

CUALIDADES PSICOMÉTRICAS DE UN CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD AMBULATORIOS

PSYCHOMETRIC QUALITIES OF A QUESTIONNAIRE TO MEASURE THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN URBAN AMBULATORIES

MARIALIDA MUJICA DE GONZÁLEZ¹, ISABEL PÉREZ DE MALDONADO²

¹Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Decanato de Medicina.

²Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, Investigación y Posgrado
marialidamujica@hotmail.com; isabelpdm@gmail.com

RESUMEN

El clima en las organizaciones de salud, específicamente en ambulatorios urbanos, es presentado en la literatura especializada como un aspecto esencial en su funcionamiento. En este estudio se determinan las cualidades psicométricas de un cuestionario sobre clima organizacional, diseñado por Rodríguez y Mujica en el 2004. El clima organizacional se definió mediante las dimensiones: Imagen Gerencial e Integración Organizacional; los indicadores de la Imagen Gerencial son: estilo de gerencia y confianza en la gerencia y los de Integración Organizacional son: ambiente de cooperación y comunicación. El cuestionario consta de 50 ítems; posee una estructura bifactorial. Para realizar el estudio del cuestionario se empleó una muestra probabilística, estratificada con afijación proporcional, conformada por 290 miembros del equipo de salud, de cuarenta y cuatro (44) ambulatorios urbanos. El análisis de las cualidades psicométricas del cuestionario reportó: (a) tiene validez de contenido, según el criterio de juicio de expertos y el coeficiente de concordancia de Kendall ($W = 0,855$); (b) los ítems tienen poder discriminativo; (c) posee una estructura bifactorial, esto se verificó mediante el análisis factorial, método confirmatorio, siendo estos factores la Imagen Gerencial y la Integración Organizacional y (d) tiene una confiabilidad total alta, 0,92. En el proceso de análisis se excluyeron 15 ítems, por lo que las cualidades psicométricas se atribuyen a una versión del cuestionario conformado por 35 ítems. La información psicométrica evidencia que el cuestionario es adecuado, para medir en los establecimientos de salud ambulatorios urbanos, las percepciones que tiene el personal sobre las dimensiones del clima en su área de trabajo.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, establecimiento de salud, análisis factorial.

ABSTRACT

The climate in the health organization, specifically in urban ambulatories, has been considered by the specialized literature as an essential aspect in its functioning. The purpose of this study is to determine the psychometric qualities of a questionnaire about organizational climate, it was building for (Rodriguez; Mujica 2004). The organizational climate was defined by means of the dimensions: Management Image and Organizational Integration; and indicators as: management style, confidence in management, environment of cooperation and communication. The questionnaire has fifty items and two factors. It applied to 290 members of the health teams from forty four (44) urban ambulatories. This was a probabilistic sample. The instrument was considered with validity contained according to the expert criterion and the concordance coefficient of Kendall ($W=0,855$). The factorial analysis as confirmed method, identify clearly two defined factors. These factors refers to Management Image and Organizational Integration. A high total reliability was found 0,92. The analysis to excluded 15 items, hence psychometric qualities are a questionnaire of 35 items. The psychometric information evidences that the instrument is appropriated to measure the perception that the personal have about the environment in their working area.

KEY WORDS. Organizational climate, health organization, factorial analysis

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el clima organizacional constituye un tema de gran importancia para cualquier institución, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, dada la dinámica del entorno y de los factores humanos. Ha sido definido por diversos autores quienes coinciden en el enfoque de las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales; así como un reflejo del liderazgo y la toma de decisiones del gerente en la organización. (Reichers y Schneider citado por: Brunet, 1997; Gonçalves, 2000; Chiavenato, 2001 Toro 2001)

El clima organizacional, es entendido como aquellos rasgos característicos del medio ambiente laboral que diferencian a una organización de otra, que influyen además en el actuación de los individuos y que, en términos generales, puede considerarse como la personalidad de una institución. Se reconoce en la literatura especializada, que el clima organizacional condiciona el comportamiento del individuo y está conformado por dimensiones, entre las que se mencionan: las políticas de la dirección, el estilo de liderazgo, la comunicación en el interior de la organización, el trato del jefe a los subordinados y la relación entre el personal de la institución.

A pesar de la variedad de trabajos existentes en el área de clima organizacional, son escasas las publicaciones sobre diseño y validación de instrumentos que midan este constructo; sin embargo, aquellos generados se han caracterizado por definir una estructura multidimensional que refleje las características de la organización; un modo de medir estas características es a través de cuestionarios que incluyen dimensiones del clima organizacional o laboral. Al respecto, Coyle y otros. (1995) elaboraron el cuestionario clima laboral y utilizaron la validez de construcción, con la finalidad de obtener una estructura factorial que responda a las variables estudiadas.

De igual manera Zohar 1980, citado por Brown y Holmes (1986); Meliá e Islas (1990); Meliá y Sesé, (1999), refieren el procedimiento de construcción de ítemes, a partir del análisis factorial, para conformar la estructura del cuestionario clima organizacional en las empresas. Para ello, administraron el cuestionario en dos organizaciones distintas y encontraron estructuras factoriales diferentes. En la primera se obtuvo siete factores, eliminando un ítem que no saturó significativamente en ninguno de ellos. Estos factores se mencionan a continuación: Mantenimiento

en seguridad; Política de la compañía en seguridad; Dirección participativa en seguridad; Entrenamiento y Actitudes de la dirección, en seguridad; Condiciones de seguridad del lugar de trabajo; Conocimiento de la protección personal, y planes de emergencia; y por último, Autoridad personal en seguridad. En la segunda, inicialmente con seis factores, quedó reducida a un total de tres factores. Estos son los siguientes: Ambiente de trabajo; Autoridad personal en seguridad; Entrenamiento y política de la empresa en seguridad.

Por su parte, Toro (1992) realizó un estudio con el propósito de mostrar el proceso de estructuración y validación de la encuesta ECO, diseñada para la evaluación del clima organizacional, a partir de las variables que se señalan a continuación: estilo de dirección, ascendencia del mando, disponibilidad de recurso, agilidad, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, claridad y coherencia. El instrumento se conformó con los ítemes asociados a esas variables y una vez aplicado, se le realizó un estudio psicométrico; entre las técnicas empleadas el autor destaca el análisis factorial por su utilidad al permitir identificar la estructura factorial, que en el caso de ECO, agrupa las variables en siete factores.

Dedobbeleer y Béland (1991) sometieron a prueba el modelo de Brown y Colmes con una versión del cuestionario formada por nueve ítemes, encontrando una solución más parsimoniosa de sólo dos factores: Compromiso de la dirección y Compromiso de los trabajadores. Brown y Holmes (1986) obtuvieron, a partir del modelo de Zohar mediante técnicas confirmatorias de análisis de la estructura factorial, un modelo con tres dimensiones: Preocupación de la dirección por el bienestar de los empleados; actividad de la dirección para dar respuesta a esta preocupación y riesgo físico de los empleados. Zohar citado por Meliá y Sesé (1999) operacionalizó un modelo de clima de seguridad mediante un cuestionario que presentó una estructura dimensional de ocho factores: Importancia de los programas de entrenamiento; actitudes de la dirección hacia la seguridad; efectos de la conducta segura en la promoción; nivel de riesgo en el lugar de trabajo; efectos del ritmo de trabajo en la seguridad; estatus del encargado de seguridad; efectos de la conducta segura en el estatus social y estatus del comité de seguridad.

La literatura no reporta un modelo único, en cuanto a contenido, para diseñar cuestionarios que midan el clima organizacional. De allí, lo importante es elaborar instrumentos que permitan explorar con validez y

confiabilidad, la percepción que las personas tienen de la organización en la cual participan, con el objeto de comprender su comportamiento.

Lo planteado cobra especial interés en las organizaciones de la salud, en particular, en los ambulatorios urbanos, los cuales constituyen un contexto poco explorado en el campo de la investigación organizacional. Sin embargo, existen propuestas de reformas sobre la calidad de los servicios, ambientes de trabajo adecuados y atención de calidad al usuario, las cuales no han sido consideradas dadas las condiciones de los servicios de salud (Rodríguez y Mujica, 2004).

En la actualidad estas instituciones de salud, los ambulatorios urbanos, siguen presentando características de una organización piramidal, cuya relación de mando es vertical, esto, genera una serie de problemas que afectan el ambiente de trabajo y en consecuencia, el rendimiento, la satisfacción y la productividad del trabajador. En consecuencia, es revalante estudiar la percepción de los miembros del equipo de salud, sobre la estructura organizacional y ambiente de trabajo en general, en el contexto de las organizaciones de salud, y en particular en los establecimientos de salud ambulatorios. Al respecto, estudios previos muestran que estas percepciones van a depender, en buena medida, de las actividades desarrolladas por cada miembro del equipo de salud y del desempeño del personal directivo, así como también, de las interacciones y experiencias que cada uno de ellos tenga en el área de trabajo (Rodríguez y Mujica, ob.cit.).

Los estudios antes referidos aportan información útil para diseñar cuestionarios sobre clima organizacional, que permita medir las percepciones de los miembros del equipo de salud sobre el ambiente de trabajo. En este sentido, Rodríguez y Mujica (ob cit) diseñaron un cuestionario para medir clima organizacional en establecimientos de salud ambulatorio, denominado CCLioamb. Como resultado de la aplicación del cuestionario se reportó que los miembros del equipo de varían en sus percepciones, desde muy favorable hasta desfavorable; esto lleva a concluir a las investigadoras que el instrumento tiene capacidad discriminativa y sugieren la necesidad de definir sus cualidades psicométricas. Consta de dos dimensiones Imagen Gerencial e Integración Organizacional. El diseño del cuestionario se fundamentó en los lineamientos teóricos y experiencias descritas en (Dedobbeleer y Béland 1991; Toro 1992, 2001; Coyle y otros. 1995; Pérez de M. 2000; 2001). El contenido del cuestionario fue contextualizado

a los establecimientos de salud ambulatorios.

En este artículo se presentan las cualidades psicométricas del cuestionario, diseñado para medir el clima organizacional en los establecimientos de salud ambulatorios urbanos (Rodríguez y Mujica, ob cit), conformado por dos dimensiones: Imagen Gerencial e Integración Organizacional. La finalidad de este estudio es ofrecer una medida del clima organizacional en establecimientos de salud ambulatorios urbanos, que sea válida y confiable.

MÉTODO

El diseño del estudio fue *expost-facto*, con el objetivo de determinar las cualidades psicométricas del cuestionario CCLioamb, utilizando las dimensiones: Imagen Gerencial e Integración Organizacional; los indicadores en la dimensión Imagen gerencial fueron: estilo de gerencia y confianza en la gerencia; en Integración Organizacional, ambiente de cooperación y comunicación. El CCLioamb estaba conformado por 50 ítems. A los fines de realizar el análisis psicométrico de CCLioamb, se diseñó una muestra probabilística (95% de confianza y un error de muestreo del 6%), estatificada con afijación proporcional. El criterio de estratificación empleado fue tipo de personal y tipo de ambulatorio. La *muestra* quedó constituida por 290 integrantes del equipo de salud (de un total de 672 miembros del equipo de salud, conformado por: médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, odontólogos, asistentes dentales, bioanalistas, auxiliares de bioanálisis y trabajadoras sociales), distribuidos en cuarenta y cuatro (44) Ambulatorios Urbanos del Municipio Iribarren, Barquisimeto, estado Lara.

La escala de respuesta asociada a los ítems de CCLioamb consiste en cinco categorías de frecuencia. La puntuación total se expresa en una escala de valores que oscilan entre 50 y 250. Esto significa, que mientras mayor sea el puntaje obtenido en la escala, más favorable será la percepción del clima organizacional. Las cualidades psicométricas del cuestionario se obtuvieron a partir de: Validez de contenido, Análisis de ítems, Análisis factorial y Análisis de confiabilidad

La validez de contenido mediante el juicio de expertos y prueba de concordancia de Kendall. El análisis de ítems, mediante dos procedimientos diferentes: a) el primero, un análisis discriminativo de ítems, para ello se utilizó el método de Edwards con el objeto de distinguir mediante los puntajes, la intensidad variada con la cual se presenta en la población la característica medida,

este procedimiento se basó en la utilización de grupos extremos para determinar la discriminación de ítems y se empleó un nivel de significación de 0,05; b) el segundo, un análisis de correlaciones, para lo cual se consideraron los valores de los coeficientes estadísticamente significativos entre 0,20 y 0,30 según el criterio citado por Kerlinger y Howard (2002).

El análisis factorial se usó como técnica estadística para confirmar la estructura bifactorial de CClíoamb. Se utilizó el método confirmatorio con rotación varimax y normalización de Kaiser, con el fin de verificar si los ítems se estructuran en las dos dimensiones definidas, Imagen Gerencial e Integración Organizacional (Visauta, 1999). El análisis de confiabilidad se determinó mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach; para interpretar el grado de homogeneidad se empleó la escala de rangos del coeficiente de confiabilidad citado por Ruiz (2002).

RESULTADOS

La validez de contenido a través del juicio de expertos, permitió determinar la correspondencia entre el contenido de cada ítem y la dimensión a la cual representa; se seleccionaron tres expertos; el análisis crítico realizado por estos a cada ítem, sugirió revisar los ítems 17, 19, 31, 35, 42 y 50 que presentaron problemas de redacción; dada la importancia del contenido de los mismos, fueron reformulados y evaluados nuevamente, excepto el ítem 50 que fue eliminado por considerarse incoherente, tendencioso y poco claro. La validez de contenido realizado, mediante el análisis de concordancia entre jueces, a los 49 ítems del CClíoamb, se determinó empleando la prueba de concordancia de Kendall. Este coeficiente, según Siegel (1975) es útil para la ordenación de respuestas (entidades) de acuerdo al consenso, cuando no hay un orden objetivo de ellas; además mide el grado de asociación entre varios conjuntos de rangos; fueron seleccionados tres profesionales ubicados en el área de la gerencia quienes clasificaron cada uno de los ítems de las dimensiones definidas. El coeficiente de concordancia de Kendall obtenido fue $W = 0,855$ este valor es indicativo de una alta consistencia y concordancia entre los jueces.

Los resultados del análisis evidencian la validez de contenido de CClíoamb, evaluado por los dos grupos de expertos, tanto para la definición, coherencia, claridad y pertinencia de los ítems, así como su concordancia en cada dimensión. Lo cual permite concluir que el instrumento es válido desde el punto de vista de contenido, puesto que los ítems guardan estrecha relación con el

construto que se mide.

El análisis discriminativo se efectuó a los cuarenta y nueve (49) ítems del CClíoamb, con el objeto de mantener sólo aquellos que revelen tener suficiente poder discriminativo; es decir, los ítems que presenten valor diferencial de respuestas en los dos grupos de sujetos cuyos puntajes totales fuesen extremos. De la comparación de cada ítem, mediante la prueba *t* para muestras independientes con un nivel de significación de 0,05, resultó que todos los ítems mostraron suficiente poder discriminativo; excepto los ítems 21 y 43. Después de este análisis, sólo 47 ítems discriminaron y son estos los que permanecen en CClíoamb, para los análisis posteriores.

En el análisis de correlaciones de cada ítem con el total se obtuvo, que de los 47 ítems, 11 no correlacionaron (25, 29, 33, 36, 39, 41, 42, 45, 46, 47 y 48) el nivel de significación de *r*, fue mayor que 0,05. Después de este análisis, CClíoamb está conformado por 36 ítems. Con el propósito de revisar el comportamiento de estos 36 ítems respecto a las dimensiones, se realizó el análisis de correlación, considerando separadamente cada una de esas dimensiones. En la dimensión Imagen Gerencial, se encontró que todos los ítems correlacionaron positivamente y significativamente ($p < 0,05$). Los ítems de la dimensión Integración Organizacional también correlacionaron positivamente y significativamente ($p < 0,05$). De esta manera se puede afirmar, que los ítems se comportan adecuadamente respecto al contenido de cada dimensión.

Lo reportado hasta aquí, lleva a una versión reducida de CClíoamb; de 50 ítems que lo conformaron inicialmente, sólo 36 muestran un comportamiento adecuado. Esto lleva a preguntarse, ¿conservará el cuestionario en estudio una estructura bifactorial?, recordando que este instrumento fue diseñado con esa estructura. Para dar respuesta a esta interrogante, se emplea el análisis factorial mediante el método confirmatorio; este análisis permitirá verificar la estructura bifactorial, los resultados se presentan a continuación.

Los 36 ítems fueron sometidos al procedimiento de análisis factorial, previa evaluación de los criterios: índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el Test de Bartlett, para verificar si procede el análisis. Se obtuvo un índice KMO de 0,913 el cual mostró un valor excelente, que indica que los datos provienen de una población homogénea y el tamaño de la muestra es adecuado. El Test Bartlett resultó estadísticamente

significativo (Aprox. $\chi^2 = 5879,889$, $p < 0,0001$), indica que las variables están correlacionadas en la población; es decir, se comprueba que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad.

El análisis factorial de componentes principales extrajo dos factores que explicaron 62,1 % de la varianza total; siendo el aporte de cada uno de ellos: 47,359% y 14,741%

respectivamente; asimismo las raíces características (o autovalores) fueron 10,563 y 6,013. Esta selección estuvo basada en el criterio desarrollado por Kaiser citado por Visauta (1999) el cual consiste en elegir tantos factores como raíces características sean mayores a la unidad. Estos valores se interpretaron como la cantidad de varianza explicada por cada factor (Visauta ob, cit).

Tabla 1. Raíces Características Iniciales, Porcentaje de Varianza Explicada y Acumulada por Componentes.

Componente	Autovalores	% de Varianza	% de varianza Acumulada
1	10,563	47,359	47,359
2	6,013	14,741	62,100

Los resultados obtenidos en los pesos factoriales según el método de componentes principales contempla la existencia de dos factores etiquetados como: factor I “Imagen Gerencial” y factor II “Integración Organizacional”, el primero aglutinó los ítemes asociados a los indicadores estilo de gerencia, confianza en la gerencia; el segundo, aglutinó los ítemes asociados a los indicadores ambiente de cooperación y comunicación. Los pesos factoriales variaron entre 0,819 y 0,142, en concordancia con lo esperado.

Con el fin de lograr una mejor interpretación de la matriz de cargas factoriales, se realizó una rotación ortogonal, esperando que los ítemes fuertemente correlacionadas entre sí presentan saturaciones altas sobre un mismo factor y baja sobre el resto. Los resultados obtenidos después de la rotación coinciden con lo esperado; el análisis factorial confirmó la estructura de la matriz correspondiente al factor I, el cual se le denomina Imagen Gerencial, que incluyó 18 ítemes de los indicadores denominados estilo de gerencia y confianza en la gerencia, exhibiendo pesos factoriales entre 0,448 y 0,890. El factor II se denominó Integración Organizacional, siendo los indicadores: ambiente de cooperación y comunicación. Se observó que el ítem 10 exhibió una carga factorial de 0,22 por lo que se excluye; en consecuencia, el factor II quedó constituido por 17 ítemes, cuyas cargas factoriales variaron entre 0,733 y 0,322 respectivamente. Al excluir el ítem 10, CClíoamb quedó conformado por 35 ítemes, por lo cual se volvió a realizar la rotación; la solución obtenida se muestra en la Tabla 2.

La Tabla 2 muestra la estructura factorial definitiva que agrupa a los 35 ítemes de CClíoamb, en dos factores, con lo cual se confirma la estructura bifactorial del

cuestionario, no sólo en número sino en contenido. En efecto, la definición de cada ítem de CClíoamb es clara: cada uno exhibe un peso factorial superior a 0,40 en sólo un factor. En el primer factor, se encuentra que 18 ítemes exhiben cargas factoriales que oscilan entre 0,448 y 0,890, y su contenido se refiere a la dimensión Imagen Gerencial; de estos, 9 están asociados al indicador Estilo de Gerencia y los 9 restantes, al indicador Confianza en la Gerencia. Estos ítemes teóricamente se ubican en esa dimensión.

En el segundo factor, 17 ítemes de CClíoamb, exhiben pesos factoriales que oscilan entre 0,424 y 0,828; el contenido de estos ítemes se refiere a la Integración Organizacional, en correspondencia con su ubicación teórica. Siete de los 17 ítemes se corresponden con el indicador Ambiente de Cooperación y 10 con Comunicación en la Organización. La interpretación de los componentes resultantes en función de los pesos factoriales de la escala, llevó a concluir que CClíoamb, en la versión de 35 ítemes, tiene una estructura factorial sólida; se reporta este hallazgo como una evidencia de validez de construcción.

La confiabilidad de la escala total fue estimada según el coeficiente Alpha de Cronbach la cual permitió obtener una medida del grado de homogeneidad de los ítemes de la escala, es decir, la consistencia interna del instrumento o grado de interrelación de los ítemes que lo integran. La confiabilidad obtenida para la escala total fue de 0,94; mientras que para las dimensiones: Imagen Gerencial e Integración Organizacional, fue de 0,9541 y 0,9092 respectivamente. La magnitud de estos coeficientes establece que tanto la escala total como cada una de las dimensiones, presentan consistencia interna en la medida.

Tabla 2. Estructura Factorial que agrupa en dos factores 35 ítems del Cuestionario para medir Clima Organizacional en los Ambulatorios Urbanos (CCLioamb)

Indicadores	Ítem N°	Contenido de los ítems	Cargas Factoriales	
			1	2
EG	01	Obstaculiza el desempeño de sus funciones	0,747	0,153
EG	05	Toma de decisiones arbitraria	0,890	0,159
EG	06	Problemas planteados por el personal	0,840	0,267
EG	08	Limitación de iniciativas en el trabajo	0,590	0,066
EG	12	Participación de los miembros del equipo de salud	0,448	0,246
CG	13	Indiferencia a las necesidades de los trabajadores	0,854	0,169
CG	14	El personal trabaja cuando quiere	0,694	0,191
CG	16	El personal se inhibe de expresar sus opiniones	0,739	0,043
EG	19	Ignora las observaciones cuando se equivoca	0,476	0,405
CG	20	Ignora los objetivos y metas al inicio del año	0,666	-0,092
CG	24	Desconocimiento de las metas de trabajo	0,589	0,028
EG	26	Comunicación con el personal	0,713	0,054
EG	27	Funciones del personal sin explicación	0,624	0,105
EG	28	Comunicación verbal entre gerencia y personal	0,726	0,154
CG	31	Aceptación de sugerencias del personal	0,711	0,114
CG	37	Se desentiende cuando usted lo necesita	0,586	0,239
CG	38	Niega el apoyo al personal cuando lo requiere	0,708	0,212
CG	44	Respeto del trabajo	0,463	0,128
AC	02	Promueve las iniciativas en el trabajo	0,150	0,818
CO	03	Tolerancia ante los problemas del personal	0,145	0,771
AC	04	Toma de decisiones cuando es necesario	0,095	0,737
AC	07	Colabora con el desempeño de las funciones	0,131	0,703
AC	09	Preocupación por mejoras en el trabajo	0,164	0,828
CO	11	Opiniones del personal	0,082	0,671
AC	15	Logra la participación conjunta del equipo de salud	-0,030	0,541
CO	17	Corrige cuando se equivoca	0,099	0,803
CO	18	Consulta al personal en las decisiones difíciles	0,245	0,796
CO	22	Conocimiento de objetivos y metas al inicio del año	0,067	0,628
CO	23	Conocimiento de resultados sobre metas de trabajo	0,088	0,698
CO	30	Limitación de la comunicación	0,152	0,648
CO	32	Acuerdos con el personal cuando es necesario	0,120	0,554
CO	34	Explicación de las funciones laborales	0,192	0,652
CO	35	Brinda apoyo al personal cuando lo requiere	0,073	0,429
AC	40	Apoya otros servicios cuando se requiere	0,209	0,733
CO	49	Facilidad para el desarrollo de sus funciones	0,227	0,424

EG:Estilo de Gerencia; CG:Confianza en la gerencia; AC:Ambiente de Cooperación; CO:Comunicación en la Organización.

DISCUSIÓN

Uno de sus propósitos principales de la psicometría es el desarrollo de técnicas de aplicación empírica que permitan construir instrumentos de medición de alta confiabilidad y validez. Estas técnicas y métodos se basan en enfoques cuantitativos y utilizan conceptos, procedimientos y medidas derivadas de la estadística y la matemática; se caracteriza además, porque representan

el constructo por medio de un puntaje numérico derivado de la aplicación de un conjunto de reactivos o estímulos a los sujetos de interés (Carretero y Pérez, 2005; Nunnally, y Bernstein, 1995).

En este estudio se determinaron las cualidades psicométricas del CCLioamb. Después de realizar el análisis previsto, se puede señalar que CCLioamb, en una versión reducida de 35 ítems, presenta las cualidades que

se describen a continuación: (a) tiene validez de contenido, según el criterio de juicios de expertos y el coeficiente de concordancia de Kendall ($W = 0,855$); (b) los ítems tienen poder discriminativo; (c) tiene validez de construcción, posee una estructura bifactorial, que fue verificada mediante el análisis factorial, método confirmatorio, siendo estos factores la Imagen Gerencial y la Integración Organizacional y (d) es confiable, tiene una confiabilidad total alta, de 0,94 y confiabilidad en las dimensiones Imagen Gerencial e Integración Organizacional, de 0,9541 y 0,9092 respectivamente.

El proceso seguido en el estudio del cuestionario se corresponde con lo planteado por Coyle y otros (1995) y Toro (2001), al utilizar el análisis factorial para obtener evidencias de la validez de construcción del instrumento, con la finalidad de obtener una estructura factorial que responda a las variables estudiadas. De igual manera el análisis realizado al cuestionario de Clima Organizacional en establecimientos Ambulatorios Urbanos, llevó a obtener una versión más reducida, con cualidades psicométricas apropiadas. Esto concuerda con lo realizado por estudiosos de la medición del clima organizacional, quienes al someter al análisis psicométrico los instrumentos, lograron soluciones más parsimoniosas Zohar 1980 citado por (Brown y Holmes, 1986; Meliá e Islas, 1990; Dedobbeleer y Béland, 1991; Meliá y Sesé, 1999).

El constructo clima organizacional medido por CCLioamb, en su versión reducida, expresa la percepción de los miembros del equipo de salud, respecto de la Imagen Gerencial y la Integración Organizacional. Esta medida mantiene un equilibrio entre la distribución de los ítems por indicadores en la dimensión, como fue diseñada por Rodríguez y Mujica (2004), es decir los indicadores estilo de gerencia y confianza en la gerencia para la Imagen Gerencial y los indicadores ambiente de cooperación y comunicación, para la Integración Organizacional.

Lo expuesto permite concluir que el cuestionario clima organizacional es un instrumento seguro y estable en la medición del constructo, cuyo diseño original estuvo integrado por 50 ítems quedando el cuestionario conformado por 35 ítems, el cual puede ser aplicado en establecimientos de salud ambulatorios. Disponer de un cuestionario con estas cualidades representa un aporte a la gerencia de la salud, interesado en lograr mejoras en los establecimientos ambulatorios, por cuanto esta medición sirve de insumo para la toma de decisiones y para diseñar acciones que redunden en el incremento de la productividad de los recursos humanos, al tiempo

que proporcionan una atención al usuario acorde a sus necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BROWN, R.L.; HOLMES, H. 1986. The use of a factor analytic procedure for assessing the validity of an employee safety climate model. *Accident Analysis and Prevention*. 18(6): pp. 455-470.
- BRUNET, L. 1987. *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. México.
- CARRETERO, H.; PÉREZ, C. 2005. Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Vol. (5), (3), pp. 521-551
- CHIAVENATO, I. 2001. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ta Edición Editorial. Mac Graw Hill. México D.F.
- COYLE, I.R.; SLEEMAN, S.D.; ADAMS, N. 1995. Safety Climate. *Journal of Safety Research*, Vol. 26, nº4, pp.247-254.
- DEDOBBELEER, N.; BÉLAND, F. 1991. A Safety Climate Measure for Construction Sites. *Journal of Safety Research*. Vol. 22, pp. 97-103.
- GONÇALVES, A. 2000. Clima Organizacional. /página web en línea/. Disponible: <http://Clima.Org/vismeyos.htm/educarchile/> Consulta: 2004 mayo 07.
- KERLINGER, F.; HOWARD B. 2002. *Investigación del Comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. Editorial: McGraw-Hill. 4ta Edición.
- MELIÁ, J.L.; ISLAS, M.E. 1990. *Batería de cuestionarios de Seguridad Laboral V3* (ISBN: 84-604-0825-6).
- MELIÁ, J. L.; SESÉ, A. 1999. La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de psicología*. Vol. 15, n 2, 269-289. España: Universidad de Valencia
- NUNNALLY, J.C.; BERNSTEIN, I.J. 1995. *Teoría Psicométrica*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- PÉREZ DE MALDONADO, I. 2000. Modelo de Acción Pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 19, (2), pp 67-79.
- PÉREZ DE MALDONADO, I. 2001. La Acción gerencial: transformando su empresa a partir del clima organizacional. Conferencia presentada en el 2° Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. Medellín, 15 y 16 de Junio
- RODRÍGUEZ, F.; MUJICA M .2004. Clima Organizacional en los Ambulatorios Urbanos de Barquisimeto del Municipio Iribarren, Estado Lara. Trabajo de Grado de Maestría en Salud Pública. Decanato de Medicina. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado”.
- RUIZ BOLÍVAR, C 2002. Instrumento de Investigación Educativa Procedimientos para su Diseño y Validación. Venezuela: Ediciones EIDEG, 2da Edición.. Pp: 102-104.
- SIEGEL, S .1975. *Estadística No Paramétrica*. México. Editorial Trillas.
- TORO, F. 1992. Clima Organizacional y Expectativas en la Perspectiva del Cambio Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 11, (1-2).
- TORO, F. 2001. El Clima Organizacional: Perfil de las Empresas Colombianas. CINCEL. Medellín-Colombia.
- VISAUTA, V. 1999. *Análisis Estadístico con SPSS para Window*. Vol II. España: Mc-Graw Hill Interamericana.