TESIS
PS2001
C67

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

ESTUDIO DIFERENCIAL DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

AUTORES:
Juan Carlos, CORREA
Deyanira, DÍAZ

A la escuela de Psicología como Requisito Parcial
para Obtener el título de Licenciado en Psicología

Profesor Guía:
Guillermo, ALVAREZ

Caracas, Junio, 2001

AGRADECIMIENTOS

A la profesora Lisette Poggioli, directora del Postgrado en Educación Mención Procesos de Aprendizaje por su valioso e incondicional apoyo prestado para la obtención de la bibliografía incluida en este trabajo.

Al profesor Gustavo Peña, por sus precisas asesorías, consejos y comentarios durante el proceso de realización de la investigación.

Al profesor Jaime Robles, por sus recomendaciones y sugerencias al respecto de los aspectos metodológicos de este estudio.

A la profesora Silvana Campagnaro de Solórzano, por su contribución al haber ayudado en la distribución y recolección de los instrumentos en las sedes de la Universidad en Coro y Guayana.

Al profesor Zany Sandoval y el profesor Miguel Angel Gómez, por su colaboración al permitirnos consultar los trabajos de investigación de Postgrado y por sus asesorías en el área.

A la profesora Tahirí Ramos, por su colaboración en la facilitación de materiales de apoyo para la realización de este trabajo.

Al profesor Guillermo Alvarez, nuestro tutor, por haber confiado en nosotros y habernos dejado trabajar la mayor parte del tiempo en la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, familiares y Amigos. A Luis, Karyn, Zair y Jimmy

Juan Carlos

Dedico este trabajo y todo lo que he realizado a lo largo de mi carrera a:

Dios por ser el principio y el final de todo,

Mamá por su Apoyo con mayúscula y a papá por su Confianza con mayúscula, y a ambos por enseñarme con el ejemplo el verdadero significado del amor incondicional,

Yayi, por ser ejemplo de fortaleza y tenacidad,

Leonardo, por darme ánimo para levantarme después de cada caída,

***Fernando**, por las discusiones que me permitieron ver las cosas desde un punto de vista distinto y me enseñaron a abrirme a la experiencia,*

***Naco**, por enseñarme que la lucha es contra los límites que uno mismo se establece,*

Daniela, por los infinitos momentos de alegría,

Pastor por su fe, disponibilidad y por enseñarme el significado del amor comprometido,

Xebe por su amistad, su cariño y por guiarme a realizar una elección vocacional consciente y personal,

*La señora **Ana** por brindarme sustento espiritual con su compañía y las velas prendidas a los Santos, y por el sustento físico y emocional con los almuerzos preparados con tanto cariño.*

La profe Elda a quien considero mi madrina durante toda la carrera ya que me brindó confianza y oportunidades para crecer como profesional y sobre todo como persona ¡Que Dios le colme de bendiciones como Ud. me colmó de oportunidades!,

Mi compañero de tesis, ***Juan Carlos*** *por enseñarme la importancia de las cosas sencillas y de ser un mismo, y por ser tan comprensivo en los momentos en que más lo necesité,*

El profesor ***Peña*** *por enseñarme a no conformarme en la labor de la búsqueda del conocimiento y a perseverar en el camino,*

Sergia *y* ***Angel*** *por su amistad y por brindarme la ayuda en los momentos que la necesité.*

Deyanira

INDICE

AGRADECIMIENTOS ii

DEDICATORIA iii

INDICE v

RESUMEN 8

INTRODUCCIÓN 9

MARCO TEÓRICO 11

El Individuo 11
La Percepción y Sus Aproximaciones Teóricas 14
La Organización 17
Los Procesos Organizacionales 20
Clima Organizacional 24
Aspectos Controversiales *24*
Enfoques Sobre el Clima Organizacional 32
Investigaciones sobre Clima Organizacional 35

MÉTODO 47

Problema General 47
Problemas Específicos 47
Hipótesis General 48
Hipótesis Específicas 48
Variables de la Investigación 49
Variables Independientes: *49*
Variable dependiente: *49*
Tipo de investigación 50
Procedimiento 51
Sujetos *51*
Población *51*
Diseño Muestral *51*
Recolección de los Datos 52

1. Instrumentos 52
2. Operaciones 54
Recolección de los Datos 57
1. Técnicas de Análisis 57
2. Modo de Procesamiento 58

RESULTADOS 59

Edad 59
Tabla 1 Estadísticos Descriptivos para la Variable Edad 59
Tabla 2 Estadísticos descriptivos para los grupos de edad 59
Tabla 3 Estadísticos Descriptivos de las dimensiones del Clima Organizacional Educativo para cada uno de los grupos de edad 60
Tabla 4 ANOVA Dimensiones del Clima Organizacional y Edad 62
Género 62
Tabla 5 Estadísticos Descriptivos del clima organizacional educativo y sus dimensiones para hombres y mujeres 63
Tabla 6 ANOVA Dimensiones del Clima Organizacional y Género 64
Antigüedad 64
Tabla 7 Estadísticos Descriptivos de la Variable Antigüedad 65
Tabla 8 Estadísticos descriptivos para los grupos de antigüedad 65
Tabla 9 Estadísticos Descriptivos de los grupos de antigüedad en la percepción del clima organizacional 66
Tabla 11 ANOVA Clima Organizacional Educativo, sus dimensiones componentes y Antigüedad 68
Sede 68
Tabla 11 Proporción de Datos obtenidos en cada una de las sedes 89
Tabla 12 Estadísticos Descriptivos del Clima Organizacional y sus dimensiones componentes en cada una de las sedes 69
Tabla 13 ANOVA Clima Organizacional Educativo, sus dimensiones componentes y Sedes 71

DISCUSIÓN 72

CONCLUSIÓN 76

RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES 78

BIBLIOGRAFÍA 80

ANEXO A 89

CUESTIONARIO DESCRIPTIVO CFK VERSIÓN ABREVIADA 90

ANEXO B 93

RESULTADOS ANÁLISIS FACTORIAL 94

RESUMEN

El propósito de la investigación fue estudiar la relación existente entre una serie de características demográficas y personales (edad, género, antigüedad y sede) en docentes de la Universidad Católica Andrés Bello y la percepción del clima organizacional educativo en esta Universidad. La muestra estuvo compuesta por 162 docentes de ambos géneros, con edades comprendidas entre 24 y 75 años, de las distintas sedes de la institución (Caracas, Coro y Guayana). El instrumento de clima organizacional CFK Ltd (versión abreviada) fue utilizado para evaluar las percepciones de los docentes. Estas percepciones fueron analizadas mediante pruebas de ANOVA a fin de probar la relación entre las variables. Los resultados indican que ni la edad ni el género permiten observar diferencias significativas en las percepciones de los docentes con respecto al clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes (relación educativa, programa educativo, proceso educativo y recursos materiales); mientras que la antigüedad en el ejercicio de la docencia y la sede de la institución para la cual se trabaja sí permiten observar tales diferencias.

INTRODUCCIÓN

La psicología como ciencia cuyo objeto de estudio es el comportamiento y los procesos mentales ha tenido la particularidad de estudiar la conducta desde múltiples perspectivas y en variados contextos.

En virtud de lo anterior, el estudio del comportamiento puede enmarcarse de acuerdo a las relaciones que éste posee en común con otras áreas pertenecientes a otras ciencias o disciplinas. En este sentido, una de las áreas específicas de la psicología, es la Psicología Organizacional, la cual puede definirse como aquella área que se dedica al estudio de las interacciones humanas dentro del contexto de las organizaciones (Gibson, Ivancebich y Donnely, 1979/1987); el valor de esta área radica no solo en el hecho de la obtención de conocimiento específico del comportamiento humano dentro del contexto de las organizaciones, sino que a partir de éste, se podrán establecer planes de acción con miras a la intervención para resolver situaciones concretas que se presentan dentro de este contexto.

En este orden de ideas, las instituciones educativas entendidas como organizaciones con una estructura y propósitos definidos, se constituyen como entes de interés a estudiar. Dentro de este marco, el estudio del clima organizacional educativo, entendido como el "resultante de la interacción de los factores generales o factores determinantes del programa educativo, de los factores determinantes del proceso educativo y de los determinantes materiales" (Alvarez, 1992c; p. 85), contribuiría a establecer la percepción que poseen los individuos que trabajan dentro de este tipo de organización, permitiendo conocer las razones de su comportamiento, facilitando el desarrollo de programas con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

Según lo planteado anteriormente, el presente trabajo tiene como foco de interés, el estudio de la percepción del clima organizacional dentro de la Universidad Católica Andrés Bello, en sus cuatro sedes (Caracas, Los Teques, Coro y Guayana) a fin de recabar información relativa a la percepción del clima organizacional a partir de una muestra representativa de su personal docente, aspecto que puede resultar de gran interés ya que según Di Domenico y Bonnici (1996) esto permitiría a la universidad funcionar eficaz y eficientemente en un ambiente altamente competitivo como lo es el sector educativo, razón por la que Altmann (2000) señala que "para permanecer competitivamente y mantener una fuerza de trabajo competente, los equipos de trabajo deben centrarse en un componente clave para el éxito de su organización, el clima organizacional (p. 62)".

MARCO TEÓRICO

La aproximación al estudio de la conducta del hombre y su relación con el medio ambiente en el cual se encuentra, ha sido un objeto de interés de estudio para la psicología desde hace tiempo (Schneider y Bartlett, 1968), dado que la adaptación del hombre hacia su medio se ha considerado como un elemento fundamental para la preservación de la especie.

Tomando en cuenta esta concepción, y considerando que el medio ambiente puede estar representado por características sistémicas y organizadas, la psicología organizacional ha extrapolado la visión de la adaptación del individuo al contexto organizacional.

En adición a lo anteriormente descrito, el estudio de las interacciones humanas dentro del contexto de las organizaciones es el foco de atención de la psicología organizacional (Gibson, Ivancebich y Donnely, 1979/1987); de esta manera, son dos los aspectos a tratar dentro de esta área, por un lado el individuo y por el otro, la organización.

En los siguientes apartados de este estudio se revisarán cada uno de ellos y la relación que se da entre ambos como generadora de la percepción de la organización que poseen los individuos pertenecientes a ésta.

El Individuo

> ...El ser humano es esencialmente un ser social y un ser organizado. Ser social significa que el hombre tiende a desarrollar relaciones de cooperación e interdependencia. Ser organizado se refiere a la tendencia a agruparse y a

> desarrollar relaciones de cooperación e interdependencia para el logro de metas y objetivos... (Alvarez, 1992a; p. 9)

De acuerdo con la afirmación anterior, el hombre no puede vivir aislado de su medio, sino en constante interacción con él, y además establecer relaciones con otros para el alcance de la satisfacción de necesidades de adaptación al medio (Schneider y Bartlett, 1968).

La adaptación es posible gracias a una serie de aspectos inherentes al individuo, tales como la motivación, el aprendizaje, la memoria, el desarrollo, etc. (Alvarez, 1992a). No obstante, por la misma necesidad de estar en relación con otros, se generan otra serie de procesos que contribuyen a la adaptación del individuo a su medio. Estos procesos, son los que aborda la psicología social e incluyen aspectos como la cultura, la socialización, la formación de estereotipos y la teoría implícita de la personalidad, los cuales contribuyen a la forma en que un individuo percibe al medio con el cual se encuentra en relación (Morales, 1995).

En relación con lo anterior, el proceso de la percepción como un conjunto de procesos psicológicos en los que interviene la experiencia pasada, la memoria y el juicio, está relacionado con la organización o integración de los atributos sensoriales que caracterizan a "...las 'cosas', los 'acontecimientos' y no nada más meros rasgos o cualidades..." (Schiffman, 1994; p. 13). De esta forma, la percepción no es un proceso que lleve al conocimiento del objeto en sí, sino más bien es el resultado del significado que le atribuye la persona al objeto que percibe.

Ahora bien, el proceso de percepción también está relacionado con la situación del individuo en relación con otros. A este proceso perceptivo se le denomina percepción social, el cual comprende a la percepción personal y a la percepción de objetos (Santoro, 1992).

De acuerdo con Schneider, Hastorf y Ellsworth (1982), la percepción personal es la inferencia a partir de características y estados no observables donde hay una elaboración de expectativas y de rasgos que permiten predecir el comportamiento de la persona estímulo. Este proceso de percepción personal está integrado por varios elementos que interactuan entre sí constituyendo un sistema que está formado por la persona estímulo y el perceptor, quienes están inmersos dentro de un contexto o situación. Cada uno de estos elementos está formado por las siguientes variables: (1) de la persona estímulo, entre las cuales está, la apariencia física y la conducta; (2) del perceptor que incluye a los sentimientos y las condiciones previas al estímulo. El producto final de esta interacción es la impresión de la persona estímulo que comprende cogniciones, atribución de rasgos de personalidad, percepción de causalidad, intención entre otros (Santoro, 1992). Además, está percepción depende de factores más generales tales como la cultura, la socialización, la teoría implícita de la personalidad y los estereotipos (Santoro, 1992).

Por otro lado, la percepción de objetos constituye un proceso similar al descrito anteriormente, pero referido a la percepción de los elementos o cosas de la cotidianidad, tales como un carro, un edificio, o una organización para la cual trabaja. (Schneider, Hastorf y Ellsworth,1982).

Como proceso psicológico, es importante destacar que los resultados finales a los que conduce tal proceso, pueden estar llenos de distorsiones debidas a las experiencias pasadas y el aprendizaje del sujeto perceptor en adición a la configuración del estímulo percibido (Schiffman, 1994). Esta particularidad del proceso perceptivo introduce un amplio rango de posibilidades para que diversas personas tengan percepciones completamente diferentes, a pesar de haber estado expuestas al mismo estímulo. Dentro del campo de la psicología este hecho es denominado

como el fenómeno de las diferencias individuales, pues no se puede suponer que dos personas, aún siendo exactamente iguales en su composición genética tendrán la misma percepción de un estímulo (Fierro, 1983/1986).

Según todo lo anterior, "La percepción es básica para el entendimiento de la conducta individual, porque es el medio a través del cual el estímulo afecta a un organismo o individuo" (Alvarez, 1992a; p. 9), de modo que el estudio de la percepción de la organización, desde el punto de vista de la psicología implica la aproximación al proceso "a través del cual el individuo connota de significado su situación y su ambiente" (Alvarez, 1992d; p. 101) con lo cual puede comprenderse no solo el significado particular que un individuo le otorga a su medio inmediato, sino que además, podrá aplicarse tal entendimiento para el diagnóstico de las condiciones que fomentan la manera en que un individuo se siente al respecto de este.

De acuerdo con esto último, la presente investigación pretende mostrar las relaciones entre el proceso perceptivo y un conjunto de características existentes en un medio organizacional educativo. Sin embargo, para tal fin a continuación se presentarán una serie de aproximaciones teóricas en relación con el proceso perceptivo, que pueden hacerse aplicables al caso concreto de la percepción que un individuo posee al respecto de la institución para la cual trabaja.

La Percepción y Sus Aproximaciones Teóricas

Distintas tendencias teóricas de la psicología están de acuerdo al considerar la percepción del ser humano como un proceso por medio del cual se elabora e interpreta la información de los estímulos para organizarla y darle sentido (Dember y Warm ,1990). De acuerdo con esta definición, varias

han sido las aproximaciones teóricas del fenómeno perceptivo, siendo una de las primeras la explicación fisiológica.

En este sentido, algunos autores reducen a hechos fisiológicos la explicación de los fenómenos perceptivos:

> Para este enfoque, el conocimiento de la composición físico-química de los estímulos proximales que desencadenan experiencias perceptivas concretas, y de los sistemas anatómico y fisiológico, que favorecen dichas experiencias, constituye el nivel adecuado de explicación. Sin embargo, el conocimiento de los factores fisiológicos que intervienen aporta una explicación reduccionista (Dember y Warm, 1990 p. 31).

Dember y Warm (1990) señalan otras explicaciones aportadas a nivel psicológico por la Corriente Estructuralista, la Psicología de la Gestalt, el Conductismo, el Procesamiento de la Información, y el Funcionalismo.

El estructuralismo de Wundt, sostenía que el rol de la psicología era descubrir los elementos de la experiencia consciente y las formas de combinarlos, lo cual se llevaba a cabo por medio del método de la introspección. Por otro lado los psicólogos de la Gestalt estudiaron la percepción en términos de su organización inherente y de sus propiedades de configuración, y concentraron datos para fundamentar que los hechos psicológicos en general y los perceptivos en particular, debían entenderse en términos de su naturaleza holística, ya que la descomposición en elementos desvirtuaba ese significado esencial. Los seguidores de esta corriente, al igual que los estructuralistas utilizaban la experiencia subjetiva pero como observación fenomenológica, que se centra en cómo se ven las cosas, no en qué las compone.

A diferencia de los dos enfoques anteriores, Watson sostenía que la introspección y la observación fenomenológica eran mentales y por lo tanto no científicas. Para este autor los datos de la psicología tienen que ser objetivos para poder ser estudiados y verificados. Por lo tanto, el énfasis metodológico debía hacerse sobre los estímulos y respuestas observables. Por último, el enfoque del procesamiento de la información también se sirve de relaciones entre estímulos y respuestas objetivas para elaborar inferencias. Este enfoque aplicado a la percepción sostiene la existencia de un sistema de capacidad limitada que procesa la información en términos de una secuencia de operaciones que se llevan a cabo por fases (Dember y Warm, 1990)

Desde otra concepción, Mayoral (1982) considera que la percepción puede explicarse desde el punto de vista subjetivo, como un fenómeno activo fundado en la experiencia del individuo (teorías empiristas), o como un fenómeno ligado al objeto y al campo donde se ubica este objeto, sin tomar en cuenta la experiencia del sujeto (teorías nativistas).

Para Mayoral (1982) la percepción constituye el último proceso de una cadena de comunicación con un receptor humano, y permite al organismo extraer elementos del entorno útiles para elaborar conductas. En virtud de esto es que el estudio de la percepción dentro de un ambiente organizacional recobra especial interés para llegar a comprender a las organizaciones (Alvarez, 1992a), entendiendo que están constituidas por individuos que tienen en común una serie de procesos que caracterizan las relaciones que establecen dentro de la organización.

Por último, desde una perspectiva funcionalista se considera a "los procesos mentales como recursos del organismo en su adaptación al medio circundante para satisfacer sus necesidades biológicas" (Navarro, 1989; p.

85). En este sentido, la percepción entendida como un proceso mental, constituye uno de los recursos a través de los cuales el individuo es capaz de adaptarse. Tomando en cuenta los diversos ambientes con los que interacciona la persona, uno de interés para este estudio es el ambiente laboral dentro de las organizaciones.

A continuación se estudiará el tema de las organizaciones y posteriormente su relación con la percepción que el individuo tiene al respecto de esta.

La Organización

El concepto que define lo que es una organización goza de un cierto consenso ya establecido a lo largo de los años. En este sentido, Blum y Naylor (1949/1977) han citado de manera sucinta, aunque ampliamente aceptada que "cada organización debe tener una estructura y una finalidad" (p. 669).

Ampliando un poco la definición anterior, Tannenbaum (1966/1981) ha mencionado por lo menos 10 características principales de las organizaciones, la mayoría de las cuales pueden enmarcarse dentro de los dos aspectos señalados anteriormente.

Dentro de lo que Blum y Naylor (1949/1977) entienden por el concepto de estructura, cabe señalar al menos 6 características citadas por Tannenbaum (1966/1981). Bajo esta concepción, un primer elemento es la especialización, que consiste en que los miembros que componen una organización ejecutan necesariamente funciones diferentes. Esta diversidad de funciones dentro de la estructura de una organización hace destacar a la segunda característica, la coordinación, ya que "las múltiples funciones diferentes que ejecutan los miembros deben estar coordinadas o

entrelazadas para que contribuyan al resultado final" (Tannenbaum, 1966/1981; p. 15). Como tercera característica, el orden o ensamblaje de comportamientos en una organización como parte de un plan lógico para lograr ciertos objetivos, permite que la organización adquiera una estabilidad y una continuidad. La autoridad, como derecho formal establecido gracias al rango que ocupa un individuo dentro de la estructura permite decidir, determinar o influir en lo que van a hacer otros en la organización. En este sentido la autoridad se complementa con la jerarquía o cadena de mando, en la cual una persona en los niveles superiores tiene mayor responsabilidad de garantizar que los miembros que están a un nivel subordinado realicen el trabajo que se espera de ellos (Tannenbaum, 1966/198). Con relación a la autoridad, la uniformidad puede apreciarse como una quinta característica de la organización. La uniformidad se refiere al hecho de observar conformidad de comportamientos en los miembros de la organización en virtud de aceptar los lineamientos de la organización para la cual trabajan. Por último, una sexta característica que permite preservar esta uniformidad es la sustitución.

Tal aspecto de las organizaciones hace referencia al hecho de que no importa quién sea la persona concreta que se desempeña en un puesto (especialidad), si ésta no mantiene un comportamiento uniforme, puede ser sustituida por otra que sí esté en capacidad de mantenerse de acuerdo a lo esperado por la organización (Tannenbaum, 1966/1981).

Así, de este modo las características señaladas anteriormente permiten que la organización con una estructura determinada cumpla con el segundo aspecto señalado por Blum y Naylor (1949/1977) como "finalidad" o propósito el cual para Tannenbaum (1966/1981) consiste en la producción eficiente de un artículo, producto o servicio.

De acuerdo al esquema formulado anteriormente, definiciones más recientes que han sido planteadas por otros autores, concuerdan en lo citado hasta ahora (Kast y Rosenzweig, 1983; cp. Alvarez, 1992a; Shein, 1988; cp. Miranda y Rodríguez, 1994; Rodríguez, 1992; Alvarez, 1992a; Robbins, 1996; Sherman, Bohlander y Snell, 1998).

No obstante, otras concepciones alternativas se han propuesto en lo referente a la manera de considerar a las organizaciones. Por citar sólo dos puntos de vista, vale la pena reseñar el enfoque de las organizaciones como sistemas (Alvarez, 1992a) y como instituciones sociales (Morales y cols, 1995; Alvarez, 1992a).

Al respecto de la primera consideración, la visión de las organizaciones como sistemas se extiende incluso a los procesos dinámicos que ocurren dentro de ella (Alvarez, 1996). Este enfoque ha sido señalado desde hace tiempo al comprender que una organización no se encuentra aislada en el vacío, sino que debe enfrentar el reto de adaptarse al entorno cultural y el país donde se encuentra. (Berlín, 1991; Alvarez, 1992b).

Con respecto a la segunda consideración, el calificativo de institución social viene a referir que la organización es un sistema en el cual los individuos que la conforman se relacionan con base a criterios específicos. En este sentido, Homans (1950; cp. Alvarez, 1992a) ha señalado tres elementos claves para entender a las organizaciones y que hace referencia a los comportamientos sociales de relación entre los individuos de una empresa. Sus tres elementos son: "las *tareas* que desarrolla la gente, las *interacciones* que ocurren entre la gente cuando desarrollan sus tareas, y los *sentimientos* que surgen entre las personas (Alvarez, 1990, p. 33).

Ahora bien, esta serie de procesos sociales ocurren en cualquier organización, independientemente de los objetivos que se propone alcanzar. De acuerdo a los objetivos de la organización, se las puede clasificar en organizaciones bancarias, de productos de uso masivo, de comunicaciones, etc. Y en términos más amplios, en organizaciones con objetivos gubernamentales, comerciales, militares, de servicio y educativo.

Bajo este criterio, las instituciones educativas (colegios, institutos tecnológicos y universidades) se incluyen también dentro del concepto de organización, lo cual sugiere que en este tipo de instituciones, ocurren una serie de procesos dinámicos como los señalados tanto por el enfoque de sistema como por el enfoque de institución social.

De acuerdo a lo planteado hasta ahora, la Universidad Católica Andrés Bello entendida como un tipo de organización que cumple una finalidad fundamentalmente educativa, puede considerarse como una fuente de estudio en lo referente a los procesos organizacionales que ocurren en cualquier institución. Bajo este enfoque, el estudio acerca de las percepciones que tienen los empleados (específicamente el personal docente) de esta universidad en relación a una serie de características como las citadas en el apartado de procesos organizacionales se considera el objetivo fundamental del presente trabajo.

Los Procesos Organizacionales

En parte de la literatura y trabajos de investigación realizados en el país (Alvarez, 1990; Alvarez, 1992a; Alvarez, 1992b; Alvarez, 1992c; Alvarez, 1992d; Miranda y Rodríguez, 1994; Sichel 1994; Hallak y Hernández, 1995 y Ortíz, 1995; De Abreu, 2000) y fuera de éste (Brief, A. Motowidlo, 1986; Gibson, Ivancebich y Donnelly, 1979/1987; Glew, O'Leary-Kelly, Griffin y Van Fleet, 1995; Klein, Conn, Smith y Speer, 2001; Shadur, Kienzle y Rodwell,

1999) se ha reportado que ciertos procesos organizacionales como la comunicación en la organización, el sentido de pertenencia, la autoridad organizacional y la toma de decisiones son, entre otros, algunos de los procesos que contribuyen a que el individuo perteneciente a una institución perciba, evalúe y ocupe alguna participación en la realidad de la organización para la cual trabaja.

Tales procesos delinean una serie de comportamientos que los individuos, como miembros de la institución, deben cumplir a fin de lograr los objetivos de ésta. Ante esta situación, los individuos deben realizar una serie de tareas (conductas) en un contexto físico-ambiental que la hace posible gracias a que la persona también subjetiviza su contexto para fines laborales (Alvarez, 1996).

Según lo anterior, el individuo al encontrarse en un ambiente caracterizado por una serie de aspectos que permiten realizar las actividades laborales, se encuentra en una red de elementos interrelacionados a nivel funcional. Estos elementos son denominados desde una óptica sistémica como procesos organizacionales que ocurren para hacer posible la actividad laboral (Alvarez, 1996).

De acuerdo a lo anterior, la relación entre los procesos que ocurren dentro de una organización, los individuos que desempeñan diversas tareas y la estructura de una organización, contribuye a la constitución de un ambiente en el cual emergen sentimientos que "...podrían reflejar el funcionamiento interno de esa organización o subunidad..." (Gibson, Ivancebich y Donnely, 1979/1987; p. 527). En este sentido Alvarez (1996), ejemplifica el tipo de relación que se establece entre la organización, los individuos y la estructura en el contexto de la administración, señalando que:

> ...El éxito de una administración depende de tres factores: a) relaciones estrechas y efectivas entre el ejecutivo y el legislativo para la estructuración de la política, (...); y entre el gerente y la junta de directores que gobiernan la organización, (...); b) habilidad del gerente y sus colaboradores, para incorporar los lineamientos dictados por el Ejecutivo (o cuerpo de directores) a un plan práctico de operación; y c) la destreza de los encargados de dirigir, controlar, coordinar e instruir, para ganarse la colaboración de todos los empleados y trabajadores, a fin de alcanzar los objetivos planteados. (p. 54)

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que las organizaciones poseen una serie de componentes que "...con el tiempo toma procesos y devuelve recursos al medio técnico..." (Gibson, Ivancebich y Donnelly, 1979/1987; p. 31). Entre estos componentes se encuentran la capacidad de producción, la eficiencia, la adaptabilidad, el progreso y la satisfacción (Gibson, Ivancebich y Donnelly, 1979/1987; Lindell y Brandt, 2000).

Para representar cómo esta relación entre elementos influye en el comportamiento de un individuo dentro de una institución, se revisarán algunos procesos que inciden en el comportamiento de éste.

La Comunicación Organizacional, se considera como la transferencia de información y específicamente el entendimiento entre las personas para expresar ideas, hechos, pensamientos y valores con el fin de poder compartir lo que sienten y conocen de ella y de la institución en donde trabajan (Gibson, Ivancebich y Donnely, 1979/1987).

La función de la comunicación a nivel organizacional cumple el objetivo de coordinar e integrar las diversas funciones que tienen los departamentos que lo integran, además de constituir un elemento determinante para la acertada realización de los procesos organizacionales y para la misma estructura (Sichel, 1994; Lindell y Brandt, 2000).

El Sentido de Pertenencia, otros de los procesos organizacionales, comprende a los comportamientos relacionados con el compromiso y/o sentido de pertenencia de los individuos que incluyen los denominados componentes "pro sociales" de conducta organizacional (Brief y Motowidlo, 1986). Estos procesos pueden entenderse como comportamientos cooperativos que no son obligatorios o que no se hallan especificados en la descripción del cargo que desempeña un individuo; pero sin lugar a dudas contribuyen a la efectividad organizacional (Brief y Motowidlo, 1994). Algunos de estos comportamientos son la cooperación con los colegas, la protección de la organización contra cualquier peligro y el sugerir mejoras para la organización. En concordancia con esto y según Glew, O'Leary-Kelly, Griffin y Van Fleet (1995) tales aspectos, aunque sean definidos de diversas formas, contribuyen al desenvolvimiento de los empleados.

La Toma de Decisiones, es uno de los procesos que cotidianamente enfrenta toda organización, "... se deben manejar sin dedicarles una cantidad innecesaria de recursos organizacionales..." (Gibson, Ivancebich y Donnelly, 1979/1987; p. 439) ya que invertir grandes esfuerzos en este proceso no necesariamente implica la elección mas adecuada, en aras de la eficacia y eficiencia de cualquier institución.

Los procesos anteriormente señalados pueden considerarse como elementos integrantes dentro de las organizaciones, que influyen sobre las percepciones que les personas desarrollan acerca de la organización, de esta manera son aspectos a considerar dentro de los estudios de clima organizacional, razón por la cual en el próximo apartado se hará referencia al tema de clima organizacional, haciendo énfasis sobre él como un constructo referente a la percepción de un individuo que pertenece a una organización.

Clima Organizacional

Históricamente el estudio del clima organizacional ha sido objeto de controversia (Hershbergerg, Lichtenstein y Knox, 1994), al punto que "esta falla de unanimidad entre los trabajadores ha permitido a los investigadores sustituir el término clima psicológico por el de clima organizacional (Hershbergerg, Lichtenstein y Knox, 1994; p.24).

Asimismo, la controversia puede hallarse no sólo en la denominación conceptual, sino además en relación a cuatro criterios inherentes a su estudio. Estos criterios son: las características descriptivas del clima organizacional (Schneider y Bartlett 1968; Litwin y Stringer, 1968, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick 1970) la pertenencia de estas a factores grupales o individuales dentro de la organización (González-Romá y Peiró, 1999; Linden y Brandt, 2000, Zohar, 2000), el aspecto psicométrico referido a la construcción de instrumentos de medición (Halpin y Crofts, 1963; Litwin y Stringer, 1968, Likert, 1969; Claudet y Ellet, 1999) y la ubicación metodológica que se le asigna al concepto como variable independiente, dependiente o interviniente (Hershbergerg, Lichtenstein y Knox, 1994; Brown y L eigh, 1996; Lindell y Brandt, 2000).

Aspectos Controversiales

Como se ha señalado anteriormente, el estudio del clima organizacional ha sido objeto de controversia, por ende, en la literatura se encuentran diversas definiciones del concepto. Por ejemplo, Cornell (1955; cp. Alvarez, 1992b) define al clima organizacional como una mezcla de interpretaciones o percepciones que hacen las personas acerca de sus trabajos o roles dentro de una organización, o en relación a los otros

miembros, así las percepciones de los miembros de la organización definen al clima.

Para Forehand y Gilmer (1964; cp. Zancudo y Alvarez, 1997) el clima es un conjunto de características que definen una organización, la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de la gente dentro de la organización.

Según Litwin y Stringer (1968) el clima es una característica relativamente permanente, que define el ambiente interno de una organización, el cual es experimentado por todos sus miembros, incidiendo en su comportamiento, y puede ser descrito en términos de valores de un grupo determinado de características de la organización.

Margulies (1969; cp. Fernández, 1991) lo define como un conjunto de valores actitudes y normas conductuales que integran la cultura implícita de una organización.

En el ámbito académico, para los teóricos del perfil del Clima Organizacional Educativo (CFK Ltd) (Fox y cols., 1973; cp. Alvarez, 1992c) el clima organizacional es el resultado de la interacción de los factores generales o factores determinantes de la relación educativa, de los factores determinantes del programa educativo, de los factores determinantes del proceso educativo y de los factores determinantes de los recursos materiales.

Para Schneider y Hall (1975; cp. Alvarez, 1992a) en cambio, el clima organizacional podría considerarse como un grupo de percepciones globales de los miembros de una organización en referencia a su medio o contexto institucional. Así, este conjunto de percepciones refleja una interacción entre

las características personales y las de la institución. De este modo, el clima se entiende como la evaluación de eventos basados en la interacción de los eventos reales y su percepción.

Katz y Kahn (1978) describen al clima como los patrones distintivos de creencias colectivas que son comunicadas al nuevo grupo de miembros por medio de los procesos de socialización y además son desarrollados a través de la interacción de éstos con sus contextos físicos y sociales. Según estos autores, el clima se desarrolla de acuerdo a los atractivos y rasgos seleccionados por los miembros de la organización a la cual pertenecen.

Brunet (1987; cp. Miranda y Rodríguez, 1994) considera al clima como un componente multidimensional de elementos que pueden desglosarse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modo de comunicación, estilo de liderazgo, etc. Dichos elementos se suman para formar un clima particular determinado dotado de sus propias características que refleja en cierto modo la personalidad de una organización e influyen en el comportamiento de las personas.

Alvarez (1992c) describe el concepto como la expresión de las percepciones o interpretaciones que la persona hace del ambiente interno de la organización en la cual participa.

Similarmente a la definición de Brunet, anteriormente citada, Freiberg (1998) ha señalado que el clima en los contextos educativos se comprende por una serie compleja de factores, tales como la calidad de las interacciones mostradas por los profesores en la sala de descanso, el nivel de ruido en los pasillos y cafeterías del campus universitario, tamaño del personal y la seguridad y comodidad percibida por los trabajadores (profesores) y

estudiantes de la institución y que por ende no existe un simple factor que determine al clima organizacional dentro de estos contextos.

Más recientemente, Schmitt, Sacco, Ramey y Ramey (1999) señalan que el clima organizacional "ha sido conceptualizado como el 'lente' (esquema) mediante el cual las personas interpretan y asocian significados a los estímulos organizacionalmente relevantes" (p. 739); y en este sentido, estos significados y percepciones influencian a las actitudes y expectativas acerca de lo que es recompensado y castigado en una organización, además de afectar indirectamente las actitudes y conductas mostradas dentro de la organización.

Lindell y Brandt (2000) mencionan que la conceptualización del clima organizacional, tal y como la describen Katz y Kahn (1978), puede ser tratada como un constructo multidimensional con dimensiones que describen cada uno de los procesos que se dan a lo largo de la estructura.

Ahora bien, como consecuencia de las múltiples definiciones existentes del concepto, se han descrito diversas características del clima organizacional, lo que constituye un segundo aspecto de la controversia. Por ejemplo, Schneider y Bartlett (1968) señalaron siete propiedades del clima , las cuales son: (1) apoyo, (2) estructura administrativa, (3) preocupación por los nuevos empleados (4) conflictos, (5) intransigencias, (6) independencia y (7) la satisfacción general de los agentes con las diversas prácticas y actividades de los gerentes.

En este mismo año, Litwin y Stringer (1968) encontraron ocho propiedades componentes del clima organizacional. Según ellos las propiedades son: (1) Estructura, (2) Desafío y Responsabilidad, (3) Recompensas, (4) Calor Humano y Apoyo, (5) Tolerancia para los conflictos,

(6) Identidad organizacional, (7) Normas y (8) Expectativas para el Desempeño. Posteriormente, los mismos autores identificaron al clima organizacional con seis dimensiones, a saber: (1) Estructura Organizacional, (2) Responsabilidad, (3) Recompensas, (4) Riesgo, (5) Apoyo y (6) Normas y Conflictos.

Más tarde, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) señalaron solo cuatro factores como los característicos del Clima Organizacional. Para estos autores, los aspectos identificadores del clima son: (1) Autonomía Individual, (2) Grado de Estructura impuesto sobre la posición, (3) Orientación hacia la recompensa y (4) Consideración.

Por otro lado, la concepción acerca de si las características señaladas anteriormente pertenecen a factores grupales o individuales dentro de la organización ha constituido el tercer aspecto controversial (Joyce y Slocum, 1982). Por ejemplo, algunos autores (Brown y Leigh, 1996; Lindell y Brandt, 2000) señalan que el clima se ha encontrado mayormente relacionado a factores individuales como el esfuerzo, la ejecución y el desempeño, mientras que otros señalan que el clima se encuentra significativamente asociado a factores organizacionales tales como productividad, efectividad y eficacia o a factores institucionales tales como el tamaño de la organización, la división del personal, y los recursos (Kozlowski y Hults, 1987; cp. Lindell y Brandt, 2000).

En este sentido, una revisión acerca del factor al que hace referencia cada una de estas características, apunta a que algunas de ellas pueden ubicarse como pertenecientes a factores de grupo, mientras que otras pertenecen a factores individuales o institucionales.

En virtud de estas variadas consideraciones, Lindell y Brandt (2000) señalan que en esta área "una pequeña revisión es un fracaso para determinar si el clima actúa como un mediador de la relación entre antecedentes organizacionales y sus consecuencias" (p. 331). De modo que una investigación en el tema:

> es necesaria porque las dimensiones del clima que están relacionadas a los antecedentes organizacionales puede ser diferente de aquellas otras dimensiones que están relacionados a los resultados organizacionales o individuales (Lindell y Brandt, 2000; p. 331).

No obstante, Zohar (2000) retomando estas diversas consideraciones, ha propuesto un modelo en el cual se intenta definir la actuación del clima tanto a nivel organizacional como a nivel grupal e individual, vinculando a estos dos últimos factores de la organización con la ejecución de los procedimientos propiamente organizacionales, mientras vincula al nivel organizacional con los establecimientos de las políticas a seguir por los grupos e individuos.

El cuarto criterio controvertido es el aspecto psicométrico de la medición del clima organizacional. Asimismo, las escalas desarrolladas para la medición del clima también han variado de acuerdo al tipo de organización (financieras, de servicio, educativas, etc.).

De acuerdo a lo anterior Halpin y Crofts (1963; cp. Zancudo y Alvarez, 1997) dentro del contexto de las instituciones educativas, construyeron un cuestionario con dos grandes factores, a saber: (1) La percepción del docente con relación a su grupo, el cual incluye intimidad, compromiso, moral y obstáculos; y (2) La percepción colectiva que tienen los docentes acerca de las cualidades del director, que a su vez contempla: confianza, respeto, empatía y exigencia.

Más tarde Tagiuri (1968; cp. De Abreu, 2000) en el contexto gerencial, elaboró un instrumento para evaluar el clima organizacional percibido por los ejecutivos miembros del programa de gerencia avanzada de la universidad de Harvard. Su instrumento abarca áreas de la compañía, alta gerencia, políticas, puestos de trabajo, departamentos, supervisores, asociados, subordinados y promoción. Al abarcar estas áreas, el instrumento se constituyó de 5 factores (1) las políticas de dirección y orientación; (2) la atmósfera profesional; (3) características del departamento o del grupo de trabajo; (4) cualidades de los supervisores; (5) énfasis en los resultados combinados con autonomía ejecutiva y satisfacción.

Por su parte Litwin y Stringer (1968) a partir de las seis características descritas como factores componentes del clima, desarrollaron un cuestionario para probar la hipótesis de que diferentes ambientes producen distintos tipos de motivación de acuerdo a la percepción de los estilos de liderazgo representados por los individuos de una organización. Por otro lado, Schneider y Bartlett (1968) diseñaron un cuestionario para medir la percepción del clima en una empresa de seguros. Su instrumento se constituye por 7 factores: (1) apoyo a la gerencia, (2) estructura administrativa, (3) preocupación por los nuevos empleados, (4) conflictos, (5) intransigencias, (6) independencia y (7) el grado de satisfacción general.

Luego en 1969, Likert (cp. Alvarez, 1992b) desarrolló un instrumento que permite determinar la relación significativa entre el estilo de gerencia, las características del sistema organizacional de interacción-influencia y la efectividad de la organización. Su instrumento se componía por seis factores, a saber: (1) Procesos de Liderazgo, (2) Fuerza Motivacional, (3) Proceso de Organización, (4) Proceso de Toma de Decisiones, (5) Proceso de Establecimiento de Metas y (6) Procesos de Control.

Por otra parte en 1969 dos organizaciones privadas relacionadas con el ámbito educativo se abocaron a la evaluación de la percepción que tenían los estudiantes acerca de las instituciones educativas (Alvarez, 1992b). A partir de los resultados obtenidos por estos trabajos una de ellas elaboró el cuestionario descriptivo del Perfil de Clima Organizacional Educativo, el cual actualmente se conoce como el CFK Ltd. Este instrumento fue diseñado "...para promover una medida general del clima organizacional de instituciones educativas..." (Alvarez, 1992b; p. 59) y comprende cuatro factores generales a saber: (1) determinantes de la relación educativa (2) determinantes del programa, (3) determinantes del proceso y (4) materiales (Alvarez, 1992b).

No obstante, en otras fuentes de la literatura (Alvarez, 1992b; Shadur, Kienzle y Rodwell 1999) puede encontrarse al menos casi una decena de instrumentos diseñados para la evaluación del clima organizacional en diversos tipos de instituciones. Mientras que otras investigaciones recientemente (Claudet y Ellett, 1999; Hart, Wearing, Conn, Carter, Dingle, 2000) siguen revisando nuevas formas para la medición del clima organizacional en los ambientes educativos con el objetivo de investigar "la naturaleza y los efectos de las estructuras organizacionales creadas por los administradores escolares, profesores, y colegas para enmarcar las cadenas de mando y toma de decisiones" (Claudet y Ellett, 1999; p. 318).

Finalmente el último criterio controvertido ha sido la ubicación metodológica que los autores le han asignado al constructo clima organizacional. Con respecto a este punto, las consideraciones han variado en diversos sentidos. Concretamente, puede ubicarse al clima organizacional como una variable independiente o capaz de producir algún cambio en otras variables de la organización (Alvarez, 1992a; Schmit, Sacco, Ramey, Ramey y Chan, 1999); como variable interviniente o capaz de moderar o mediar la

relación con otras (González-Romá y Peiró, 1999; Hellriegel, Slocum y Woodman, 1998; Lindell y Brandt, 2000); o como variable dependiente o aquella que se observa alterada por la acción de otras (Hershberger, Lichtenstein y Knox, 1994; Klein, Conn, Smith y Speer, 2001; Moran y Volkwein, 1992).

Según todo lo señalado hasta ahora, puede afirmarse que las consideraciones sobre clima organizacional en cuanto a los cuatro aspectos citados anteriormente, se han caracterizado por ser harto variables e incluso discrepantes de acuerdo a lo propuesto por cada autor. No obstante, para circunscribir el concepto dentro de una perspectiva teórica, en el próximo apartado se revisarán algunos enfoque sobre el constructo clima organizacional.

Enfoques Sobre el Clima Organizacional

Alvarez (1992a) señala que dos de las grandes corrientes de la psicología, como la escuela Gestalt y la escuela Funcionalista pueden considerarse como las raíces conceptuales y metodológicas que establecieron las bases para hablar actualmente de Clima Organizacional. Este autor expone que la escuela Gestalt se centra en la percepción de la organización, en la sinergia que se encuentra entre el hombre y el todo que le rodea (el todo es más que la suma de sus partes). Los individuos se comportan en función de sus percepciones con relación al medio ambiente que les rodea. En este sentido, el comportamiento que posea el individuo dependerá de la percepción que tenga del medio ambiente laboral. Por su parte la escuela Funcionalista, sostiene que el comportamiento del individuo depende del ambiente que lo rodea y de las diferencias individuales. Es el ambiente el que moldea la conducta y por lo tanto no hay otra opción.

Con base a lo propuesto por estas dos corrientes, la hipótesis acerca de que el comportamiento está en función de la percepción que se tiene del ambiente en el cual se encuentra el individuo, fue adoptada para el estudio de las relaciones de éste con la organización para la cual trabaja.

Sin embargo, Alvarez (1992a) señala que el énfasis en el estudio de la percepción del individuo del ambiente que le rodea (organización), propuesta por ambas corrientes, adopta dos acepciones distintas. Por un lado, la influencia de la escuela Gestalt dirigió la atención de la percepción hacia el estudio del clima psicológico como un atributo inherente al individuo, por ser este último quien organiza los elementos percibidos en el ambiente (Joyce y Slocum, 1982; Moran y Volkwein, 1992; Shadur, Kienzle y Rodwell, 1999). Por otro lado, la influencia de la escuela Funcionalista enfatizó en los aspectos del ambiente (organización) como los determinantes de la percepción; es decir, el ambiente (organización) es el que provee las claves para su percepción o clima (organizacional).

A partir de esta distinción con respecto al enfoque de la percepción, se comienza a debatir si ésta era una función propia e independiente del medio, del receptor o si era compartida y dependiente de las características del ambiente. En este sentido, Schneider y Reichers (1983) identifican tres perspectivas para definir la manera en que surge el clima dentro de una organización: el enfoque estructuralista, el perceptual y el interactivo:

Más tarde, Moran y Volkwein (1992) al comparar las perspectivas señaladas por Schneider y Reichers (1983) analizaron y señalaron que el enfoque estructuralista, reúne el significado que los individuos le dan a los eventos, prácticas y procedimientos dentro de la misma situación. Así en concordancia con esta perspectiva, el clima difiere de organización a organización dependiendo de las diferencias en las estructuras

organizacionales. Para este enfoque la percepción del individuo es resultante del ambiente en el cual se encuentra éste.

La perspectiva perceptual ubica el significado que los individuos le dan a los eventos dentro del individuo. De esta manera, este punto de vista sugiere que el clima difiere de organización a organización dependiendo de las diferencias en los tipos de personas que componen cada organización, es decir, la percepción es una función inherente e independiente del ambiente (Moran y Volkwein, 1992).

Con relación al enfoque simbólico interaccionista o interactivo, el énfasis se coloca en el significado de los acontecimientos dada por la interacción que existe entre los individuos. Para esta perspectiva las interacciones y vivencias que experimenta el individuo al ingresar a la organización determinan su percepción (Moran y Volkwein, 1992).

No obstante, Moran y Volkwein (1992) plantean un punto de vista que integra los enfoques anteriormente señalados al cual denominan perspectiva cultural. Estos autores entienden el clima organizacional como un aspecto creado por el grupo de interacciones individuales que comparten un marco de referencia abstracto y común, puesto que se basa en las percepciones individuales, los sistemas ideacionales de los individuos (sistemas de creencias y valores), relacionados al marco de referencia común representado por la organización para la cual se desempeña, y en la que interactúan con otros individuos que a su vez comparten los sistemas ideacionales y los marcos de referencia.

La postura de Moran y Volkwein (1992) puede considerarse como de mayor flexibilidad en cuanto al entendimiento del clima organizacional, ya que considera conjuntamente los aspectos culturales e interpersonales del

individuo. En virtud de esta bondad, se adoptará al enfoque cultural como marco conceptual en el entendimiento del constructo clima organizacional, así como en el planteamiento de las hipótesis propuestas en esta investigación, las cuales son extraídas de algunas investigaciones presentadas en la literatura y que son reseñadas a continuación.

Investigaciones sobre Clima Organizacional

Las investigaciones sobre clima organizacional han sido diversas con respecto a las variables que se han relacionado con este tópico. Asimismo, con respecto a los instrumentos utilizados para su medición y por ende a las dimensiones del concepto que se han tomado en cuenta. Por último es necesario destacar nuevamente que los contextos en donde se ha estudiado el clima organizacional han sido diversos. A continuación se presentan un grupo de investigaciones que representan la diversidad antes mencionada.

Di Sarli y Ruiz (1991) estudiaron la relación entre la percepción que los supervisores tienen del clima organizacional de una empresa de servicios y, de qué manera esta relación se ve afectada por los factores: efectividad del estilo de liderazgo, sucursal y sexo. La muestra estuvo constituida por 106 sujetos que laboran como gerentes y jefes de sección, y la escala utilizada fue el cuestionario de Litwin y Stringer, encontrando una pequeña relación entre estilos de liderazgo y clima, a excepción de los estilos de liderazgo persuasivo con recompensa y estilo participativo con estándares, con los cuales la variable clima se relacionó significativamente, sin embargo la efectividad del estilo no se asocia con el clima. Las dimensiones del clima consideradas por este estudio fueron: claridad, estándares, conformidad y recompensa.

En esta investigación la variable actúa como moderadora en la dimensión estándares, en este sentido los sujetos femeninos percibieron a

los estilos de participación con estándares de manera menos favorable que los masculinos. Adicionalmente, el estudio encontró la existencia de diferentes tipos de clima en las sucursales estudiadas.

Sichel (1994), en el contexto organizacional de una empresa financiera, estudió la relación del clima organizacional con algunas características de empleados (539), tales como: los años de servicio, el nivel jerárquico, grado de instrucción y el cargo ocupacional. En esta investigación, se reporta que "...las personas con poco tiempo dentro de la organización perciben todas las categorías del clima organizacional de una manera más positiva que las personas que ya tienen más años de servicio..." (p. 111). Asimismo, se encontraron diferencias significativas en la percepción del clima de acuerdo al grado de instrucción (específicamente cuando el nivel de instrucción era mayor, menor era la percepción del clima), el nivel jerárquico desempeñado (los cargos con mayor nivel dentro de la estructura, perciben de manera más favorable al clima de la organización); mientras que con el cargo ocupacional no se encontraron diferencias significativas.

Espinoza (1995), llevó a cabo una investigación en la que relacionó el clima organizacional medido a través del cuestionario clima organizacional con algunas de las características personales de los trabajadores de una empresa manufacturera, encontrando diferencias significativas en una de los factores del cuestionario de acuerdo al nivel educativo y la edad, al tiempo de encontrar diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en tres de los factores de la escala según los años de servicio del empleado y el cargo ocupacional desempeñado. Como parte de sus resultados reseña que "se observa que los trabajadores con más años de servicio, cargos de jerarquía y edades superiores a 45 años, perciben el clima más sustentador que el resto de los sujetos" (P. 117).

Bermúdez y De Freitas (1999) realizaron una investigación para determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de una planta ensambladora de vehículos. Aplicaron el cuestionario de clima organizacional forma B de Litwin y Stringer a diferentes departamentos de la empresa y no encontraron diferencias estadísticamente significativas con respecto a la percepción del clima organizacional en diferentes departamentos de la empresa; sin embargo el análisis cualitativo arroja una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa.

De Abreu (2000) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y la productividad en una empresa financiera. La muestra estuvo conformada por 125 personas. Las dimensiones del clima organizacional fueron: capacitación y desarrollo, infraestructura, condiciones y métodos de trabajo, supervisión, motivación al logro y comunicación. Se construyó un instrumento conformado por 60 ítems. Los resultados reflejan una correlación entre el clima organizacional y productividad de $R^2 = 0.68$ $R = 0,82$. Las dimensiones más asociadas a la productividad fueron: motivación al logro, métodos de trabajo y capacitación y desarrollo. No hubo correlaciones significativas en cuanto a las variables intervinientes propuestas (condiciones personales y administrativas del trabajador). Además en esta investigación, se evidenció que el esquema de remuneración por productividad acordado en el contrato colectivo, influye en el clima debido a su relación directa con la motivación. También se encontró una relación moderada entre el clima y la variable sucursal de la empresa. Asimismo, se observó un efecto diferencial en las diversas sucursales con respecto a las dimensiones del clima. Además se encontró que el género regula la percepción al relacionarse con la dimensión de estándares del clima organizacional. Por último se señala que "...a medida que los trabajadores

califiquen mejor al clima, éste tenderá a aumentar la productividad..." (p. 105).

Johnson (2000) en el contexto de una gran agencia de servicios públicos en Estados Unidos registró la percepción que los supervisores y empleados tenían acerca de 9 factores de la cultura organizacional y 10 factores del clima organizacional en una muestra de 8126 sujetos pertenecientes a esta institución. En esta investigación, se encontró que los supervisores percibieron positivamente a todos los factores que evaluaban la calidad del clima y la cultura organizacional, en comparación con la percepción de los empleados. Además de encontrarse una diferencia estadísticamente significativa entre la percepción de los empleados y los supervisores de esta institución.

Dentro del cuestionario utilizado en esta investigación, los factores de la calidad de la cultura son: 1) Alta gerencia, 2) Apoyo a la calidad 3) Planificación estratégica a la calidad, 4) centramiento en el cliente, 5) Entrenamiento en la calidad, 6) Fortalecimiento, reconocimiento y desarrollo, 7) Desarrollo de la calidad en trabajo de grupo, 8) Medición y Análisis y 9) Convicción de la calidad. Mientras que los factores del clima son: 1) liderazgo, 2) toma de decisiones, 3) comunicación, 4) metas, 5) creatividad e innovación, 6) trabajo en equipo, 7) entrenamiento, 8) satisfacción con el trabajo, 9) factores ambientales, 10) gestión administrativa. En sus resultados se reporta que: "las mayores disparidades o brechas en la percepción fueron encontradas en las áreas de reconocimiento, fortalecimiento y desarrollo, toma de decisiones, creatividad e innovación y gestión administrativa" (Johnson, 2000; p. 123). Al respecto de tales resultados se llega a concluir que los resultados apoyan "la investigación hecha tanto en sectores públicos como privados en los cuales se muestra que los empleados en altos niveles

están más satisfechos que aquellos que se encuentran en niveles jerárquicos más bajos" (Johnson, 2000; p. 124).

Más recientemente, Klein, Conn, Smith y Speer (2001), partiendo del supuesto que cuanto más homogéneo sea el grupo más acuerdo existirá entre los miembros de éste con respecto a la percepción que tienen del ambiente de trabajo, estudiaron la relación entre la interacción social y la interdependencia de trabajo, con el acuerdo intragrupal al respecto de las percepciones del ambiente de trabajo. El estudio fue aplicado a 35 compañías dentro de 42 plantas manufactureras con un total de 419 sujetos. En este estudio, las variables demográficas tales como la edad y el género cuando se encontraban en un grado mayor de heterogeneidad (esto es cuando el grupo de hombres era el mismo que el de las mujeres, y cuando las personas pertenecientes al grupo, variaban en un amplio rango de edad) no estaban asociada a la mayor heterogeneidad en las percepciones del ambiente de trabajo.

Los resultados de esta investigación desconfirmaron la hipótesis referente a la relación directa entre la homogeneidad del grupo (en sus características demográficas) y la homogeneidad en la percepción del ambiente de trabajo. Gracias a estos resultados, los autores proponen la posibilidad de que los efectos de la composición demográfica sobre el acuerdo en la percepción del ambiente de trabajo pueden decrecer a medida que transcurre el tiempo de interacción entre los miembros del grupo de trabajo.

Ahora bien, las investigaciones anteriormente señaladas se enmarcan dentro de un contexto organizacional cuya finalidad es comercial. Los resultados encontrados en este tipo de organizaciones difieren de los hallazgos encontrados en organizaciones cuya finalidad es educativa, en

tanto que no se incluyen algunas variables (relevantes para los contextos educativos) en sus estudios; se han medido con instrumentos especialmente diseñados para la medición del clima organizacional en ambientes comerciales que incluyen factores diferentes a los incluidos en los estudios de organizaciones comerciales. Por estas razones, varios investigadores de las organizaciones educativas (Allison, 1983; Anderson, 1982; Firestone y Wilson, 1985; Moran y Volkwein, 1988; Owens, 1998) "han destacado claramente la necesidad de conceptualizar y definir las variables del clima educativo y organizacional" (Claudet y Ellet, 1999; p. 320). En virtud de estas consideraciones, a continuación se revisan algunas investigaciones especialmente conducidas dentro de los contextos organizacionales educativos.

Moran y Volkwein (1988) examinaron el clima organizacional en ambientes educativos, específicamente en nueve colegios públicos, obteniendo un total de 2937 sujetos, a fin de precisar 1) en cuáles de los niveles de análisis (a nivel organizacional o suborganizacional) el constructo del clima debía ser operacionalizado y 2) en qué forma específica las organizaciones con climas organizacionales favorables difieren de aquellas con climas organizacionales negativos.

En su estudio, encontraron que las diferencias entre las instituciones educativas (entre universidades) y las diferencias entre las subunidades de estas instituciones (departamentos dentro de cada universidad) generaban diferencias en la percepción del clima organizacional, por lo que el clima podía comportar un atributo inherente tanto a nivel organizacional como a nivel intraorganizacional. Los investigadores, también plantearon otra serie de hipótesis, entre las cuales, la antigüedad en el servicio de la docencia podría ser una variable que podía generar diferencias en la percepción del clima organizacional. Con respecto a esta hipótesis, la antigüedad no se

encontró estadísticamente asociada con la percepción del clima organizacional.

En este orden de ideas en un contexto educativo, Zancudo (1990) realizó un estudio para establecer la influencia de algunas variables personales y académicas en la percepción que los docentes tienen al respecto del clima organizacional actual y prospectivo (ideal). En esta investigación se encontró que entre el promedio de la percepción del perfil actual y el promedio de la percepción del perfil prospectivo existen diferencias; asimismo, se encontró que el sexo y la edad, el tiempo en la institución y el departamento al cual están adscritos los docentes, inciden significativamente en la percepción del perfil actual del clima organizacional educativo. Finalmente, en la investigación se reporta que las variables personales y académicas consideradas, inciden en el clima organizacional percibido por los miembros que componen una organización educativa.

Fernández (1991) realizó un estudio sobre la percepción del clima organizacional en miembros de una comunidad educativa universitaria determinando si las variables sexo, rol, edad, condición académica de los estudiantes, el nivel académico, el tiempo de permanencia, el tipo de dedicación y la antigüedad de los docentes, establecen diferencias en las percepciones del Clima Organizacional en profesores y alumnos. En esta investigación se estudió las percepciones actuales y prospectivas (ideales) del clima, encontrando que las variables estudiadas estadísticamente, no establecieron diferencias en la percepción del clima prospectivo. El instrumento utilizado fue el C.F.K. Ltd de 130 ítems, el cual abarca cuatro factores: relación educativa, programa educativo, proceso educativo y recursos materiales. Se concluyó que los miembros de la organización educativa perciben como desfavorable el clima organizacional, a excepción del factor recursos materiales; en cuanto al factor Relación Educativa, es

percibido como favorable por profesores con menos de siete años, con dedicación a tiempo completo y que dictan clases en el ciclo aplicado; con respecto al factor programa educativo es percibido como desfavorable por estudiantes del segundo año y por último, los estudiantes perciben el clima como menos favorable.

Alvarez (1992d) estudió la influencia de factores personales y académicos en la percepción del clima organizacional, en su investigación analiza la percepción actual del clima (lo que es) y prospectiva (lo que debe ser) en una muestra conformada por 483 estudiantes; en su estudio encontró que las personas de género femenino percibieron el clima organizacional educativo mas favorable que las personas de género masculino, asimismo encontró que los estudiantes de menor edad poseen una percepción del clima mas favorable en comparación con estudiantes de mayor edad, con respecto a la variable antigüedad los datos arrojaron una relación inversa significativa, es decir que a mayor tiempo en la institución menos favorable es la percepción del clima organizacional de la institución, con respecto al tipo de carrera no encontró relación significativa, es decir que las percepciones de los estudiantes según el tipo de carrera son similares, también encontró que el rol desempeñado dentro de la institución ejerce influencia sobre la forma en que se percibe el clima organizacional.

Miranda y Rodríguez (1994) desarrollaron un estudio para determinar la percepción del clima organizacional por parte de los estudiantes de pregrado de la Universidad Católica Andrés Bello y los posibles efectos de variables personales como sexo y edad, y variables académicas como el año académico cursado por el estudiante, la escuela en la que está inscrito el estudiante, el turno y la condición académica del alumno sobre dicha percepción. Para ello aplicaron el cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional educativo (CFK Ltd) versión corta (52 ítems) a 996 alumnos

distribuidos en las diferentes escuelas de la universidad, encontrando que las variables relacionadas con clima son: el nivel académico, la condición académica y la escuela. Así, la percepción del clima organizacional resultó ser más desfavorable en la medida que los estudiantes avanzan en la carrera. Por otra parte, la percepción del clima general y de sus elementos relación educativa y recursos materiales, son mas favorables para los estudiantes en condición académica regular que para los arrastrantes y repitientes. Y con referencia a la carrera, se encontró que los estudiantes de las escuelas de Letras y Comunicación Social tienen la percepción del Clima y de sus elementos más desfavorable, seguidos en orden por los estudiantes de las escuelas de Economía y Administración. En cuanto a la percepción más favorable, ésta la tuvo la escuela de Filosofía, seguida en orden, por las escuelas de Ciencias Sociales, Ingeniería, Educación, Psicología y Derecho.

Schneider, Hanges, Goldstein y Braverman (1994) evaluaron la percepción que los decanos y los estudiantes universitarios tenían al respecto del servicio académico brindado por los docentes de una universidad. En esta investigación, puede apreciarse, en concordancia con la diferencia existente entre el clima organizacional en ambientes comerciales y educativos, que la medición del clima en estas últimas instituciones debe incluir una serie de aspectos relacionados con la eficiencia académica del educador (a nivel de postgrado y pregrado), el contacto con colegas de la universidad, actividades profesionales, conducta de clase organizada (tales como la dirección académica de un curso, la asignación de lecturas a estudiantado) y la motivación hacia el estudiantado, etc.

En este estudio, los investigadores, encontraron que tanto la percepción de los miembros de la facultad (como figuras supervisoras del cuerpo docente), como la percepción de los estudiantes, se encontraba significativamente relacionada para varios de los aspectos señalados

anteriormente, pero se establecía una diferencia entre las partes evaluadoras (estudiantes vs autoridades académicas) del servicio académico brindado por los docentes. Para los estudiantes, los aspectos relacionados al manejo del proceso de enseñanza-aprendizaje era de mayor importancia que los relacionados con la trayectoria profesional del docente. Mientras que para las autoridades educativas, ambos aspectos son importantes, aun cuando el referente al de la trayectoria profesional del docente (haber publicado, poseer títulos académicos de postgrado, etc.) era de mayor importancia que el manejo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Hallak y Hernández (1995) llevaron a cabo una investigación para determinar la percepción del clima organizacional por parte de los estudiantes de pregrado de la Universidad Católica Andrés Bello y los efectos de variables personales. En la muestra constituida por 796 sujetos encontraron una percepción del clima organizacional educativo en general favorable, resultado que difiere de los hallazgos encontrados por otros estudios realizados en esta universidad. Los datos de su investigación señalan ocho variables predictoras del clima, de las cuales siete son aspectos de la personalidad, siendo la octava la edad, la cual mantenía una relación inversa con el clima organizacional, es decir que a menor edad mas favorable la percepción del clima; en cuanto a las variables personales asociadas las identificadas son: (1) emotividad; (2) dominancia; (3) inteligencia; (4) certeza individual; (5) feminidad; (6) autoestima y (7) lealtad grupal.

Ortíz (1995), estudió la percepción del clima organizacional que tenían los estudiantes y docentes pertenecientes a la escuela de Letras de la Universidad Católica Andrés Bello. En este estudio se reporta que "...la percepción de la realidad organizacional varía notablemente según el rol desempeñado por cada individuo..." (p. 117), siendo concordante esta

conclusión con el aspecto señalado en los apartados anteriores cuando se recalcaba el papel de las diferencias individuales en la percepción del clima organizacional dentro del cual se participa.

Bardasz (1999), estudió la relación entre el clima organizacional y la productividad en investigación de los profesores de la escuela de Educación de la UCAB, de acuerdo con su categoría académica en el escalafón y el tiempo de dedicación. La muestra estuvo compuesta por 40 profesores de la escuela de Educación. En este estudio se encontraron diferentes tipos de clima, fundamentalmente favorable (50% de la muestra percibió el clima de esta manera) y desfavorable (33% lo percibió de este modo), igualmente que el factor percibido como menos favorable fue la comunicación. La variable categoría académica presentó diferencias significativas. En referencia a la productividad en investigación se ubica en los niveles muy bajos y bajos de la escala; por último no se observaron diferencias de acuerdo a la dedicación ni a la categoría.

En las anteriores investigaciones realizadas en ambientes educativos, destacan como variables personales y demográficas asociadas al clima organizacional, las dimensiones de personalidad, la edad y el sexo; en cuanto a los aspectos organizacionales y académicos relacionados con el clima se encuentran el nivel jerárquico, antigüedad, departamento para el cual trabaja el individuo. Asimismo, se ha trabajado con diversas poblaciones que constituyen la organización educativa a saber: docentes y alumnos.

Tomando en cuenta los resultados de los trabajos anteriormente señalados, y la consideración de Hershberger, Lichtenstein y Knox (1994) en cuanto a que las diferencias individuales y demográficas pueden influir en la percepción del clima organizacional, para fines de la presente investigación, se estudió la relación de la percepción del clima organizacional educativo por

parte de los docentes, con variables demográficas y personales como la edad, el género, la antigüedad, y la sede para la cual trabaja el profesor.

MÉTODO

Problema General

¿Existen diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo a las características del personal que labora para las diferentes sedes de la Universidad Católica Andrés Bello?

Problemas Específicos

1. ¿ Existen diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo a la edad, de modo que a mayor edad más favorable es la percepción del clima organizacional educativo y viceversa?

2. ¿Existen diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo al género de un individuo que trabaja para la Universidad Católica Andrés Bello?

3. ¿Existen diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo a la antigüedad en el desempeño del cargo docente, de modo que un profesor con más tiempo trabajando para la institución tendrá una percepción del clima organizacional educativo más favorable y viceversa?

4. ¿Existen diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo a la sede para la cual trabaja un empleado de la Universidad Católica Andrés Bello?

Hipótesis General

La edad y el género de un individuo, su antigüedad en el trabajo y la sede de la Universidad para la cual trabaja son algunas de las características que generan diferencias en la percepción del clima organizacional de la Universidad Católica Andrés Bello.

Hipótesis Específicas

1. La Edad de un individuo establece diferencias en la percepción del clima organizacional. Específicamente, mientras más edad tenga el docente más favorable será la percepción que éste tiene del clima organizacional educativo y viceversa.

2. El Género de un individuo establece diferencias en la percepción del clima organizacional.

3. El Tiempo en el desempeño de la docencia de un individuo establece diferencias en la percepción del clima organizacional educativo; de modo que en la medida en que tenga más tiempo, su percepción del clima será más favorable y viceversa.

4. La Sede en la cual se desempeña un individuo de la Universidad Católica Andrés Bello establece diferencias en la percepción del clima organizacional.

5. La edad, el género, la antigüedad en el desempeño de la docencia y la sede para la cual trabaja el profesor son variables que interactúan entre sí para generar diferencias en la percepción del clima organizacional.

Variables de la Investigación

Variables Independientes:

Edad: tiempo transcurrido entre el nacimiento de la persona y el momento presente, lo cual es expresado en años (Diccionario Enciclopédico Grijalbo, 1986). Operacionalmente la edad será definida por el número que los sujetos participantes en la investigación escriban en el instrumento, dentro del espacio referido a edad.

Género: Conjunto de caracteres genéticos, morfológicos y funcionales que distinguen a los individuos machos de las hembras en el seno de cada especie (Diccionario Enciclopédico Grijalbo, 1986). Operacionalmente será definida por la letra que marquen los sujetos dentro de dos opciones presentadas, "F" para el género femenino y "M" para el masculino.

Sede: Establecimiento que sirve de ampliación a la organización de la cual depende (Di Sarli y Ruíz, 1991). Operacionalmente será definida por la opción que el sujeto perteneciente a la investigación marque con una equis, en una lista de cuatro posibilidades, siendo ésta: 1. Caracas, 3. Guayana, 4. Coro.

Antigüedad: Tiempo durante el cual la persona perteneciente a la organización se ha desempeñado en esta, expresada en años y meses. Operacionalmente se define como el número que la persona participante en el estudio coloque en el cuestionario.

Variable dependiente:

Percepción del Clima Organizacional Educativo: Expresión de las percepciones o interpretaciones que la persona hace del ambiente interno de la organización en la cual participa (Alvarez, 1992c), las cuales son el

resultado de la interacción de los factores determinantes de la relación educativa, de los factores del programa educativo, de los factores del proceso educativo y de los recursos materiales. Operacionalmente es la puntuación total obtenida del promedio ponderado de los puntajes asignados por los sujetos en cada subescala del cuestionario CFK Ltd, en referencia a los factores de la relación educativa, del programa educativo, del proceso educativo y los recursos materiales. En este sentido se entenderá que:

> Si mayor es la resultante, en mayor grado se caracteriza el clima como productivo-satisfactorio, es decir, como positivo para el desempeño del participante en la institución. (Alvarez, 1992c; p. 85)

Tipo de investigación

La presente investigación es de naturaleza expost-facto, ya que en la misma, la variable independiente ya ha tenido lugar en una determinada situación, sin existir ninguna manipulación experimental de la misma (Kerlinger, 1988).

Kerlinger (1988) define la investigación de tipo ex-post-facto, como aquella investigación empírica sistemática, en la que el investigador no controla directamente las variables independientes, porque ya han acontecido sus manifestaciones o por ser intrínsecamente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones de ellas, sin intervenir directamente, a partir de la relación concomitante de las variables independientes y dependientes. En el caso específico de este estudio las variables independientes ya han tenido lugar, sin existir ninguna manipulación experimental de las mismas.

Así mismo, se considera un estudio de campo ya que el mismo ocurre en el ambiente natural donde se desarrolla el fenómeno. Según Kerlinger

(1988) se considera un estudio de campo a aquel tipo de investigación científica y no experimental aquel que tiene como objetivo las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructura sociales reales.

En este tipo de investigación se observa la situación social o institucional con la finalidad de examinar las relaciones entre valores, actitudes, conducta y percepciones de los sujetos y de los grupos, sin manipulación de las variables independientes. Además es considerado un diseño de corte transversal único, ya que los datos procedentes de la muestra se obtienen en un momento determinado.

Procedimiento

Sujetos

Para la presente investigación se empleó un total de 162 sujetos femeninos y masculinos que se desempeñan como docentes en una de tres sedes de la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas, Coro y Guayana). Cada uno de los sujetos varió en antigüedad dentro de la institución y edad.

Población

Los sujetos participantes de esta investigación pertenecieron a la población de todos los docentes que laboran para la Universidad Católica Andrés Bello durante el período académico 2000-2001.

Diseño Muestral

Para la presente investigación, se estableció un diseño muestral intencional en el cual, se seleccionó la muestra procurando que fuera representativa, pero llevándose a cabo con base a los objetivos de la investigación. Específicamente fue un tipo de muestreo por cuotas en el que se establecieron cuotas para las diferentes categorías del universo que son

réplicas del conjunto, "quedando a disposición del investigador la selección de unidades (...) que comprenda la combinación de varias categorías" (Ander-Egg, 1960/1982; p. 186).

Recolección de los Datos

1. Instrumentos

El instrumento que se utilizó para fines de la investigación constó de dos partes. Una primera parte en donde se le pidieron datos de identificación de la persona referentes a: edad, sexo, tiempo trabajando para la institución y sede.

La segunda parte la constituyó el cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional educativo (CKF Ltd), diseñado para medir la percepción del clima organizacional general de instituciones educativas. (Fox y cols, 1973 cp. Alvarez, 1992)

El cuestionario original está integrado originalmente por 130 ítems, dispuestos en una escala tipo likert y organizados en cuatro subescalas, que corresponden a los factores que integran y determinan el ambiente interno de una organización (Alvarez, 1992c), los cuales son:

1.- **Factores de la Relación Educativa**: también denominados factores generales, los cuales se refieren a la calidad y tipo de relación presente en la institución. Sus indicadores son: la existencia de respeto, confianza, motivación, oportunidades de aportar constante desarrollo académico y social, identificación y atención institucional.

2.- **Factores del Programa Educativo**: comprenden las oportunidades para el aprendizaje activo, atención a las expectativas individuales, ambientes

variados de aprendizaje, curriculum flexible y actividades extracurriculares, apoyo al proceso de aprendizaje, determinación de reglas cooperativamente y sistemas de evaluación variados.

3.- **Factores del Proceso Educativo**: se refieren a estrategias efectivas de enseñanza-aprendizaje, constante ajustes de metas, adecuada solución de problemas, participación en la toma de decisiones, identificación y manejo de conflictos, autonomía responsable, comunicación efectiva y planificación del futuro.

4.- **Factores de los Recursos Materiales**: comprenden los recursos adecuados, sistema logístico y de apoyo eficiente y la apropiada planta física.

La escala de respuestas se compone de cuatro opciones: nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3) y siempre (4). El sujeto respondiente marca con una equis el número que más se adecue a su percepción. Este cuestionario fue traducido y aplicado en Venezuela en instituciones universitarias por González y Kim (1989; cp. Zancudo, 1990) y validado en instituciones de educación superior universitaria por Zancudo (1990). La confiabilidad del instrumento se estableció por el método test-retest con un mes de intervalo y una n=120. El coeficiente de confiabilidad por medio de la fórmula de Spearman fue de r=0.86 (Alvarez,1992).

Para fines de la presente investigación se aplicó una versión abreviada del instrumento, la cual fue realizada por la dirección general de los estudios de postgrado de la UCAB (1993) que redujo el instrumento original de 130 ítems a 52 ítems. Partiendo de los resultados de esta investigación, la versión abreviada final se constituyó de la siguiente manera: a) los primeros 16 ítems corresponden al factor relación educativa, b) los 14

siguientes al factor programa educativo, c) los siguientes 16 al factor proceso educativo y d) los últimos 6 al factor recursos materiales. La versión abreviada de este instrumento arrojó un coeficiente alpha de Cronbach de .96.

2. Operaciones

Para los propósitos que se planteados en la siguiente investigación, se utilizó el cuestionario de percepción de clima organizacional educativo CFK Ltd. y se le administró a la muestra de docentes de las diferentes sedes de la Universidad Católica Andrés Bello. Para ello se contactaron las autoridades de las escuelas de la Universidad Católica Andrés Bello quienes informaron a los docentes sobre el estudio y la necesidad de participación en éste.

Una vez establecidas las bases para contactar al personal docente de las diferentes escuelas en las diferentes sedes de la Universidad, se hicieron llegar los cuestionarios a las distintas dependencias organizacionales a fin de que su personal respondiera al instrumento y luego fuera retornado a la sede de Caracas, lugar en el cual se condujo la investigación.

Una vez administrados y corregidos los cuestionarios de la muestra de este estudio, se construyó la base de datos en SPSS© versión 8.0 para Windows 98©; en la cual las filas constituyeron el número de sujetos; mientras que las columnas quedaron dispuestas como a continuación se describe:

Columna 1: **Edad**: Esta variable, con un nivel de medición de razón, obtuvo un rango que estuvo definido por las edades de los sujetos participantes de la investigación.
Columna 2: **Género:** Su distribución se constituye por dos niveles categóricos: 1 para designar "Femenino" y 2 para designar "Masculino".

Columna 3: **Antigüedad**: Es una variable continua que representa el tiempo de trayectoria docente dentro de la universidad. Es una variable continua expresada en años y meses.

Columna 4: **Sede**: Ocupará cuatro niveles discretos a saber: 1 "Núcleo Caracas", 3 "Núcleo Guayana" y 4 "Núcleo Coro".

Columna 5: **ítem nº 1** del cuestionario CFK ltd. (Es una variable continua en la cual se pueden expresar cuatro posibles respuestas: 1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: Casi Siempre y 4: Siempre.

Columna 6: **ítem nº 2** (ídem)

Columna 7: **ítem nº 3** (ïdem)

Columna 8: **ítem nº 4** (ïdem)

Columna 9: **ítem nº 5** (ïdem)

Columna 10: **ítem nº 6** (ïdem)

Columna 11: **ítem nº 7** (ïdem)

Columna 12: **ítem nº 8** (ïdem)

Columna 13: **ítem nº 9** (ïdem)

Columna 14: **ítem nº 10** (ïdem)

Columna 15: **ítem nº 11** (ïdem)

Columna 16: **ítem nº 12** (ïdem)

Columna 17: **ítem nº 13** (ïdem)

Columna 18: **ítem nº 14** (ïdem)

Columna 19: **ítem nº 15** (ïdem)

Columna 20: **ítem nº 16** (ïdem)

Columna 21: **ítem nº 17** (ïdem)

Columna 22: **ítem nº 18** (ïdem)

Columna 23: **ítem nº 19** (ïdem)

Columna 24: **ítem nº 20** (ïdem)

Columna 25: **ítem nº 21** (ïdem)

Columna 26: **ítem nº 22** (ïdem)

Columna 27: **ítem nº 23** (ïdem)

Columna 28: **ítem nº 24** (ídem)

Columna 29: **ítem nº 25** (ídem)

Columna 30: **ítem nº 26** (ídem)

Columna 31: **ítem nº 27** (ídem)

Columna 32: **ítem nº 28** (ídem)

Columna 33: **ítem nº 29** (ídem)

Columna 34: **ítem nº 30** (ídem)

Columna 35: **ítem nº 31** (ídem)

Columna 36: **ítem nº 32** (ídem)

Columna 37: **ítem nº 33** (ídem)

Columna 38: **ítem nº 34** (ídem)

Columna 39: **ítem nº 35** (ídem)

Columna 40: **ítem nº 36** (ídem)

Columna 41: **ítem nº 37** (ídem)

Columna 42: **ítem nº 38** (ídem)

Columna 43: **ítem nº 39** (ídem)

Columna 44: **ítem nº 40** (ídem)

Columna 45: **ítem nº 41** (ídem)

Columna 46: **ítem nº 42** (ídem)

Columna 47: **ítem nº 43** (ídem)

Columna 48: **ítem nº 44** (ídem)

Columna 49: **ítem nº 45** (ídem)

Columna 50: **ítem nº 46** (ídem)

Columna 51: **ítem nº 47** (ídem)

Columna 52: **ítem nº 48** (ídem)

Columna 53: **ítem nº 49** (ídem)

Columna 54: **ítem nº 50** (ídem)

Columna 55: **ítem nº 51** (ídem)

Columna 56: **ítem nº 52** (ídem)

Columna 57: **Factor 1** del Cuestionario de Clima Organizacional (**Relación Educativa**).
Columna 58: **Factor 2** del Cuestionario de Clima Organizacional (**Programa Educativo**).
Columna 59: **Factor 3** del Cuestionario de Clima Organizacional (**Proceso Educativo**).
Columna 60: **Factor 4** del Cuestionario de Clima Organizacional (**Recursos Materiales**).
Columna 61: **Puntaje Total** del Cuestionario de Clima Organizacional. Es una variable continua que va en un rango de 52 a 208, obtenida a partir de la suma de los puntajes marcados por el sujeto en el cuetionario.

Recolección de los Datos

1. Técnicas de Análisis

Para fines del presente trabajo se sometió el instrumento a un análisis psicométrico en el cual se calculó la confiabilidad de éste a través del coeficiente Alpha de Cronbach. Para el aspecto de la validez del instrumento se realizó un análisis factorial por vía del análisis de componentes principales a fin de observar si el cuestionario se comporta de la manera esperada en la población a estudiar.

Como resultado de estos análisis, el coeficiente de confiabilidad del instrumento aplicado a la muestra fue de α=.959 y el análisis factorial arrojó los mismos cuatro factores destacados por las investigaciones anteriores (ANEXO B)

Para realizar los análisis correspondientes a los objetivos planteados por esta investigación se utilizaron las técnicas estadísticas cuantitativas de naturaleza multivariada, pues se empleó un diseño de grupos independientes

(ANOVA) en el cual se pretendió establecer diferencias en la percepción del clima organizacional de acuerdo a las características de la muestra. En este sentido, se toma como factores o variables independientes a las variables demográficas o personales (edad, género antigüedad y sede) y como variable dependiente al Clima Organizacional Educativo y sus dimensiones componentes.

Para todos los análisis anteriormente mencionados se utilizó el nivel de significancia estadístico de α=0.5.

2. Modo de Procesamiento

A fin de realizar los tratamientos estadísticos requeridos por esta investigación se empleó el paquete computarizado "Statistical Package for Social Sciences" SPSS© versión 8.0 para Windows 98©.

RESULTADOS

Edad

En la tabla 1 se muestra el comportamiento estadístico de esta variable. Para efectos inferenciales, la edad fue categorizada en función de sus percentiles ($P_{33,3}$ y $P_{66,6}$) de modo que gracias a esta categorización se extrajeron tres grupos de edad, con los cuales se facilitara la comparación estadística.

Tabla 1 Estadísticos Descriptivos para la Variable Edad

	n	X	S	Asimetría	Kurtosis	$P_{33,3}$	$P_{66,6}$
Edad	156	43,14	10,33	,366	-,061	38,00	48,00

La distribución en esta variable muestra un comportamiento regular con respecto a la distribución normal, siendo la media 43,14; la desviación 10,33. La forma de la distribución es poco asimétrica (As=,366) y escarpada (Ku=-,061). La distribución de la variable edad fue dividida en tres categorías partiendo de los percentiles $P_{33,3}$ y $P_{66,6}$, para fines del análisis inferencial en cuanto a la comparación entre grupos de edad, a saber: el grupo 1 (Docentes cuya edad es menor o igual a 38 años); el grupo 2 (Docentes con edades comprendidas entre 39 y 47 años) y el grupo 3 (Docentes con edades superiores o iguales a 48 años). La tabla 2 describe el comportamiento estadístico de los grupos de edad.

Tabla 2 Estadísticos descriptivos para los grupos de edad

Grupo de Edad	N	X	S	%
1,00 (Menor o igual a 38 años)	55	32,42	4,27	34,0
2,00 (Entre 39 años y 47 años)	44	42,45	2,75	27,2
3,00 (Mayor o igual a 48 años)	57	54,04	6,16	35,2
Total Procesados	156			96,3
Perdidos	6			3,7
Total	162	43,14	10,33	100

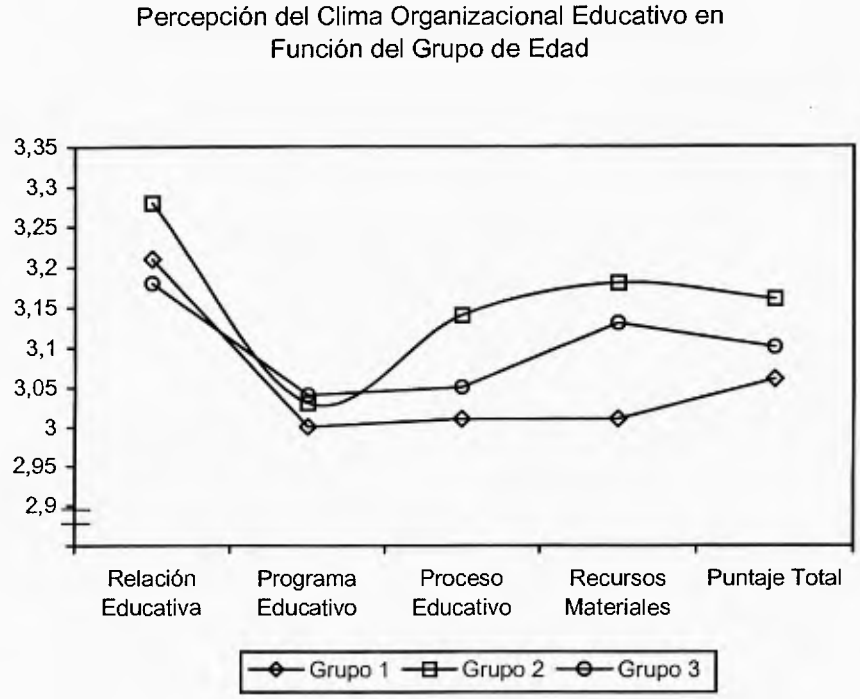
La tabla 3 describe los resultados del comportamiento estadístico de las dimensiones del clima organizacional educativo y el clima organizacional en general para cada uno de los grupos de edad.

Tabla 3 Estadísticos Descriptivos de las dimensiones del Clima Organizacional Educativo para cada uno de los grupos de edad

	Grupo 1			Grupo 2			Grupo 3		
Variables	n	X	S	n	X	S	n	X	S
Relación Educativa	55	3,21	,39	44	3,28	,43	57	3,18	,45
Programa Educativo	55	3,00	,44	44	3,03	,44	57	3,04	,45
Proceso Educativo	55	3,01	,53	44	3,14	,46	57	3,05	,49
Recursos Materiales	55	3,01	,49	44	3,18	,42	57	3,13	,47
Puntaje Total	55	3,06	,41	44	3,16	,38	57	3,10	,42

Como puede observarse, los puntajes referentes a la percepción de las dimensiones componentes del clima organizacional educativo y el clima organizacional en general, fueron relativamente uniformes entre sí y entre los grupos de edad. Las representaciones que muestran gráficamente el comportamiento de la muestra están presentados en gráficos de líneas quebradas, para todos los casos la distribución de los puntajes que se representan en cada gráfico están comprendidos en un rango de 1 a 4, pero por razones de espacio, se muestran los puntos de corte en rangos menores, ya que en ninguno de los casos analizados, las estimaciones de los docentes al respecto del clima organizacional, fueron menores a un puntaje de 2. En el gráfico1 se puede apreciar la percepción del clima organizacional y sus dimensiones componentes en función de los grupos de edad.

Gráfico 1



Como se observa en el gráfico anterior, la percepción en el clima organizacional y sus dimensiones fueron percibidos de manera favorable por todos los grupos de edad, aun cuando los docentes con mayor edad (grupo 2 y 3) puntuaron más alto en las dimensiones que el grupo de menor edad (grupo 1), con excepción del factor relación educativa, en el cual los puntajes más altos fueron estimados por el grupo más joven y el grupo intermedio (grupo 1 y 2). La tabla 4 muestra los resultados de los análisis de varianza entre las percepciones que los grupos de edad tienen respecto al clima organizacional y sus dimensiones.

Tabla 4 ANOVA Dimensiones del Clima Organizacional y Edad

Variable	Ftes de Varianza	Suma de cuadrados	gl	Media de cuadrados	F	p.
Relación Educativa	Entre Grupos	,240	2	,120	,663	,517
	Dentro de Grupos	27,662	153	,181		
	Total	27,902	155			
Programa Educativo	Entre Grupos	3,530E-02	2	1,765E-02	,090	,914
	Dentro de Grupos	29,956	153	,196		
	Total	29,991	155			
Proceso Educativo	Entre Grupos	,391	2	,195	,795	,453
	Dentro de Grupos	37,601	153	,246		
	Total	37,992	155			
Recursos Materiales	Entre Grupos	,787	2	,393	1,819	,166
	Dentro de Grupos	33,084	153	,216		
	Total	33,871	155			
Puntaje Total	Entre Grupos	,235	2	,118	,710	,493
	Dentro de Grupos	25,359	153	,166		
	Total	25,594	155			

Como puede observarse a partir de las tablas 3 y 4, la variable edad no arrojó diferencias significativas en ninguna de las dimensiones del clima organizacional educativo, ni en la percepción general del clima organizacional educativo.

Género

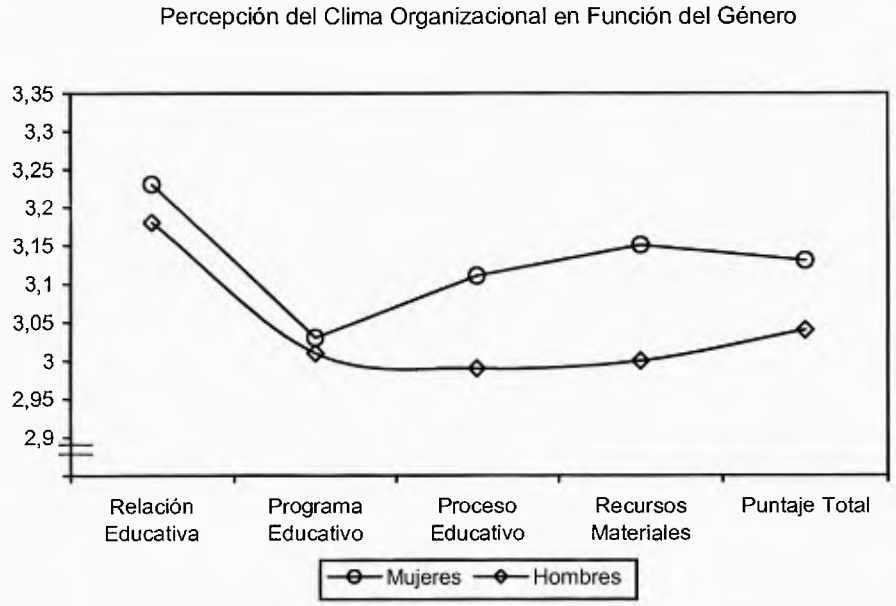
La Tabla 5 describe el comportamiento estadístico tanto de hombres y mujeres en cuanto a la percepción que poseen al respecto del clima organizacional y sus dimensiones componentes.

Tabla 5 Estadísticos Descriptivos del clima organizacional educativo y sus dimensiones para hombres y mujeres

	Mujeres			Hombres		
Variables	n	X	S	n	X	S
Relación Educativa	90	3,23	,43	70	3,18	,42
Programa Educativo	90	3,03	,45	70	3,01	,43
Proceso Educativo	90	3,11	,49	70	2,99	,48
Recursos Materiales	90	3,15	,48	70	3,00	,48
Puntaje Total	90	3,13	,41	70	3,04	,39

La tabla anterior, muestra que los puntajes entre hombres y mujeres, resultaron cercanos entre sí, en cuanto a la percepción del clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes. En el gráfico2 se puede apreciar los puntajes asignados por hombres y mujeres con respecto al clima organizacional y sus dimensiones.

Gráfico 2



Como se puede observar a partir del gráfico2, en líneas generales las mujeres tendieron a estimar de manera más favorable al clima organizacional educativo general y sus dimensiones componentes, en comparación con sus colegas masculinos. La tabla 6, muestra los resultados del análisis de

varianza estimado para probar la diferencia del clima entre hombres y mujeres.

Tabla 6 ANOVA Dimensiones del Clima Organizacional y Género

Variable	Ftes de Varianza	Suma de Cuadrados	gl	Media de Cuadrados	F	p.
Relación Educativa	Entre Grupos	,126	1	,126	,695	,406
	Dentro de Grupos	28,608	158	,181		
	Total	28,733	159			
Programa Educativo	Entre Grupos	1,312E-02	1	1,312E-02	,068	,795
	Dentro de Grupos	30,597	158	,194		
	Total	30,610	159			
Proceso Educativo	Entre Grupos	,593	1	,593	2,484	,117
	Dentro de Grupos	37,719	158	,239		
	Total	38,312	159			
Recursos Materiales	Entre Grupos	,870	1	,870	3,818	,052
	Dentro de Grupos	36,018	158	,228		
	Total	36,888	159			
Puntaje Total	Entre Grupos	,295	1	,295	1,788	,183
	Dentro de Grupos	26,061	158	,165		
	Total	26,356	159			

Como se puede observar a partir de la tabla 6 y 7, aún cuando las mujeres tienden a percibir el clima organizacional de una manera más favorable que sus colegas masculinos, la variable género no permite observar una diferencia estadisticamente significativa entre ellos con respecto a la percepción que cada uno de estos grupos tiene en referencia al clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes.

Antigüedad

La variable antigüedad, fue expresada como la trayectoria de dedicación docente que el profesor ha acumulado en términos de años y meses dentro de la Universidad Católica Andrés Bello. La tabla 7 describe el comportamiento estadístico de esta variable.

Tabla 7 Estadísticos Descriptivos de la Variable Antigüedad

	n	X	S	Asimetría	Kurtosis	$P_{33,3}$	$P_{66,6}$
Antigüedad	157	7,078	8,06	1,955	3,762	2,374	7,00

La distribución en esta variable muestra un comportamiento irregular con respecto a la distribución normal, siendo la media 7,07 años de antigüedad; la desviación 8,06. La forma de la distribución es asimétrica (As=1,955) y poco escarpada (Ku=-3,762). Dado lo irregular del comportamiento estadístico de la muestra con respecto a esta variable, para fines de un análisis inferencial entre grupos, la n de la muestra obtenida en esta variable fue dividida por una constante de tres, de modo que cada grupo de antigüedad estuviera conformado por más o menos el mismo número de sujetos, resultantes de esa operación aritmética. Asimismo, esta división mantuvo el criterio de formar los grupos de antigüedad con un criterio de trayectoria docente acumulativo.

De esta manera, la N de la variable antigüedad (n=157) al ser dividida entre tres arrojó el número de casos por grupo de antigüedad (157/3=52,33). Bajo este arreglo, la variable fue categorizada de la siguiente manera: grupo 1 (grupo de sujetos con una trayectoria docente de hasta 2 años y un trimestre); grupo 2 (grupo de sujetos con una antigüedad en la práctica docente a partir de 2 años y un trimestre y hasta 7 años) y grupo 3 (docentes con una antigüedad superior o igual a los 8 años).

Tabla 8 Estadísticos descriptivos para los grupos de antigüedad

Grupo de Antigüedad	n	X	S	%
1,00 (Hasta 2 años y un trimestre)	52	1,2	,6	33,1
2,00 ($2^{1/3}$ años a 7 años)	54	4,2	1,3	33,3
3,00 (7 años en adelante)	51	16,1	8,5	31,5
Total Procesados	157			96,9
Perdidos	5			3,1
Total	162	7,078	8,06	100

La tabla 9 describe el comportamiento estadístico de los grupos de antigüedad con respecto a la percepción del clima organizacional educativo en general y en cada una de sus dimensiones componentes.

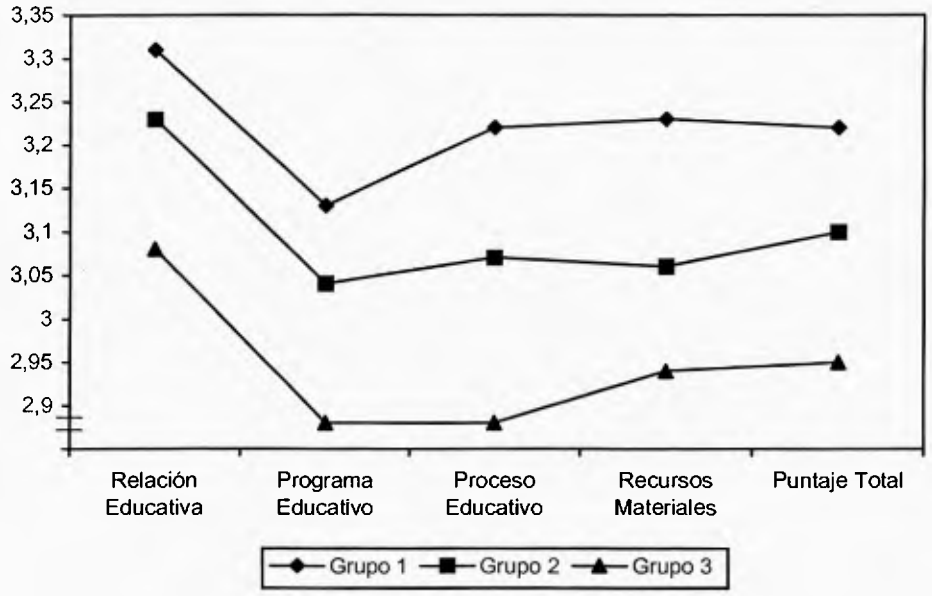
Tabla 9 Estadísticos Descriptivos de los grupos de antigüedad en la percepción del clima organizacional

	Grupo 1			Grupo 2			Grupo 3		
Variables	n	X	S	n	X	S	n	X	S
Relación Educativa	52	3,31	,40	54	3,23	,39	51	3,08	,46
Programa Educativo	52	3,13	,42	54	3,04	,44	51	2,88	,44
Proceso Educativo	52	3,22	,46	54	3,07	,48	51	2,88	,48
Recursos Materiales	52	3,23	,44	54	3,06	,52	51	2,94	,41
Puntaje Total	52	3,22	,38	54	3,10	,40	51	2,95	,39

Como se muestra en la tabla anterior, hay un patrón sistemático que se evidencia en todos las dimensiones componentes del clima organizacional educativo y en la percepción general del clima organizacional. Este patrón consiste en que la percepción del clima organizacional educativo va disminuyendo a medida que el profesor cumple un mayor tiempo en la docencia dentro de la universidad. Específicamente, los docentes con menor trayectoria (grupo 1) que sus colegas con mayor tiempo en el desempeño de la docencia (grupo 2), tienden a percibir de manera más favorable el clima; asimismo, el grupo de docentes con una antigüedad intermedia tiende a percibir de manera más favorable el clima que el grupo de docentes con el mayor tiempo de dedicación docente universitaria. En el gráfico 3 se puede apreciar la estimación en puntajes absolutos del clima organizacional educativo y sus componentes de acuerdo a los grupos de antigüedad.

Gráfico 3

Percepción del Clima Organizacional en Función de la Antigüedad



Como se puede observar en el gráfico anterior, todos los grupos de trayectoria docentes tienden a percibir las dimensiones del clima y el clima general de una manera consistente; no obstante resalta que a medida que los docentes poseen mayor trayectoria dentro de la institución, tienden a estimar de manera menos favorable la organización para la cual trabajan. La tabla 10 muestra los resultados del análisis de varianza obtenido para probar las diferencias en cuanto al clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes en función de la antigüedad.

Tabla 11 ANOVA Clima Organizacional Educativo, sus dimensiones componentes y Antigüedad

Variables	Ftes de Varianza	Suma de Cuadrados	gl	Media de Cuadrados	F	p.
Relación Educativa	Entre Grupos	1,451	2	,725	4,181	,017
	Dentro De Grupos	26,712	154	,173		
	Total	28,163	156			
Programa Educativo	Entre Grupos	1,534	2	,767	4,115	,018
	Dentro De Grupos	28,700	154	,186		
	Total	30,233	156			
Proceso Educativo	Entre Grupos	2,953	2	1,476	6,570	,002
	Dentro de Grupos	34,602	154	,225		
	Total	37,554	156			
Recursos Materiales	Entre Grupos	2,234	2	1,117	5,298	,006
	Dentro de Grupos	32,466	154	,211		
	Total	34,699	156			
Puntaje Total	Entre Grupos	1,975	2	,988	6,430	,002
	Dentro de Grupos	23,656	154	,154		
	Total	25,632	156			

Como puede observarse a partir de las tablas 9 y 10, la variable antigüedad permite observar diferencias significativas en el clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes entre profesores con diferentes trayectorias docentes. Señalando que los profesores de menor experiencia en la docencia tienden sistemáticamente a percibir de manera más favorable el clima organizacional de la universidad.

Sede

La muestra del estudio incluyó la participación de tres de los cuatro núcleos de la UCAB (Caracas, Coro y Guayana). La Tabla 11 muestra los sujetos pertenecientes a cada núcleo de la UCAB.

Tabla 11 Proporción de Datos obtenidos en cada una de las sedes

Sede para la que se labora	N	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Caracas	100	61,7	61,7	61,7
Guayana	39	24,1	24,1	85,8
Coro	23	14,2	14,2	100
Total	162	100	100	

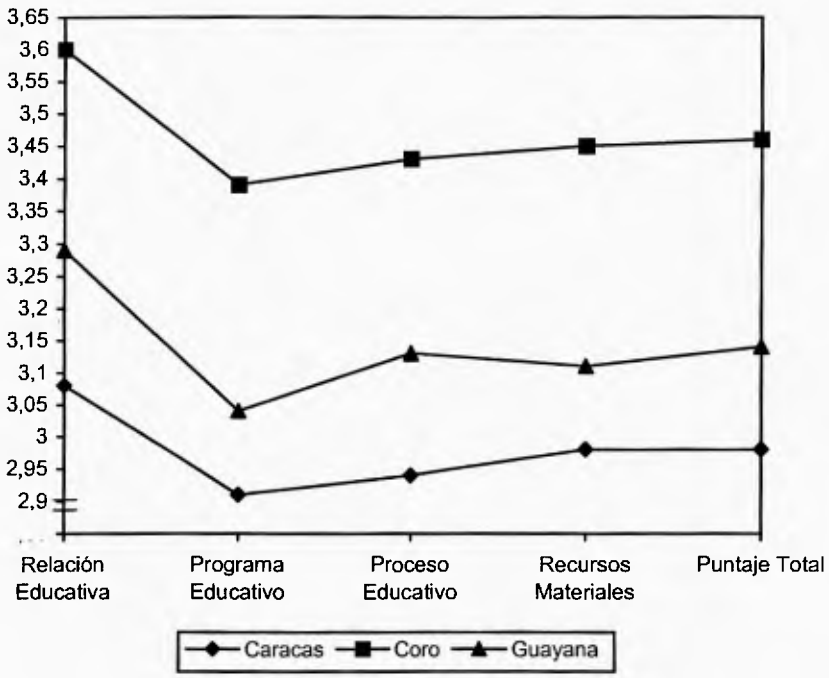
La tabla 12 muestra los porcentajes de los datos recogidos para cada una de las sedes, dando como resultado un 61,7% para la sede de Caracas, un 24,1% para Guayana y 14,2% en la sede de Coro. La tabla 13 describe el comportamiento estadístico de cada una de las sedes de la Universidad con respecto a la percepción del clima organizacional educativo en general y en cada una de sus dimensiones componentes.

Tabla 12 Estadísticos Descriptivos del Clima Organizacional y sus dimensiones componentes en cada una de las sedes

Variables	Caracas			Coro			Guayana		
	n	X	S	n	X	S	n	X	S
Relación Educativa	100	3,08	,42	23	3,6	,28	39	3,29	,36
Programa Educativo	100	2,91	,,45	23	3,39	,30	39	3,04	,37
Proceso Educativo	100	2,94	,49	23	3,43	,35	39	3,13	,43
Recursos Materiales	100	2,98	,48	23	3,45	,38	39	3,11	,43
Puntaje Total	100	2,98	,40	23	3,46	,29	39	3,14	,33

Como puede observarse en la tabla anterior, la percepción del clima organizacional educativo varía de acuerdo a la sede de la Universidad. Específicamente, se observa un patrón consistente referente a que los docentes pertenecientes a la sede de Coro tienden a estimar una percepción más favorable en los factores componentes del clima organizacional y el clima en general, que sus colegas de Guayana, y estos a su vez que sus colegas de la sede principal en Caracas. En el gráfico 4 se puede apreciar los puntajes absolutos estimados por los docentes pertenecientes a los distintos núcleos de la Universidad.

Gráfico 4



Como se aprecia en el gráfico anterior, el grado óptimo-satisfactorio en la percepción del clima organizacional educativo fue estimado de manera diferente de acuerdo a la sede enla que trabaja el docente.

La tabla 13, muestra los análisis de varianza obtenidos para probar las diferencias en la percepción del clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes en función de la sede para la que el docente se encuentra trabajando.

Tabla 13 ANOVA Clima Organizacional Educativo, sus dimensiones componentes y Sedes

Variable	Ftes de Varianza	Suma de Cuadrados	gl	Media de Cuadrados	F	p.
Relación Educativa	Entre Grupos	5,367	2	2,683	17,99	,000
	Dentro de Grupos	23,712	159	,149		
	Total	29,078	161			
Programa Educativo	Entre Grupos	4,201	2	2,101	12,32	,000
	Dentro de Grupos	27,100	159	,170		
	Total	31,302	161			
Proceso Educativo	Entre Grupos	4,814	2	2,407	11,30	,000
	Dentro de Grupos	33,839	159	,213		
	Total	38,653	161			
Recursos Materiales	Entre Grupos	4,099	2	2,049	9,917	,000
	Dentro de Grupos	32,857	159	,207		
	Total	36,956	161			
Puntaje Total	Entre Grupos	4,573	2	2,287	16,45	,000
	Dentro de Grupos	22,101	159	,139		
	Total	26,674	161			

Como puede apreciarse a partir de las tablas 12 y 13, la sede para la cual el docente se encuentre trabajando permite observar diferencias estadísticamente significativas en cuanto al clima organizacional educativo y sus dimensiones componentes.

DISCUSIÓN

A nivel general, la percepción del clima organizacional educativo de la universidad por parte de los docentes fue favorable, en tanto las puntuaciones se encuentran por encima de un puntaje igual a tres, lo que a efectos de interpretación del clima como característica interna de la organización que impacta los resultados, sugiere que la universidad se encuentra integrada por docentes que estiman un clima óptimo en el proceso y el programa educativo, así como en la relación educativa y los recursos materiales. La percepción favorable por parte de los docentes en cuanto a las dimensiones componentes del clima organizacional fue un patrón general.

En base a los resultados de esta investigación y a la luz de la hipótesis planteada con respecto a la variable edad, se puede señalar que no se encontró significativamente relacionada con la percepción del clima organizacional. En contra de algunos hallazgos y referencias empíricas (Hallak y Hernández, 1995; Alvarez, 1992d), en este sentido, los resultados de esta investigación no permiten afirmar que la edad juega un papel importante para influir en la percepción óptima del clima organizacional educativo dentro de la universidad.

De acuerdo con Klein, Conn, Smith y Speer (2001) "los efectos de la composición demográfica del grupo pueden disminuir a medida que pasa el tiempo" (p. 9), en este sentido una de las razones que proponen se basa en los resultados encontrados en su estudio, en los cuales se observa que las variables demográficas no estuvieron correlacionadas significativamente con la interdependencia del trabajo y la interacción social en éste, ya que a lo largo del tiempo, los individuos no necesariamente siguen manteniendo y compartiendo las mismas creencias, actitudes y percepciones del ambiente

de trabajo. En este sentido la edad, no representaba un papel condicional para que los sujetos pertenecientes a una organización mantengan percepciones similares a la de sus compañeros al respecto del ambiente de trabajo para el cual se desempeñan.

Con respecto a la variable género, y similarmente al patrón general encontrado en esta investigación, no se confirmó la hipótesis referente a la diferencia en la percepción del clima organizacional educativo y sus componentes en función del género. Siguiendo la misma proposición de Klein, Conn, Smith y Speer (2001) el hecho de que el género no esté asociado a la percepción del clima organizacional, sugiere que éste no necesariamente establece el que los sujetos pertenecientes a un mismo grupo de género compartan las mismas percepciones respecto al ambiente de trabajo y que estas percepciones, a su vez, sean diferentes de sus colegas pertenecientes al sexo opuesto.

Para el caso de la variable antigüedad, a diferencia de las dos variables anteriores, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos. Específicamente, el patrón encontrado ha sido obtenido en otras investigaciones (Fernández, 1991; Sichel, 1994) y consiste en que la percepción era menos óptima a medida que los docentes van acumulando experiencia dentro de la universidad. Aun cuando se encontraron tales diferencias en la percepción del clima organizacional educativo, la direccionalidad propuesta en la hipótesis de este estudio (Miranda y Rodríguez, 1994; Espinoza, 1995) sobre la variable antigüedad no fue la observada. De acuerdo con Moran y Volkwein (1988) parece que al menos en las instituciones de educación superior, los docentes que ingresan a un mismo tiempo, no necesariamente continúan las interacciones con sus colegas docentes, de manera que se siga estableciendo perspectivas comunes o compartidas dentro del grupo al que pertenecen. En este sentido,

la perspectiva cultural ofrecida por estos mismos autores (Moran y Volkwein, 1992) señalan la importancia de considerar a las diferencias individuales entre los miembros de una organización como aspectos que inciden directamente sobre la construcción que los individuos hacen al respecto del clima de la institución para la cual se desempeñan.

Siguiendo en esta línea, la perspectiva psicológica desde el punto de vista funcionalista permite recalcar que la antigüedad al ser un aspecto individual no sigue el mismo curso para todos y cada uno de los miembros pertenecientes a una organización (por diferencias individuales), por lo cual las diferencias en las percepciones de la organización pueden atender a un tipo de relación particularmente establecido dentro de los contextos educativos, en el sentido que los docentes con menor antigüedad, se orientan a una necesidad de adaptación a la organización que les ha permitido ingresar, persiguiendo el objetivo de permanecer en ella, a diferencia de lo que ocurre en los docentes con mayor antigüedad cuya necesidad de adaptación ya ha sido mostrada durante su larga trayectoria docente, razón por la cual siguen desempeñándose dentro de la institución, con una percepción del clima organizacional un poco menos óptima, de acuerdo con Moran y Volkwein (1992) para contribuir al establecimiento de nuevos aspectos de la institución.

Con respecto a la variable sede, los resultados confirman la hipótesis planteada al respecto de la percepción del clima organizacional educativo. En este caso, la percepción más favorable ocurrió en la sede de Coro, siguiéndole la sede de Guayana, dejando en último lugar a la sede de Caracas la cual es de mayor tradición. De acuerdo a la perspectiva de Moran y Volkwein (1988, 1992) esto concuerda con el hecho referente a que los miembros de campus diferentes y con culturas organizacionales distintas, variarían su percepción del entorno en el cual se encuentra inmersa la

organización para la cual se desempeñan. Este resultado parece concordar con lo descrito al respecto de las organizaciones en el sentido que éstas al estar conformadas por sujetos diferentes, necesariamente en las distintas sedes se tendrán divergencias al respecto de cómo se perciben ciertas las dimensiones del clima organizacional educativo, aunque estas sedes sean todas pertenecientes a una misma institución social con la misma misión, visión objetivos y valores.

La hipótesis relativa a la interacción entre las variables edad, género, antigüedad y sede para la cual labora el docente con la percepción del clima organizacional educativo no fue objeto de análisis ya que no pudo obtenerse los resultados respectivos debido a que el número de la muestra no lo permite.

CONCLUSIÓN

En esta investigación se plantearon cinco hipótesis respectivas a la relación del clima organizacional educativo y un conjunto de variables demográficas y personales de los docentes de la Universidad Católica Andrés Bello en tres de sus sedes (Caracas, Coro y Guayana).

La primera hipótesis, referida a la relación del clima organizacional educativo con la edad del docente no fue confirmada en este estudio, de tal modo que la edad no permite observar diferencias significativas en la percepción que los docentes tienen sobre el clima organizacional educativo y sus dimensiones.

La segunda hipótesis planteada en esta investigación fue referida a la relación del género con el clima. Los análisis no confirmaron la hipótesis consistente en que el género permitía establecer diferencias en la forma cómo se percibe el clima y sus dimensiones componentes dentro del contexto educativo. Entre hombres y mujeres la percepción del clima fue estadísticamente similar, aun cuando, las mujeres tendieron a percibir de manera más óptima las dimensiones contempladas por el clima organizacional educativo, en comparación con sus colegas masculinos.

En referencia a la tercera hipótesis planteada, y a diferencia de las dos variables anteriores, la antigüedad si se encontró relacionada a las diferencias en la percepción que los docentes tienen del clima organizacional educativo. Se encontró que los docentes de menor antigüedad dentro de la institución percibían de manera más óptima el clima de la universidad, a diferencia de sus colegas con mayor trayectoria en el ejercicio de la docencia en la institución, de modo que el grado óptimo del clima percibido va

disminuyendo a medida que el docente tiene más tiempo trabajando para la institución.

Con respecto a la cuarta hipótesis que expresaba la relación entre la percepción del clima organizacional educativo y la sede para la cual se trabaja, se encontró que el grado óptimo en la percepción del clima organizacional educativo, asimismo, está en función de la extensión de la universidad para la cual el docente se encuentra trabajando. De esta manera, el grado óptimo en la percepción del clima organizacional educativo de la universidad varía entre los docentes pertenecientes a las diferentes sedes, siendo que los docentes de la extensión de Coro perciben de manera más óptima el clima que sus colegas de Guayana, y estos a su vez, poseen un grado más óptimo en la percepción que los docentes de la extensión de Caracas.

Finalmente, la hipótesis relativa a la interacción de las variables edad, género, antigüedad y sede con el clima organizacional, no pudo ser llevada a cabo por no haberse completado un número suficiente de sujetos que permitiera cubrir todas las posibles combinaciones entre ellas.

RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

De acuerdo a la revisión de la literatura establecida para la realización de esta investigación, el tema del clima organizacional en ambientes educativos es poco frecuente y de poca sistematización, razón por la cual, cualquier investigación en esta área es de gran utilidad para la construcción de una mejor comprensión acerca de los aspectos controversiales señalados en el presente estudio, además de contribuir en el aspecto de mejorar algunas factores que influyen en la manera en que una persona percibe su ambiente de trabajo, ya que al suponer que toda organización está conformada por individuos, es importante atender a los procesos propiamente individuales para garantizar el alcance de los objetivos de la institución educativa.

Por otro lado, considerando que los resultados organizacionales resultan influidos por la percepción que los individuos tienen al respecto del lugar donde trabajan, en próximas investigaciones la inclusión de las escuelas a las cuales pertenecen los docentes sería de gran utilidad para analizar la percepción que éstos tienen al respecto de una serie de factores como los analizados en la presente investigación, a fin de evaluar la manera en que las escuelas deberían modificar sus ambientes de trabajo para que sus profesores encuentren una percepción óptima del clima que les permita cumplir con los objetivos educativos.

En cuanto a las limitaciones del presente estudio, se debe señalar la falta de sujetos para completar los análisis propuestos, por ende se recomienda el que futuras investigaciones dispongan de un mayor lapso de tiempo para la recolección de datos.

Asimismo, atendiendo a las recomendaciones anteriormente sugeridas, las próximas investigaciones deberían enfatizar en mayor medida los aspectos del clima organizacional en ambientes educativos, ya que los resultados encontrados en estos contextos difieren de los contextos comerciales, de modo que la referencia a investigaciones en estos últimos para el desarrollo de investigaciones en ambientes educativos puede resultar inapropiada. En este sentido, una de las limitaciones de la presente investigación radica en contar con mayor cantidad de referencias de estudios de clima organizacional no centrados en instituciones educativas.

BIBLIOGRAFÍA

Allison, D. (1983) Toward an Improved Understanding of the Orgasnizational Nature of Schools. *Educational Administration Quarterly*, 19 7-34.

Altmann, R. (2000) Forecasting your Organizational Climate *Journal of Property Management*, 65 (4), 62-65.

Alvarez, G. (1990) La Percepción de la Organización. *Revista Sobre Relaciones Industriales y laborales,* 26, 30-48.

Alvarez, G. (1992a) La Percepción de la Organización: Clave para la Comprensión del Comportamiento del Individuo en la Organización. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional,* 11(1 y 2) 7-24.

Alvarez, G. (1992b) El Clima Organizacional en Instituciones Educativas: Conceptualización, Investigaciones y Resultados. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional,* 11, (1 y 2), 51-81.

Alvarez, G. (1992c) El CFK Ltd: Cuestionario Descriptivo de la Percepción del Ambiente Interno Educativo: El Perfil del Clima Organizacional Educativo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional,* 11 (1 y 2) 83-100

Alvarez, G. (1992d) Factores Personales y Académicos de Estudiantes Universitarios que Influyen en la Percepción del Clima Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional,* 11 (1 y 2), 101-119.

Alvarez, G. (1996) Condiciones Motivacionales Internas para el Trabajo de Gerentes en la Ciudad de Caracas. *Analogías del Comportamiento*, 3, 53-78.

Ander-Egg, E. (1960/1982) *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Humanitas, 19ª ed.

Anderson, C. (1982) The Search for School Climate: A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 52, 368-420.

Armas, L. (1992) Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Personal de la Universidad Simón Bolivar. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Magister en Desarrollo Organizacional. Trabajo no publicado. Caracas: U.S.B. Trabajo no publicado.

Bardasz, I. (1999) Relación del Clima Organizacional con la Productividad en Investigación en una Organización de Educación Superior. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Magister en Educación, Mención Gerencia Educativa. Trabajo no publicado. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Berlín, M. (1991) El Rol de la Cultura Corporativa en la Interacción Social en una Compañía Multinacional en Venezuela. *Revista Sobre Relaciones Industriales y Laborales,* 27, 89-104.

Bermúdez, M. y De Freitas, M. (1999) Relación entre Clima Organizacional y Calidad de Servicio en una Empresa Ensambladora de Vehículos. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Licenciado en Relaciones Industriales. Trabajo no publicado. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Blum, H. y Naylor, J. C. (1949/1977) *Psicología Industrial: Sus Fundamentos Teóricos y Sociales.* México: Trillas. 1° reimpresión.

Brief, A. y Motowidlo, S. (1986) Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*. 11, 710-725.

Brown, S. P. y Leigh, T. W. (1996) A New Look at Psychological Climate and Its Relationsships to Job Involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*. 81; (4), 358-368.

Campbell, J. P.; Dunnette, M. D.; Lawler, E. E. y Weick, K. E. (1970) *Managerial behavior, performance and effectiveness.* McGraw-Hill: New York.

Claudet, J. G. y Ellett, C. D. (1999) Conceptualization and Measurement of Supervision as a School Organizational Climate Construct. *Journal of Curriculum and Supervision*. 14, (4), 318-350.

De Abreu, M. (2000) El Clima Organizacional y su Incidencia en la Productividad del Personal. Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Magister en Gerencia de Personal. Caracas: U.N.E.F.A. Trabajo no publicado.

Dember, W y Warm, J (1990) *Psicología de la Percepción*. Madrid: Alianza.

DiDomenico, E. y Bonnici, J. (1996) Assesing Service Quality Within the Educational Environment. *Education (Chula Vista)* 116, (3), 353-364.

Dirección General de los Estudios de Postgrado (1993) Estudio sobre la Percepción del Clima Organizacional Educativo en Estudiantes de Postgrado de la UCAB. Trabajo no publicado. Universidad Católica Andrés Bello.

Di Sarli, P. y Ruíz, H. (1991) Relación entre la Percepción del Estilo de Liderazgo y la Percepción del Clima Organizacional en Supervisores. Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Licenciado en Psicología. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Espinoza, P. M. (1995) Clima Organizacional y Productividad en la Empresa Manufacturera. Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Magister en Psicología. Caracas: U.S.B. Trabajo no publicado.

Fernández, L. (1991) Estudio Diferencial de la Percepción del Clima Organizacional en Miembros de una Comunidad Educativa Universitaria. Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Licenciado en Psicología. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Fierro, A. (1983/1986) *Personalidad: Sistema de Conductas*. México: Trillas, 1ª re-imp.

Firestone, W. y Wilson, B. (1985) Using Bureaucratic and Cultural Linkages to Improve Instruction: The Principal's Contribution. *Educational Administration Quarterly*, 21, 7-30.

Freiberg, J. (1998) Measuring School Climate: Let Me Count the Ways *Educational Leadership.* 56, (1), 22-26.

Gibson, J.; Ivancebich, J. y Donelly, J. (1979/1987) *Organizaciones, Conducta, Estructura y Procesos*. México: Nueva Editorial Interamericana. 3ª ed.

Glew, D. J.; O'Leary-Kelly, A. N.; Griffin, R. W. y Van Fleet, D. D. (1995) Participations in Organizations: A Preview of the Issues and Proposed Framework for Future Analysis. *Journal of Management,* 21, 395-421.

González-Romá, V. y Pieró, J. (1999) Clima en las Organizaciones Laborales y en los Equipos de Trabajo. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 269-285.

Hallak, E. y Hernández, N (1995) Efecto de Variables de Personalidad sobre la Percepción del Clima Organizacional Educativo, en estudiantes de pregrado de la UCAB. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Licenciado en Psicología. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Hart, P.; Wearing, A.; Conn, M.; Carter, N. y Dingle, R. (2000) Development of the School Organisational Health Questionnaire: A Measure for Assesinf Teacher Morale and School Organisational Climate. *The British Journal of Educational Psychology.* 70, (2), 211-229.

Hellriegel, D.; Slocum, J. W. y Woodman, R. (1998) *Organizational Behavior.* International Thomson Publishing: USA. Eighth Edition.

Hershbergerg, S. L.; Lichtenstein, P. y Knox, S. S. (1994) Genetic and Environmental Influences on Perceptions of Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*. 79; (1), 24-33.

Johnson, J. J. (2000) Differences in Supervisor and Non-Supervisors Percepctions of Quality Culture and Organizational Climate. *Public Personnel Management*. 29, (1), 119-129.

Joyce, W. y Slocum, J. (1982) Climate Discrepancy: Refining the Concepts of Psychological and Organizational Climate. *Human Relations*. 35, (11), 951-972.

Katz, D. y Kahn, R. L. (1978) *The Social Psychology of Organiations.* Wiley: New York. 2ª ed.

Kerlinger, F (1988) *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw-Hill.

Klein, K.; Conn, A.; Smith.B. y Speer, J. (2001) Is Everyone in Agreement? An Exploration of Within-Group Agreement in Employee Perceptions of the Work Environment. *Journal of Applied Psychology*. 86 (1), 3-19.

Lindell, M. K. y Brandt, C. J. (2000) Climate Quality and Climate Concensus as Mediators of the Relationship Between Organizational Antecedents and Outcomes. *Journal of Applied Psychology,* 85, (3), 331-348.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968) *Motivation and Organizational Climate. Division of Research Graduate School of Business Administration*. Boston. Cambridge, Mass; Harvard Univesity Press.

Mayoral, A (1982) *Introducción a la percepción.* Barcelona: Editorial Científico-Médica.

Miranda, N. y Rodríguez, J. (1994) Efectos de las Variables Personales y Académicas de los Estudiantes de Pregrado de la UCAB, sobre la Percepción del Clima Organizacional Educativo. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Licenciado en Psicología. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Morales, F. y cols. (1995) *Psicología Social.* México: McGraw-Hill.

Moran, T. y Volkwein, F. (1988) Examining Organizational Climate in Institutions of Higher Education. *Research in Higher Education*. 28, (4) 367-383.

Moran, T. y Volkwein, F. (1992) The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations,* 45; (1), 19-47.

Navarro, A. (1989) La Psicología y Sus Múltiples Objetos de Estudio. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, Caracas, UCV.

Ortíz, M. (1995) Ambiente Educativo Universitario Según Docentes y Estudiantes: Diagnóstico y Programa de Cambio. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Magister en Desarrollo Organizacional. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Owens, R. (1998) *Organizational Behavior in Education.* Boston: Allyn and Bacon. 6th Ed.

Rodríguez, M. (1992) *Psicología de la Organización.* México: Trillas.

Robbins, S. P. (1996) Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica. México: Prentice Hall 7° ed.

Santoro, E. (1992) Percepción Social. En Salazar, J.; Montero, M.; Muñoz, C.; Sánchez, E.; Santoro, E. Villegas, J. *Psicología Social.* México: Trillas. 2ª ed, 8ª reimp.

Schiffman, H. R. (1994) *La percepción Sensorial.* México:Limusa.

Schneider, B. y Bartlett, C. (1968) Individual Differences an Organizational Climate, The Research plan an Questionnaire development. *Personnel Psychology,* 21, 323-324.

Schneider, B.; Hanges, P.; Goldstein, H. y Braverman, E. (1994) Do Customer Service Percepction Generalize? The Case of Student and Char

Ratings of Faculty Effectiveness. *Journal of Applied Psychology*. 79, (5), 685-690.

Schneider, B. y Reichers, A. (1983) On the Etiology of Climates. *Personnel Psychology*. 36, 19-40.

Schneider, D; Hastorf, A. y Ellsworth, P (1982) *Percepción Personal*. Fondo Educativo Interamericano: Colombia.

Schmitt, N.; Sacco, J. M. Ramey, S. y Ramey, C. (1999) Parental Employment, School Climate and Children's Academic and Social Development. *Journal of Applied Psychology*, 84, (5) 737-753.

Shadur, M. A.; Kinenzle, R. y Rodwell, J. J. (1999) The Relationship Between Organizational Climate and Employee Perceptions on Involvement. *Group and Organizational Management*, 24, (4) 479-503.

Sherman, A.; Bohlander, G. y Snell, S. (1998) *Administración de Recursos Humanos*. México: International Thomson Editores. 11° ed.

Sichel, S. (1994) Clima Organizacional en una Institución Financiera en Caracas. Trabajo Especial de Grado para optar al titulo de Especialista en Desarraollo Organizacional. Caracas: U.C.A.B. Trabajo no publicado.

Tannenbaum, A. S. (1966/1981) *Psicología de la Organización Laboral*. México: C.E.C.S.A. 6° Impresión.

Zancudo, M. T. (1990) Variables que Inciden en la Percepción del Clima Organizacional en los Docentes del Núcleo Universitario del Litoral de la

Universidad Simón Bolivar. Proyecto de Grado. Instituto Pedagógico de Caracas. Trabajo no Publicado.

Zancudo, M. y Alvarez, G (1997) Clima Educativo: Significado y Medición, Invetigaciones y Resultados Relevantes. *Perfiles*, 20, 139-168.

Zeffane, R. (1994) Patterns of Organizational Commitment and Perceived Management Style: A Comparison of Public and Private Sector Employees. *Humans Relations,* 47, 977-1010.

Zohar, D. (2000) A Group Model of Safety Climate: Testing the Effect of Group Climate on Microaccidents in Manufacturing Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 85, (4) 587-596.

ANEXO A

Cuestionario Descriptivo CFK versión Abreviada

Instrucciones: El propósito del presente cuestionario es determinar el clima organizacional de la sede de la Universidad para la cual trabaja el docente.

Sexo: F ____ M ____ Edad: _____

Antigüedad (Tiempo trabajando para la institución): _____

Tiempo Convencional: _____ Tiempo Completo: _____
Sede para la cual se desempeña:

1. Caracas (Montalbán – La Vega) ( )
2. Los Teques ( )
3. Guayana ( )
4. Coro ( )

Cuestionario Descriptivo CFK Versión Abreviada

Las preguntas de este cuestionario exponen, de forma afirmativa, las condiciones que se dan en la sede de la Universidad para la cual trabaja. Por favor lea cada una de las afirmaciones, y luego, marque con una "**X**" el número de la columna que aparece al final de la misma, que mejor represente su opinión. En caso que la situación no le resulte familiar, imagínese como sería. Tenga en cuenta que las alternativas son:

1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: Casi Siempre, 4: Siempre

En esta Universidad

	Nunca			**Siempre**
1. Los Alumnos son respetados y atendidos, inclusive los de bajo rendimiento.	1	2	3	4
2. Cada uno de los miembros de la comunidad se siente valorado como persona: respetado y tomado en cuenta.	1	2	3	4
3. Los estudiantes confían que, en caso de problemas los docentes escucharán su parte de la historia y serán justos.	1	2	3	4
4. La comunidad sabe que los directivos son defensores de los intereses y necesidades institucionales.	1	2	3	4
5. Los docentes se sienten incentivados por la institución y sus estudiantes.	1	2	3	4
6. Los integrantes de la comunidad se sienten bien y a gusto con ella.	1	2	3	4
7. Las autoridades toman decisiones, considerando los aportes de los diferentes grupos existentes: gremiales, estudiantes, etc.	1	2	3	4
8. Se puede tener una importante participación en la toma de decisiones.	1	2	3	4
9. las autoridades buscan nuevas y mejores ideas para optimizar el funcionamiento institucional.	1	2	3	4
10. Se invita y se incorpora a los miembros de la comunidad en el desarrollo de los planes, proyectos y programas de crecimiento institucional.	1	2	3	4

11. Existe espíritu de "nosotros" que cada día se consolida más.	1	2	3	4
12. Las diferencias entre individuos y grupos son analizadas para fortalecer la institución.	1	2	3	4
13. Cuando un estudiante presenta problemas especiales, existe una unidad que prepara un plan para ayudarlo.	1	2	3	4
14. Los estudiantes son motivados a ser creativos, más a que ser conformistas.	1	2	3	4
15. Siempre hay alguien con quien se puede contar.	1	2	3	4
16. La preocupación de todos y cada uno por todo, es una constante en la institución: el participante en la institución se siente atendido	1	2	3	4
17. Los estudiantes participan en la determinación de los objetivos de aprendizaje.	1	2	3	4
18. Los programas académicos estimulan el pensamiento y la expresión típica.	1	2	3	4
19. La metodología de enseñanza es variada y dinámica y según el grupo de estudiante.	1	2	3	4
20. Los profesores consideran a los estudiantes como personas individuales.	1	2	3	4
21. Hay varios ambientes de aprendizaje, individual, pequeños grupos y grupo aula.	1	2	3	4
22. Se brindan oportunidades en cada asignatura, para que el estudiante elija al docente que le apoye en su progreso y estilo de aprendizaje.	1	2	3	4
23. Los profesores experimentan con programas innovadores.	1	2	3	4
24. Las actividades extracurriculares son continuas y en proceso de desarrollo según las necesidades de los participantes.	1	2	3	4
25. Los programas incentivan a los estudiantes para que desarrollen autodisciplina e iniciativa.	1	2	3	4
26. El personal directivo apoya a los estudiantes en su proceso de crecimiento y madurez en la institución.	1	2	3	4
27. Las sanciones obedecen a las normas	1	2	3	4
28. La mayoría de los estudiantes y profesores cumplen con los reglamentos.	1	2	3	4
29. La evaluación del rendimiento estudiantil premia su esfuerzo, de acuerdo a sus habilidades.	1	2	3	4
30. Los involucrados en los programas (estudiantes, profesores y empleados), conocen los criterios que se usan en la evaluación de su rendimiento.	1	2	3	4
31. La comunidad universitaria estudia alternativas antes de tomar decisiones.	1	2	3	4

32. En la solución de problemas, las ideas de los diferentes grupos de la comunidad son tomadas en cuenta para tomar una decisión.	1	2	3	4
33. Hay posibilidad de realizar las metas personales con algún experto.	1	2	3	4
34. La participación de la comunidad es solicitada para el ajuste y logro de las metas institucionales.	1	2	3	4
35. Los conflictos son adecuadamente identificados y efectivamente solucionados.	1	2	3	4
36. Cuando hay problemas, las soluciones que se toman son constructivas.	1	2	3	4
37. Las autoridades están dispuestas al diálogo y hablan franca y abiertamente.	1	2	3	4
38. Los profesores están disponibles para los estudiantes que buscan y necesitan ayuda.	1	2	3	4
39. En las decisiones que afectan directamente a un grupo de la comunidad universitaria en específico, se puede participar.	1	2	3	4
40. Los grupos existentes son muy activos y colaboran en la toma de decisiones.	1	2	3	4
41. La participación en planes, programas y proyectos es libre y un llamado al compromiso voluntario.	1	2	3	4
42. Para el logro de los objetivos institucionales, las autoridades propician el "hacerlo juntos" responsabilizándose cada uno por una parte sin que ello signifique entreguismo.	1	2	3	4
43. La comunidad estudiantil está abierta a nuevas técnicas de enseñanza-aprendizaje.	1	2	3	4
44. Los programas de actualización y perfeccionamiento docente se mantienen al día.	1	2	3	4
45. Existen programas experimentales en vista al futuro.	1	2	3	4
46. El esfuerzo es permanente para estar a la vanguardia de la educación del país.	1	2	3	4
47. Los materiales de instrucción son adecuados a los programas académicos.	1	2	3	4
48. Se prevén variados recursos que los estudiantes aprovechan en el proceso de aprendizaje.	1	2	3	4
49. Cuando se elabora el presupuesto, se toma en cuenta las prioridades del docente.	1	2	3	4
50. El sistema logístico propicia un proceso de enseñanza-aprendizaje creativo y efectivo.	1	2	3	4
51. Estudiantes y profesores están orgullosos de la planta física y ayudan a mantenerla atractiva.	1	2	3	4
52. Hay áreas suficientes para las actividades deportivas y recreacionales.	1	2	3	4

Muchas Gracias por su Colaboración

ANEXO B

Resultados del Análisis Factorial

Análisis Factorial

Tabla A1 Comunalidades

	Initial
item 1 Cuestionario del CFK	1,000
item 2 Cuestionario de la CFK	1,000
item 3 Cuestionario de la CFK	1,000
item 4 Cuestionario de la CFK	1,000
item 5 Cuestionario de la CFK	1,000
item 6 Cuestionario de la CFK	1,000
item 7 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 8 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 9 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 10 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 11 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 12 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 13 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 14 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 15 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 16 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 17 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 18 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 19 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 20 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 21 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 22 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 23 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 24 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 25 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 26 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 27 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 28 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 29 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 30 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 31 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 32 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 33 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 34 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 35 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 36 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 37 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 38 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 39 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 40 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 41 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 42 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 43 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 44 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 45 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 46 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 47 Cuestionario de la CFK	1,000

Item 48 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 49 Cuestionario de la CFK	1,000
Continuación	
Item 50 Cuestionario de la CFK	1,000
Item 51 Cuestionario de la CFK	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

	Autovalores Iniciales			Rotation Sums of Squared Loadings		
Item	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	17,400	34,119	34,119	8,535	16,735	16,735
2	2,610	5,117	39,236	5,740	11,255	27,989
3	2,401	4,707	43,943	5,345	10,481	38,471
4	1,883	3,691	47,634	4,674	9,164	47,634
5	1,641	3,218	50,853			
6	1,508	2,956	53,809			
7	1,338	2,623	56,432			
8	1,256	2,462	58,894			
9	1,220	2,393	61,287			
10	1,130	2,216	63,503			
11	1,019	1,997	65,500			
12	,991	1,944	67,444			
13	,966	1,894	69,338			
14	,937	1,836	71,174			
15	,868	1,703	72,877			
16	,838	1,643	74,520			
17	,768	1,507	76,026			
18	,759	1,488	77,514			
19	,710	1,392	78,907			
20	,663	1,300	80,207			
21	,655	1,285	81,492			
22	,627	1,229	82,721			
23	,600	1,176	83,897			
24	,562	1,103	84,999			
25	,528	1,036	86,035			
26	,500	,981	87,016			
27	,481	,944	87,960			
28	,465	,911	88,871			

Continuación Tabla de Varianza Explicada						
29	,449	,881	89,752			
30	,406	,796	90,547			
31	,391	,767	91,315			
32	,350	,687	92,002			
33	,344	,675	92,676			
34	,323	,632	93,308			
35	,314	,615	93,924			
36	,301	,590	94,514			
37	,272	,534	95,048			
38	,254	,498	95,546			
39	,246	,483	96,028			
40	,232	,455	96,483			
41	,227	,445	96,928			
42	,221	,432	97,361			
43	,202	,395	97,756			
44	,198	,388	98,144			
45	,179	,352	98,495			
46	,157	,308	98,803			
47	,147	,289	99,092			
48	,143	,280	99,372			
49	,121	,237	99,609			
50	,109	,214	99,823			
51	9,021E-02	,177	100,000			

Método de Extracción: Análisis de Componentes Principales.

Matriz de Factores Rotados

	Factores			
	1	2	3	4
item 1 Cuestionario de la CFK		,612		
item 2 Cuestionario de la CFK	,280	,570		,234
item 3 Cuestionario de la CFK		,563		
item 4 Cuestionario de la CFK	,230			,384
item 6 Cuestionario de la CFK	,292	,400		,343
item 7 Cuestionario de la CFK	,618	,338		
Item 8 Cuestionario de la CFK	,503	,433		
Item 9 Cuestionario de la CFK	,470	,393		,292
Item 10 Cuestionario de la CFK	,579	,255		,280
Item 11 Cuestionario de la CFK	,623	,405		
Item 12 Cuestionario de la CFK	,583	,301	,278	,168
Item 13 Cuestionario de la CFK	,281		,506	
Item 14 Cuestionario de la CFK	,253	,370	,454	,159
Item 15 Cuestionario de la CFK	,356	,531	,282	
Item 16 Cuestionario de la CFK	,457	,392	,266	

Continuación Matriz de Factores Rotados				
Item 17 Cuestionario de la CFK	,297	,170	,499	
Item 18 Cuestionario de la CFK		,301	,575	
Item 19 Cuestionario de la CFK		,383	,521	,316
Item 20 Cuestionario de la CFK		,476	,350	,182
Item 21 Cuestionario de la CFK			,633	,334
Item 22 Cuestionario de la CFK	,260	,175	,426	
Item 23 Cuestionario de la CFK	,178	,181	,597	,280
Item 24 Cuestionario de la CFK	,532		,288	,152
Item 25 Cuestionario de la CFK	,289	,246	,459	,246
Item 26 Cuestionario de la CFK	,625	,341	,275	,152
Item 27 Cuestionario de la CFK		,632		,162
Item 28 Cuestionario de la CFK		,548	,261	
Item 29 Cuestionario de la CFK		,441	,536	
Item 30 Cuestionario de la CFK	,272	,385	,297	
Item 31 Cuestionario de la CFK	,626		,174	,186
Item 32 Cuestionario de la CFK	,689	,165	,225	
Item 33 Cuestionario de la CFK	,372		,542	,296
Item 34 Cuestionario de la CFK	,533		,484	
Item 35 Cuestionario de la CFK	,603	,311		,304
Item 36 Cuestionario de la CFK	,475	,505		,197
Item 37 Cuestionario de la CFK	,523	,466	,216	
Item 38 Cuestionario de la CFK		,463	,430	
Item 39 Cuestionario de la CFK	,642	,237	,296	
Item 40 Cuestionario de la CFK	,568		,339	,373
Item 41 Cuestionario de la CFK	,630		,169	,222
Item 42 Cuestionario de la CFK	,718		,230	,252
Item 43 Cuestionario de la CFK	,249		,379	,453
Item 44 Cuestionario de la CFK	,245		,317	,719
Item 45 Cuestionario de la CFK	,300		,172	,561
Item 46 Cuestionario de la CFK	,296	,242	,182	,665
Item 47 Cuestionario de la CFK		,235	,240	,632
Item 48 Cuestionario de la CFK		,206	,346	,582
Item 49 Cuestionario de la CFK	,460		,372	,282
Item 50 Cuestionario de la CFK	,481		,241	,545
Item 51 Cuestionario de la CFK	,395	,185		,521
item 5 Cuestionario de la CFK	,278	,521		,362

Extraction Method: Principal Component Analysis. Método de Rotación: Varimax con Normalization de Kaiser

a Rotation converged in 14 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	,641	,465	,452	,410
2	-,091	-,741	,440	,498
3	-,719	,434	,542	,035
4	-,252	,214	-,555	,763