante la propia tarea. Cronin-Stubbs y Rooks (1985), encontraron en una muestra de enfermería que el apoyo social predice los niveles de burnout.

Justificación

La principal aportación del presente estudio se centra en analizar la influencia entre el clima organizacional, en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F; desde el Modelo de Gordon y Roger en cuanto al clima organizacional, y el Modelo de Maslach sobre el desgaste profesional. Cada uno de los enfoques teóricos, están apoyados en estudios con validez empírica importante a nivel internacional; por lo que respecta al nivel nacional, es un tanto escasa o nula. El uso del análisis de la influencia de un modelo sobre otro, es una aportación novedosa, más aún bajo el modelamiento de ecuaciones estructurales, resulta una contribución en el campo administrativo.

Por lo anterior, se destaca el interés de demostrar la coherencia teórica y los hallazgos de estudios previos sobre cada modelo, en cuanto a sus constructos y correlaciones respectivas entre sus categorías. Por lo anterior, no se analiza dicha influencia desde un enfoque espurio, sin sentido; se buscó validar cada modelo teórico.

Objetivo

Determinar la influencia particular directa de factores o subescalas del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F., desde el Modelo de clima organizacional de Gordon y Roger, y desde el Modelo de desgaste profesional de Maslach.

Planteamiento del problema

En empresas donde la alta responsabilidad, el estrés elevado así como las jornadas intensivas de larga duración generan mayor número de quejas, más propensión a accidentes laborales y menor productividad en los empleados que perciben un clima laboral negativo, se produce un alto nivel de agotamiento emocional en los empleados.

Autores como Delgado et al. (2005), encontraron que factores del Clima Organizacional tales como el liderazgo y la escasa comunicación, entre otros, se asocian con mayor estrés, más accidentes laborales, más *burnout* y más efectos adversos en los clientes o usuarios del servicio prestado.

Asimismo, estudios han demostrado que mejorar el lugar de trabajo, incluido el clima, mejora la calidad de los servicios prestados (Carr y cols., 2003). La relación que implica el clima organizacional y los resultados que se obtienen nos obliga a prestar especial

http://cc
informa

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

atención a este aspecto (Delgado et al. 2005). Para estos autores, el clima influye en la satisfacción de los empleados y ésta lo hace en los resultados.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la influencia particular directa de factores o subescalas de clima organizacional, en subescalas de desgaste profesional en los trabajadores investigados?

Hipótesis

Ho: “No existe una influencia particular directa significativa de factores o subescalas de clima organizacional, en subescalas de desgaste profesional en los trabajadores investigados”.

Metodología

Tipo de estudio

Se trata de un estudio ex – post – facto, observacional, transeccional y un tanto explicativo por el uso de Modelos de Ecuaciones Estructurales.

Unidad de análisis

El total de la muestra se constituyó de 100 trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F. Sus datos **Sociodemográficos y Organizacionales** fueron: **Sexo:** el 43% corresponde al sexo femenino, el 56% al sexo masculino, y el 1% no contestó. **Edad:** el 23% tienen una edad entre 36 y 40 años, le sigue un 22% entre 26 y 30 años, 18% entre 31 y 35 años, 16% tiene entre 18 y 25 años, 11% entre 41 y 45 años, 9% se encuentra entre los 46 y 50 años, y un 1% cuenta con menos de 18 años. **Estado civil:** el 45% es casado, 44% es soltero, 9% refiere otro estado civil y 2% no contestaron. **Estudios:** 63% cuenta con licenciatura terminada, 11% con postgrado, 10 % con bachillerato, 7% cursó estudios comerciales, 5% no cuenta con estudios terminados, 3% estudió la educación primaria, mientras que un 1% educación secundaria. **Tipo de trabajador:** el 47% están en puestos de confianza, el 40% en puestos de base, 9% son trabajadores interinos y el 4% se encuentra en alguna otra categoría laboral. **Coordinación:** 41% se ubica en la contraloría y finanzas, 14% en informática, el 7% pertenece a la coordinación de abastecimientos, 6% a comercialización, 6% a operaciones, 5% dirección de transporte, 5% a Texcoco, 5% a mantenimiento, 4% a recursos humanos, 2% a transporte metropolitano, 2% a jurídico, 2% a mercadotecnia y 1% a transporte especializado. **Antigüedad en la organización:** el 42% tienen una antigüedad de más de diez años, el 25% tiene menos de tres años de antigüedad, 19% tiene entre tres y cinco años de antigüedad, 13% entre seis y diez años, y un 1% no contestó.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



Procedimiento

Se aplicó el Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), Versión 5, y el Inventario para determinar la Situación Socio-afectiva del Equipo de Trabajo (SSET), a una muestra de trabajadores n= 100, de una empresa de autotransportes en el D.F. Se les invitó a participar de manera voluntaria en el estudio, pidiéndoles que contestaran los instrumentos, garantizándoles la absoluta confidencialidad de sus respuestas. La información de los cuestionarios una vez contestados, se capturaron en el Software Excel, posteriormente se integró una base de datos que se editó y analizó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM SPSS), Versión 20 para Windows y el Módulo de Ecuaciones Estructurales (AMOS).

Instrumentos

Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador

El cuestionario integra la captación de variables sociodemográficas y variables organizacionales. A continuación se incluyen cada una de ellas: **Sociodemográficas** (Sexo, Edad, Estado civil, Estudios). **Organizacionales** (Tipo de trabajador, Coordinación, Antigüedad en la organización).

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), Versión 5.

Es un instrumento constituido por 22 ítems, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Valora los 3 aspectos fundamentales del síndrome: el Cansancio emocional, la Despersonalización y la Baja relación personal en el trabajo. Los reactivos del cuestionario se responden bajo una escala tipo Likert como la siguiente: 0 “Nunca”, 1 “Pocas veces al año o menos”, 2 “Una vez al mes o menos”, 3 “Unas pocas veces al mes”, 4 “Una vez a la semana”, 5 “Pocas veces a la semana”, y 6 “Todos los días”.

Inventario para determinar la Situación Socio-afectiva del Equipo de Trabajo (SSET)

Fue desarrollado para identificar la opinión que tienen los miembros acerca de diez aspectos que influyen en su actitud ante el trabajo colectivo, según las investigaciones realizadas por William Gordon y Roger Howe. 1

La versión original del SSET, evalúa 10 factores o subescalas que se describen a través de 60 reactivos, los cuales se responden de manera escrita bajo una escala de Likert, como la siguiente: 1= No estoy satisfecho, 2 = Estoy sólo ligeramente satisfecho, 3 = Estoy satisfecho, 4 = Estoy muy satisfecho y 5 = Estoy extremadamente satisfecho.

Las dimensiones del instrumento se integran de seis reactivos por subescala, que posteriormente se operacionalizan de forma sumativa; el valor mínimo de cada subescala, es 6 y el valor máximo es 30. Las subescalas son: 1) Comunicación; 2) Políticas y

<http://congreso.investigacion.fca.unam.mx>

informacion@congreso.fca.unam.mx

1 Citado por Díaz Ibáñez Et. al. de Gordon William; Howe, roger. *Team Dynamics in Developing Organizations*. Kendall/ Hunt Publishing Co., Iowa, 1977.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

prácticas; 3) Cooperación y coordinación, 4) Imagen y reconocimiento entre compañeros de trabajo; 5) Ejecución y evaluación; 6) Reputación; 7) Supervisión; 8) El trabajo en sí mismo; 9) Entrenamiento y desarrollo y 10) Condiciones de trabajo.

Análisis estadístico y contrastación de hipótesis

Comprendiendo la naturaleza multivariada de la pregunta y la hipótesis de investigación, se decidió elegir los Modelos de Ecuaciones Estructurales que permitieran de manera gráfica y estadística el analizar la influencia causal de distintas variables o subescalas de Clima organizacional desde el Modelo de William Gordon y Roger Howe, en subescalas de Desgaste profesional desde el Modelo de Maslach, en el personal investigado. Es importante mencionar que se tomaron en cuenta algunos de los supuestos iniciales de dicho método, para el estudio: Normalidad multivariada, para la cual fue necesario el realizar una limpieza de los valores extremos (outliers), para evitar sesgos o resultados espurios. Linealidad, para lo cual se asume que las relaciones entre las variables son lineales, para lo cual se justificó el uso de un modelo causal. Ausencia de multicolinealidad y singularidad, se analizaron las matricéz de las corridas del modelo para garantizar que fuera adecuada. Uso de diversos indicadores multiples, como son: GFI, CFI, TLI, NFI, entre los más importantes. Se generaron paralelamente, diversas corridas de Regresión Múltiple, sus respectivos Coeficientes Beta Estandarizados y los Índices Estadísticos de Ajuste para evaluar cada modelo. La confiabilidad de cada una de las variables o subescalas implicadas en los análisis estadísticos, se pudo evaluar mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

El Modelo de Ecuaciones Estructurales desarrollado permitió visualizar las variables exógenas o independientes (subescalas de Clima organizacional) y las variables endógenas o dependientes (Cansancio emocional, Despersonalización y Baja realización personal); con sus correspondientes preguntas o reactivos que integran cada una de ellas, evaluando dicha hipótesis en forma conjunta, y confirmar los hallazgos empíricos del modelo teórico de Gordon y Roger Howe, por un lado, y el de Maslach por otro.

Se procedió a calcular los Modelos de ecuaciones estructurales de las subescalas de cada modelo teórico, tanto en el de Clima organizacional, como en el de desgaste profesional.

El Modelo de ecuaciones estructurales del Clima organizacional de Gordon y Roger Howe, pudo validarse obteniéndose correlaciones significativas entre todas las subescalas, fluctuando entre 0.372 y 0.804. Los índices de ajuste fueron: una Chi cuadrada de 184.514, $df = 125$, $P = 0$, un CMIN/DF de 1.476 (excelente), un RMSEA de 0.069 (permite rechazar la hipótesis nula a un intervalo de confianza del 90 %), y los índices TLI de 0.942, NFI de 0.895, GFI de 0.853, CFI de 0.962 cercanos a 1 (siendo sustentables), apoyan y confirman la bondad de ajuste. Por lo que respecta a la confiabilidad, todas las subescalas obtuvieron Coeficientes Alfa de Cronbach mayores de 0.70, fluctuando de 0.77 a 0.94.

El Modelo de ecuaciones estructurales de Desgaste profesional de Maslach, pudo validarse solo en las subescalas de Cansancio emocional y la Baja realización personal, obteniéndose una correlación significativa entre ellas de 0.16. Los índices de ajuste fueron: una Chi cuadrada de 6.230, $df = 4$, $P = 0.183$, un CMIN/DF de 1.558 (excelente), un RMSEA de 0.075 (permite rechazar la hipótesis nula a un intervalo de confianza del 90 %),

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

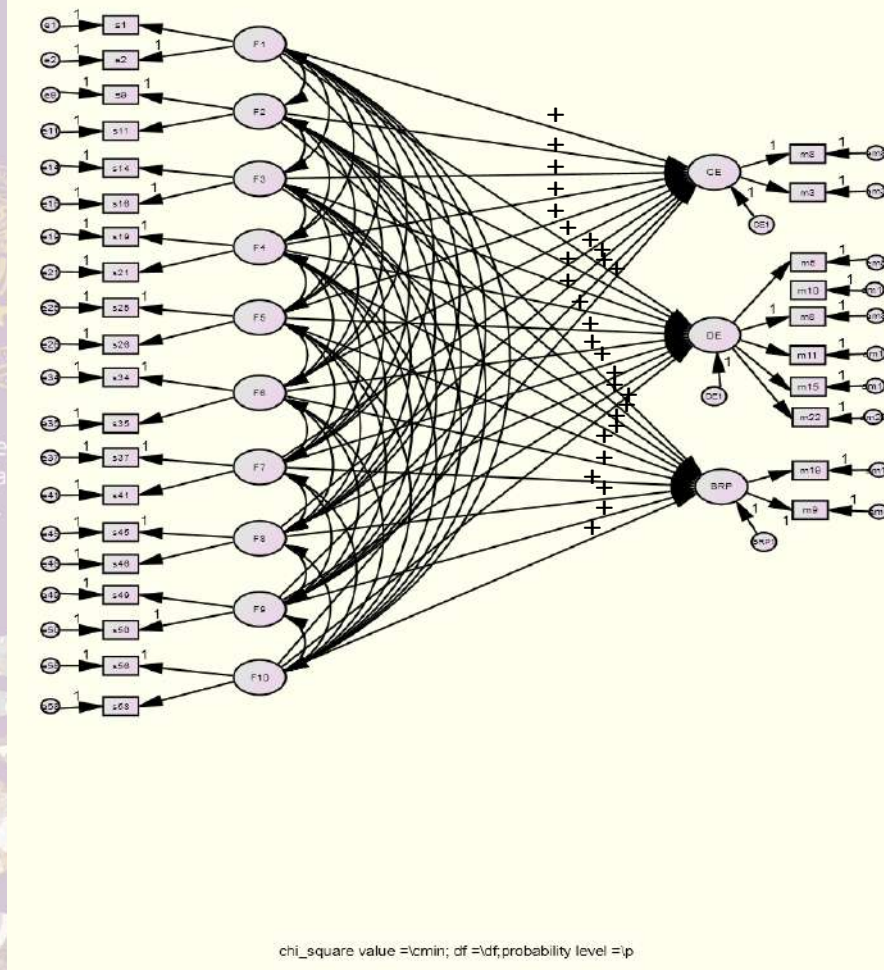
Fax 52 (55) 5616.03.08

y los índices TLI de 0.960, NFI de 0.958, GFI de 0.976, CFI de 0.984 cercanos a 1 (siendo sustentables), apoyan y confirman la bondad de ajuste. Por lo que concierne a la confiabilidad, el Cansancio emocional obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.523 con los reactivos (p7 y p9), y la Baja realización personal alcanzó un 0.839 con los reactivos (p1, p3 y p8). Es importante señalar que el la despersionalización fue descartada desde los cálculos factoriales del Modelo de ecuaciones estructurales, el Alfa de Cronbach calculado con todos sus reactivos (p5, p10, p11, p15, p22), fue de 0.591.

Resultados de la contrastación de la hipótesis

Fue necesario representar un modelo hipotetizado bajo la postura nula (Ho:), para posteriormente contrastarlo empleado la base de datos y el uso de los Modelos de Ecuaciones Estructurales.

Se presenta a continuación la representación gráfica del modelo en la **Figura 1**.



**Figura # 1. Modelo Hipotetizado desde la postura Ho:
Subescalas de clima organizacional y su influencia en subescalas de desgaste profesional de
trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F.
n = 100**

Cabe señalar que dicho modelo inicial, se corrió siguiendo la estadística multivariada de Modelos de ecuaciones estructurales; por lo que se obtuvieron los resultados preliminares, para evaluar las variables significativas que deben prevalecer y no significativas que debemos quitar.

Posteriormente se realizaron las modificaciones y se procedió a eliminar las variables no significativas para integrar un modelo re – especificado, se presenta en la **Figura # 2**.

La corrida gráfica del Modelo de Ecuaciones Estructurales re- especificado, se presenta en la **Figura # 2**.

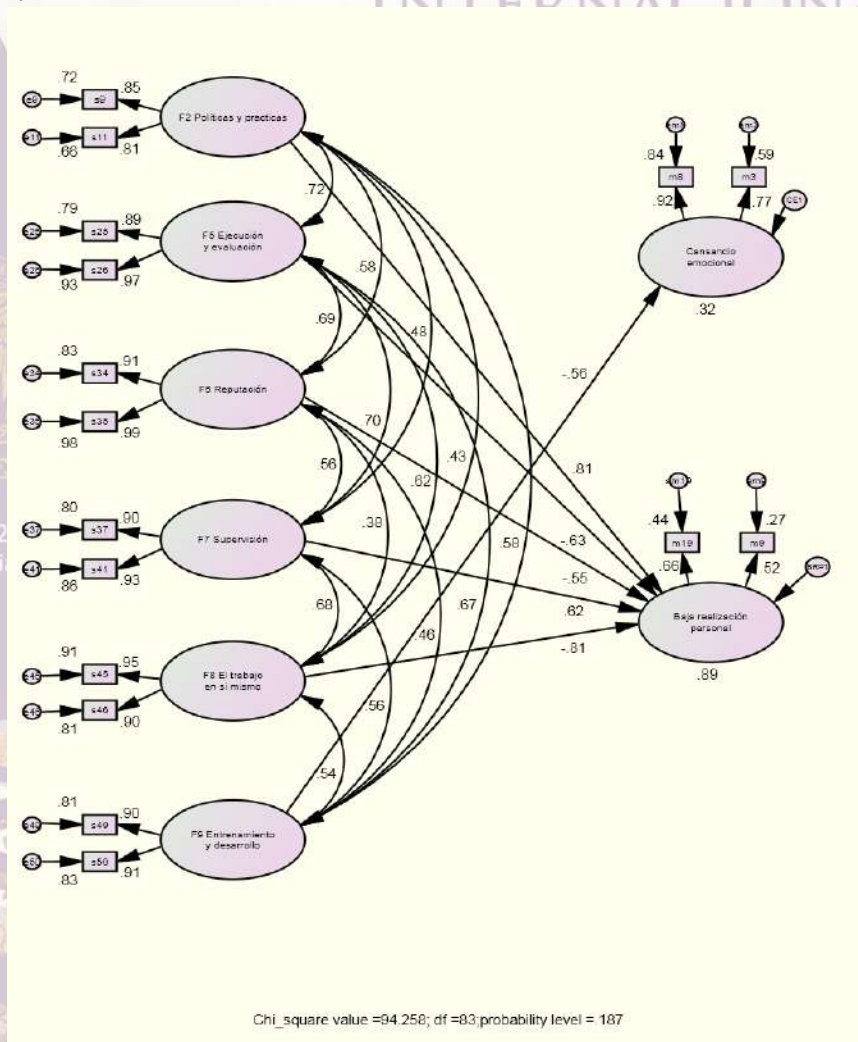


Figura # 2. Modelo Re – especificado
Subescalas de clima organizacional y su influencia en subescalas de desgaste profesional de

trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F.
n = 100

A continuación se presentan los índices del Modelo Re – especificado en la **Tabla # 1.**

Tabla # 1. Índices del Modelo

Estadísticos	χ^2	D.F.	P	CMIN/DF	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
Modelo re - especificado	94.258	83	0.187	1.136	0.037	0.925	0.986	0.99	0.903	0.841

La **Tabla # 1**, permite observar una Chi cuadrada de 92.258 en el Modelo Re – especificado. La P. obtenida de 0.187 (referida al modelo multivariado completo de regresión), permite rechazar la hipótesis nula (la cual se representa en la Figura # 1), al obtener un puntaje mayor de 0.05 (pudiendo rechazar el modelo hipotetizado inicial, al 0.95 de intervalo de confianza). El CMIN/DF siendo 1.136, nos confirma un modelo excelente, un RMSEA de 0.037 confirma un buen ajuste, los índices NFI, TLI, CFI, GFI y el AGFI cercanos a 1 siendo sustentables, apoyan y confirman la bondad del ajuste.

Se presenta a continuación los resultados de la regresión no estandarizada, generada por el modelo en la **Tabla # 2.**

Tabla # 2. Pesos de regresión no estandarizada del Modelo Re - especificado (Regression Weights)

Variables	Estimate	Error estándar S.E.	Critical ratios C.R.	P
Cansancio_emocional <--- F9 Entrenamiento_y desarrollo	-0.80	0.15	-5.42	***
Baja realización_personal <--- F2 Políticas y practicas	0.82	0.26	3.14	0.00
Baja realización_personal <--- F5 Ejecución_y evaluación	-0.57	0.26	-2.21	0.03
Baja realización_personal <--- F6 Reputación	-0.54	0.19	-2.83	0.01
Baja realización_personal <--- F7 Supervisión	0.47	0.18	2.65	0.01
Baja realización_personal <--- F8 El trabajo_en sí mismo	-0.70	0.20	-3.56	***
s11 <--- F2 Políticas y practicas	0.91	0.11	8.26	***
s26 <--- F5 Ejecución_y evaluación	1.08	0.07	14.58	***
s35 <--- F6 Reputación	1.19	0.08	15.15	***
s41 <--- F7 Supervisión	1.04	0.08	12.41	***
s46 <--- F8 El trabajo_en sí mismo	0.91	0.07	13.32	***
s49 <--- F9 Entrenamiento_y desarrollo	1.00	0.09	11.25	***
m3 <--- Cansancio_emocional	0.79	0.14	5.65	***
m19 <--- Baja realización_personal	1.41	0.34	4.19	***

*** P<0.001

Se presenta a continuación los resultados de la corrida de regresión con los pesos estandarizados en la **Tabla # 2**.

Tabla # 2. Pesos de regresión estandarizados del modelo de hipótesis (Standardized Regression Weights)

	Variables	Pesos
Cansancio_emocional	<-- F9 Entrenamiento_y desarrollo	-0.56
Baja realización_personal	<-- F2 Políticas y practicas	0.81
Baja realización_personal	<-- F5 Ejecución_y evaluación	-0.63
Baja realización_personal	<-- F6 Reputación	-0.55
Baja realización_personal	<-- F7 Supervisión	0.62
Baja realización_personal	<-- F8 El trabajo_en sí mismo	-0.81
s9	<-- F2 Políticas y practicas	0.85
s11	<-- F2 Políticas y practicas	0.81
s25	<-- F5 Ejecución_y evaluación	0.89
s26	<-- F5 Ejecución_y evaluación	0.97
s34	<-- F6 Reputación	0.91
s35	<-- F6 Reputación	0.99
s37	<-- F7 Supervisión	0.90
s41	<-- F7 Supervisión	0.93
s45	<-- F8 El trabajo_en sí mismo	0.95
s46	<-- F8 El trabajo_en sí mismo	0.90
s49	<-- F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.90
s50	<-- F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.91
m3	<-- Cansancio_emocional	0.77
m9	<-- Baja realización_personal	0.52
m19	<-- Baja realización_personal	0.66
m8	<-- Cansancio_emocional	0.92

***P< 0.05

Se observan en el modelo, coeficientes beta estandarizados mayores a .80 en la mayoría de los factores involucrados, excepto en las subescalas Baja realización personal y Cansancio emocional.

A continuación se presenta en la **Tabla # 3**, las correlaciones entre las subescalas del Modelo Re – especificado.

Tabla 3. Correlaciones entre las subescalas del Modelo Re – especificado

Correlación de variables		Estimación
F2 Políticas y practicas	<-> F5 Ejecución_y evaluación	0.72
F2 Políticas y practicas	<-> F6 Reputación	0.58
F2 Políticas y practicas	<-> F7 Supervisión	0.48
F2 Políticas y practicas	<-> F8 El trabajo_en sí mismo	0.43
F2 Políticas y practicas	<-> F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.58
F5 Ejecución_y evaluación	<-> F6 Reputación	0.69
F5 Ejecución_y evaluación	<-> F7 Supervisión	0.70
F5 Ejecución_y evaluación	<-> F8 El trabajo_en sí mismo	0.62
F5 Ejecución_y evaluación	<-> F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.67
F6 Reputación	<-> F7 Supervisión	0.56
F6 Reputación	<-> F8 El trabajo_en sí mismo	0.38
F6 Reputación	<-> F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.46
F7 Supervisión	<-> F8 El trabajo_en sí mismo	0.68
F7 Supervisión	<-> F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.56
F8 El trabajo_en sí mismo	<-> F9 Entrenamiento_y desarrollo	0.54

En la **Tabla # 3**, se observan correlaciones directas significativas entre todas las subescalas de Clima organizacional que fluctúan de 0.38 a 0.72.

Se puede observar en la **Figura # 2** y en la **Tabla # 1**, que el Modelo de ecuaciones estructurales Re-especificado a partir de las betas estandarizadas, pudo confirmar que las subescalas F5 Ejecución y evaluación (-0.63), F6 Reputación (-0.63), y la F9 Trabajo en sí mismo (-0.81); influyen de forma inversa significativa en la Baja realización personal, mientras que las subescalas F2 Políticas y prácticas (0.81) y la F7 Supervisión (0.62), influyen de forma directa significativa en la misma. Dichas subescalas del Clima organizacional explican aproximadamente el 89% de su varianza de la Baja realización personal, expresada en su R Cuadrada, al 95 % de confiabilidad. Por lo que respecta al Cansancio emocional, solo la subescala F9 Entrenamiento y desarrollo (-0.56), influye en forma inversa significativa, y explica aproximadamente el 32 % de su varianza, expresada en su R Cuadrada, al 95 % de confiabilidad.

Dicho modelo de ecuaciones estructurales obtenido, podría en el futuro; predecir el comportamiento de la Baja realización personal, así como el Cansancio emocional en el personal investigado.

Lo anterior permite **Rechazar la Ho de la hipótesis**, con una P. de .05.

Discusión

Se logró alcanzar el objetivo del estudio en cuanto a confirmar la influencia de factores o subescalas de clima organizacional en subescalas de desgaste profesional. Se pudieron reafirmar los hallazgos teóricos del Modelo de Clima organizacional de Gordon y Roger Howe, desde la validez y confiabilidad de constructo y las correlaciones positivas entre todas las subescalas del modelo. Por lo que respecta al Modelo teórico de Maslach, solo se pudo confirmar (a medias), la validez y confiabilidad de los constructos teóricos de las subescalas Cansancio emocional y Baja realización personal (la cual obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach inferior a 0.70), teniendo una baja correlación entre ellas (0.16), aunque significativa; no se comprobó la validez y confiabilidad de constructo de la subescala de Despersonalización. Lo anterior debería ser estudiado más detenidamente en la población mexicana.

El Cansancio emocional se ve influido solo, por la subescala de entrenamiento y desarrollo en forma inversa significativa; explicando aproximadamente el 32 % de su varianza.

La Baja realización personal se ve influida en forma directa significativa por las subescalas Políticas y prácticas y la Supervisión, mientras que en forma inversa significativa por las subescalas Ejecución y evaluación, la Reputación y el Trabajo en sí mismo; explicando aproximadamente el 89 % de su varianza. Con lo anterior, se podría interpretar de la manera siguiente: cuando se refuerzan las Políticas y prácticas y la Supervisión, repercuten en el personal investigado, incrementando su Baja realización personal. De forma contraria, cuando se incrementa la Ejecución y evaluación, la Reputación y el Trabajo en sí mismo, puede repercutir lo anterior, en el decremento de la Baja realización personal, favoreciendo al trabajador individualmente, como al grupo de trabajo.

Es importante hacer notar que cinco subescalas del clima organizacional principalmente influyen de forma inversa, así como directa en la Baja realización personal; pudiendo ejercer un aspecto normativo esperado en el personal; mientras que en forma inversa, solo el Entrenamiento y desarrollo influye en forma inversa, en el Cansancio emocional. Esto último, podría interpretarse particularmente en el perfil específico de cada uno de los trabajadores y no en los grupos de trabajo. Lo anterior, puede servir para identificar nuevas líneas de investigación al respecto para futuros estudios, en el ámbito del transporte y las funciones del personal involucrado.

Como se pudo comprobar en este estudio, el clima organizacional, a través de las políticas y prácticas de la organización, es un importante predictor del síndrome de burnout en sus dimensiones de cansancio emocional y baja realización personal. Al igual que en otras investigaciones donde se han encontrado relaciones positivas entre el clima organizacional y las dimensiones del burnout, en este estudio se observaron hallazgos similares a la investigación de Denison (1990), quien encontró que el clima organizacional que favorece el empoderamiento del empleado disminuye el cansancio emocional. Asimismo, los hallazgos coinciden con la investigación de Schneider (1996), quien encontró que la satisfacción del empleado producida por un clima laboral positivo a través de la supervisión disminuye el cansancio emocional. También coinciden con los hallazgos de Patterson, Warr, & West (2004), quienes encontraron que en organizaciones donde se enfatiza un clima laboral positivo, específicamente en el bienestar del empleado así como en la flexibilidad y el aprendizaje, se mejora la realización personal y la productividad de los empleados. Igualmente, los hallazgos de esta investigación coinciden con la investigación de Potosky y Ramakrishna (2001), quienes encontraron que el énfasis en el aprendizaje y en el desarrollo de habilidades relacionadas con el clima organizacional mejora la realización personal y disminuye el cansancio emocional.

Octubre 3, 4 y 5 de 2012

Ciudad Universitaria
MÉXICO, D.F.

Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones de esta investigación fueron el bajo número de encuestas realizadas. Asimismo, el posible sesgo de las respuestas de los empleados ante temor de represalias por parte de la organización, aunque el estudio fue anónimo, se ha observado que los empleados siempre contestan lo que consideran que debería ser su respuesta más adecuada y no la real.

Oportunidades de Investigaciones futuras

Debido a la falta de instrumentos realizados en México que midan el clima laboral para el contexto mexicano, se recomienda la realización de un instrumento para medir el clima que incluya las variables de comunicación, valores, expectativas, programas de capacitación, programas de incentivos, liderazgo, empoderamiento y formación de equipos de trabajo.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Referencias

- Argyris, C. (1957). Personality and organization. New York: Harper and Row.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Carr J., Schmidt A., Ford J. et al. (2003). Climate perceptions matter: A path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *Applied Psychology*. 2003;88:605-19.
- Carr J., Schmidt A., Ford J. et al. (2003). Climate perceptions matter: A path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *Applied Psychology*;88:605-19.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Nunez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* [online], vol.23, n.2
- Denison, D. (1990). Corporate Culture & Organizational Effectiveness.
- Dessler, G. (1979). Organización y administración, enfoque situacional. Bogotá: Prentice Hall International.
- Díaz Ibáñez Jesús et. al. (1988). El trabajo en equipo: Productividad y calidad de vida en el trabajo. México, Edit. Sistemas Técnicos de Edición, S.A. de C.V
- Flippo, E. (1984). Personnel Management. New York: McGraw Hill.
- Forehand G. y Gilmer, B. (1964) Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.
- García García, I. y Sánchez Santa-Bárbara, E. (2008). Clima psicológico y estilos de liderazgo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, 299: 217-264.
- Gershon R., Srone P., Bequen S, et al. (2004). Measurement of organizational culture and climate in healthcare *JONA*;34:33-40.
- Gómez Rada, C. (2004). "Diseño, Construcción y Validación de un Instrumento que evalúa el Clima Organizacional en empresas colombianas, Desde la teoría de respuesta al ítem" *Acta Colombiana de Psicología* 11,97-113,04.
- Gordon, W. y Howe, R. (1997). Team dynamics in developing Organizations Kendall/Hunt Publishing Co., Iowa.
- Grau, Armand; Suner, Rosa; Garcia, María M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gac Sanit*, Barcelona, v. 19, n. 6, dic.
- Guedez, V. (1998). Gerencia, Cultura y Educación. Caracas: Fondo Editorial Tropykos 28.
- Halpin, A. y Croft D. (1963) The organizational climate of schools. Chicago: The University of Chicago. Midwert Administrative Center.
- Lewin, K. (1951). Field theory in social science. New York: Harper and Row.
- Likert, R. (1961). New Patterns of Management. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Litwin, G. and Stringer R. (1968). Motivation and organizational climate. Harvard university Graduate School of Business Administration, Boston.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). Organizational climate and company productivity: The role of the employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

http://congreso.informacongreso.com

Teléfonos

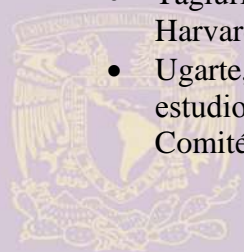
52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, Tesis Doctoral: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Potosky, D., & Ramakrishna, H. (2001). Goal orientation, self-efficacy, organizational climate, and job performance. Academy of Management.
- Reichers A. and Schneider B (1990). Climate and culture: an evolution construct. San Francisco.
- Santana, J. y Araujo C. (2009). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? Decisiones organizativas, 296-324.
- Schneider, B. (1990). Organizational Climate and Culture.
- Show J. (2002) Enhancing work climate to improve performance and retain employees. JONA.;32:393-7.
- Show, J. (2002). Enhancing work climate to improve performance and retain employees. JONA;32:393-7.\ Gershon RRM, Srone PW, Bequen S, et al. Measurement of organizational culture and climate in healthcare JONA. 2004;34:33-40.
- Sleutel, M. (2000). Climate, culture, context or work environment? Organizational factors that influence nursing practice. JONA;30:53-8.
- Tagiuri, R. (1968). Organizational Climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Ugarte, M., Arce, M., Clendenes, M. y García, L. (2009). “Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud”. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510