

DISEÑO DE UN CUESTIONARIO PARA EL DIAGNÓSTICO SOCIOPSICOLÓGICO DE LAS ORGANIZACIONES

*Adalberto Ávila Vidal**

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo general el diseño de un cuestionario para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones laborales. Se evalúa la validez de contenido del cuestionario propuesto a través de la consulta a ocho expertos en la temática. Se determina la confiabilidad del instrumento mediante el estudio de la consistencia interna, utilizando el coeficiente Alpha de Crombach. Se realiza la aplicación piloto del cuestionario en una empresa de la industria Sidero Mecánica cubana, con una muestra de 30 trabajadores.

El cuestionario elaborado se nombra "Cuestionario de Diagnóstico Organizacional – Análisis Sociopsicológico (CDO-ASP)" y queda integrado por 7 variables, 38 subvariables y 97 ítems. Los resultados de la investigación demuestran que posee una alta confiabilidad como escala, alcanzando un valor Alpha de 0,9341 y una adecuada validez de contenido.

Palabras clave: Diagnóstico Organizacional, Cuestionario, validez de contenido, confiabilidad.

Abstract: The purpose of the following investigation is the development of a questionnaire for the socio psychological diagnosis of organizations. It values the contents validity of the questionnaire through consultation to eight experts and the confiability of the instrument thought the study of the internal consistency, using the Alpha of Crombach coefficient. The test application of questionnaire was carried out on SIMÉ enterprise, with 30 workers. The questionnaire is named Questionnaire of Organizational Diagnosis – Socio Psychological Analysis (CDO - ASP) and has 7 variables, 38 sub variables and 97 items. The results of the investigation shows that it has a high confiability as scale, reaching a value of 0.9341 and it has appropriate contents validity.

Key Words: Organizational Diagnosis, Questionnaire, content validity, reliability.

Introducción

Encontramos con frecuencia en la literatura frases que enfatizan la idea de que *la sociedad en que vivimos se caracteriza por constantes y acelerados cambios* y, por tanto, las Organizaciones *deben estar preparadas para enfrentarlos*. Surge así uno de los enfoques actuales de la administración, el Desarrollo Organizacional, al cual se le atribuye relevante importancia por su efectividad para enfrentar la problemática del cambio.

El Diagnóstico Organizacional constituye una fase imprescindible dentro del Desarrollo Organizacional, contribuyendo a conocer el estado actual de la organización laboral, sus principales fortalezas y debilidades y evaluando sistemáticamente la efectividad de las acciones que se implementan, su éxito o fracaso. Así, el diagnóstico permite la comprensión sistémica de la organización, conocer cómo está funcionando, al tiempo que ofrece información para el desarrollo adecuado de las intervenciones en su dinámica.

Para llevar a cabo el diagnóstico se necesitan técnicas y herramientas que permitan recopilar la información necesaria para evaluar la organización. El cuestionario resulta una de las más útiles, pues permite detectar actitudes, sentimientos, percepciones, opiniones y otros aspectos subjetivos en los miembros de la organización.

La presente investigación tiene como objetivo diseñar y validar un cuestionario que permita diagnosticar el comportamiento de un conjunto de variables y subvariables sociopsicológicas en una organización, desde la percepción que poseen sus miembros.

Se procedió a seleccionar las variables y subvariables que deberían integrar el cuestionario. Se elaboró un conjunto de ítems que medían cada una de las subvariables propuestas y luego se procedió a la validación de contenido a través del criterio de expertos y a la aplicación piloto de la técnica en la búsqueda de la confiabilidad, mediante el análisis de la consistencia interna del instrumento, a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Procedimiento para la construcción de un cuestionario

Autores como Hernández (2010), Schaarschmidt & Prado (2002) y Creswell (2003), señalan que para la construcción de un cuestionario se siguen las siguientes etapas:

Revisión bibliográfica. Se realiza con el objetivo de adquirir una visión integral del objeto de estudio y seleccionar las variables e indicadores a medir.

Identificación de las variables a medir y sus indicadores. Se definen las variables que se desean medir, se señalan sus componentes, dimensiones o

los factores que la integran teóricamente, así como sus definiciones conceptuales y operacionales.

Elaboración de los ítems. Se elabora un conjunto de ítems que midan la variable y que conformarán el cuestionario, partiendo de una fundamentación teórica sólida.

Siguiendo a Schaarschmidt & Prado (2002), después del desarrollo de los ítems se procede a probar si miden o no la variable. Para ello, se elabora una primera versión del instrumento, seleccionando los ítems que constituirán el cuestionario piloto mediante dos sistemas: el análisis a partir de la consulta y juicio de expertos y la valoración numérica realizada a través del pilotaje de la prueba y el estudio de indicadores estadísticos.

Consulta a expertos. Los expertos deben representar una diversidad de capacidades y puntos de vista, siendo seleccionados en función del propósito del instrumento. A través de la consulta a expertos, se siguen dos objetivos fundamentales: establecer un consenso sobre las especificaciones del instrumento, decidiendo cuáles detalles del contenido son relevantes para sus propósitos, lo que refuerza su análisis de contenido; y llegar a un consenso sobre cómo cada ítem mide adecuadamente el contenido específico para el cual ha sido diseñado, que sirva para elegir los ítems definitivos.

En el proceso de selección de los ítems, se eliminan aquellos en que el grado de acuerdo no fuera lo suficientemente elevado y consensuado. Entre los ítems bien valorados, se seleccionan los que presentan menor índice de dificultad en las pruebas piloto realizadas.

Una aproximación a la comprensión y utilidad del cuestionario.

Prueba piloto. Siguiendo a Hernández (2010), consiste en aplicar la primera versión del cuestionario a una pequeña muestra, cuyos resultados permiten realizar un análisis de los ítems, con el fin de calcular la confiabilidad inicial y la validez del instrumento.

Análisis de ítems. Según Schaarschmidt & Prado (2002), se debe aplicar el instrumento a una pequeña muestra que cumpla con las características deseadas, buscando dos objetivos básicos: la revisión de la prueba para el logro de una mayor confiabilidad y validez del instrumento, desechando o mejorado los ítems con dificultades; y el examen de la distribución de los resultados, con el fin de lograr una confiabilidad más alta y garantizar mejores condiciones para la norma de la prueba.

Validez. Hernández (2010)¹, señala que existen tres tipos de validez:

- *Validez relacionada con el contenido:* grado en que el instrumento abarca en toda su magnitud el concepto a medir. Se determina mediante consulta a expertos.

- *Validez relacionada con el criterio*: se establece comparándolo con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento, correlacionando la medición que se realiza a través del mismo, con el criterio.
- *Validez relacionada con el constructo*: grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos que están siendo medidos.

Confiabilidad. Martínez (2000) señala que la confiabilidad del instrumento se refiere a la consistencia de sus puntajes, es decir, a su capacidad para obtener resultados similares si se aplica a cada individuo más de una vez.

La consistencia interna es uno de los métodos más usados en el proceso de confiabilidad; permite determinar el grado en que los ítems de una prueba están correlacionados entre sí. Si se obtiene una correlación positiva entre los diferentes reactivos del instrumento, dicho instrumento será homogéneo. La homogeneidad se refiere a la consistencia en la ejecución en todos los reactivos de la prueba (Anastasi & Urbina, 1998).

El énfasis se pone en las puntuaciones ofrecidas por los sujetos y no en el contenido de los reactivos. Si los ítems del instrumento correlacionan positivamente entre sí, éste será homogéneo, independientemente del tipo de contenido que se haya utilizado.

Para medir la consistencia Interna se puede utilizar el coeficiente Alpha de Cronbach, índice estadístico que se emplea para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados, siendo el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte del instrumento.

Dando los pasos finales en el diseño del cuestionario.

La última fase en la construcción del cuestionario está constituida por su forma de administración, la cual va a depender del tipo de instrumento que se haya seleccionado y la experiencia del equipo que participa.

En esta etapa, se procede a preparar los datos para realizar el análisis: codificarlos, limpiarlos e insertarlos en una base de datos o matriz. Luego, se realiza la estimación y soporte de la confiabilidad final, validez y objetividad del cuestionario, para llegar al análisis a profundidad.

Cuando se ha avanzado en el proceso de diagnóstico, es importante poner a prueba el cuestionario. Consiste en aplicar el mismo al grupo de personas que cumplan con los requisitos requeridos. Esta prueba sirve para saber si el cuestionario recoge la información necesaria y la que se quiere obtener a través de su implementación en la práctica.

Metodología

El diagnóstico organizacional constituye una fase necesaria de todos los procesos de desarrollo de las organizaciones laborales. Para poder implementar acciones encaminadas a elevar la productividad, eficiencia y eficacia organizacional, necesitamos partir del estado actual de la organización, de cómo se están comportando una serie de procesos, hacia los cuales estarán enfocadas las principales intervenciones en la dinámica organizacional.

El **objetivo general** de la presente investigación consiste en diseñar y validar un cuestionario para el diagnóstico de variables sociopsicológicas en las organizaciones.

Para ello, se hizo necesario determinar las variables y subvariables que deben ser medidas en un estudio de diagnóstico organizacional y definir las conceptual y operativamente; elaborar ítems que las describan, indicando el nivel de medición de cada uno, y por ende, el de las variables, así como su codificación; y estudiar la **validez** y consistencia interna (**confiabilidad**) del instrumento de medición elaborado; entendiendo por validez, el grado en que un instrumento realmente mide la variable que se propone medir y por confiabilidad, el grado de precisión del instrumento al medir.

Para evaluar la confiabilidad, se aplicó la propuesta inicial del cuestionario, con la totalidad de los ítems propuestos, a una muestra de 30 trabajadores pertenecientes a una empresa del SIME. Se realizó el procesamiento estadístico de los datos para seleccionar los ítems, utilizando el **coeficiente Alpha de Cronbach**², con el fin de describir la consistencia interna del instrumento, sobre la base de las correlaciones inter – ítems dentro del test; y se analizó el índice de dificultad de los mismos. Posteriormente, se reelaboran los ítems que muestran dificultad y se eliminan aquellos que afectan la consistencia interna del cuestionario.

Para evaluar la validez de contenido, se realizó una consulta a ocho expertos en la temática del diagnóstico organizacional, familiarizados con el estudio de las variables sociopsicológicas estudiadas. Tenemos en cuenta el por ciento de los expertos que considera que los ítems propuestos miden efectivamente las variables y subvariables que explora el cuestionario, el cual debe ser mayor del 75 % para que el ítem sea seleccionado para integrar el cuestionario en su versión final.

Con el objetivo de pilotar el instrumento, se aplica en su versión final a una muestra representativa en una empresa del SIME, de manera que nos permita valorar la utilidad práctica de los resultados que se obtienen.

Procedimiento estadístico:

Trabajamos con el comando RELIABILITY ANALYSIS, del paquete estadístico SPSS 18.0 para Windows. Siguiendo a Martínez (2000), este comando puede utilizarse siempre que los datos estén codificados numéricamente y que las escalas sean aditivas, de manera que cada ítem esté linealmente relacionado con la puntuación total de la escala. Los resultados que se obtienen nos muestran cómo cada ítem afecta la confiabilidad de la escala, pudiendo eliminar ítems sin afectar dicha confiabilidad, ya sea porque necesitamos reducir al máximo el número de ítems del instrumento sin que pierda eficacia la medición o porque existen ítems que no funcionan adecuadamente.

Resultados

Se presenta el análisis de los resultados alcanzados, siguiendo la lógica del procedimiento para la elaboración de cuestionarios o instrumentos de medición propuesta en la parte metodológica de este trabajo.

Partiendo de la revisión y análisis de la literatura y del estudio de cuestionarios existentes, listamos una serie de siete variables y 39 subvariables necesarias a explorar en los estudios diagnósticos de las organizaciones, así como sus definiciones conceptuales.

Seguidamente, elaboramos un universo de 182 ítems para medir cada subvariable e indicamos el nivel de medición de cada ítem, así como su codificación. Esto nos permitió elaborar la primera versión del Cuestionario Diagnóstico Organizacional (CDO1), la cual fue aplicada a una muestra piloto de 30 trabajadores de una empresa de SIME, con el objetivo de calcular el índice de confiabilidad de cada variable y subvariable del instrumento; así como se le aplicó en forma de cuestionario a los expertos, con el objetivo de realizar la validación de contenido del instrumento.

El 100 % de las variables propuestas integró el cuestionario, aunque algunas fueron reubicadas en nuevas variables; mientras, una subvariable fue eliminada.

Para la selección de los ítems tuvimos en cuenta que, en los resultados del cuestionario aplicado a los expertos, el 100% considerara que se encuentra de acuerdo con que el ítem mide la subvariable y al menos el 75 % manifestara estar totalmente de acuerdo; además, que la eliminación del ítem aumentara significativamente el índice de confiabilidad de la variable o subvariable a partir de los datos del coeficiente Alpha de Cronbach.

A continuación ofrecemos los resultados que se obtuvieron a partir del estudio del CDO-ASP, su validez y confiabilidad, agrupados por variables y subvariables. Se presentan los ítems con el número asignado en el CDO1, mostrando aquellos que fueron eliminados y cómo ello eleva el índice de confiabilidad de la escala; se presentan luego, los ítems que conforman la versión final del cuestionario.

VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN

La variable queda conformada por cinco subvariables y alcanza un coeficiente Alpha de Crombach de 0.8812, elevado para este tipo de instrumentos. Las subvariables que integran el cuestionario son las siguientes:

Subvariable 1.1: Confianza en la Dirección.

No. de ítems		Coeficiente ALPHA de Cronbach
Todos los ítems (6, 45, 84, 123 y 162)		0.4153
Eliminando los ítems 84, 123 y 162		0.6920
No.	Expertos	Ítems
6	75 %	Los dirigentes de mi centro resuelven con justicia e imparcialidad las reclamaciones que se le plantean.
45	100 %	Existen personas en el centro a las que los trabajadores respetan y siguen más que a los directivos.

Subvariable 1.2: Supervisión.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (30, 69, 108 y 147)		0.5514
Eliminando el ítem 30		0.6847
No.	Expertos	Ítems
69	100 %	La supervisión y control que se realiza de nuestro trabajo nos permite perfeccionar la calidad del mismo.
108	87 %	Nuestro trabajo pierde calidad porque no se controla ni exige adecuadamente.
147	75 %	Nuestros jefes colaboran con nuestro trabajo, sirviéndonos de modelo en su ejecución.

Subvariable 1.3: Relaciones Jefe – Subordinado.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (8, 47, 86, 125 y 164)		0.3112
Eliminando los ítems 8, 125, 164		0.6108
No.	Expertos	Ítems
47	100 %	La comunicación entre los trabajadores de mi grupo y nuestro jefe es deficiente.
86	75%	La mayoría de los compañeros nos llevamos bien con nuestro jefe.

Subvariable 1.4: Estilo de Dirección.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (20, 58, 98, 137 y 176)		0.7270
Eliminando los ítems 20 y 58		0.7730
No.	Expertos	Ítems
98	87 %	Al evaluar nuestro trabajo, mi jefe elogia y critica cuando es necesario.
137	75%	Las discusiones por desacuerdos con mi jefe resultan poco efectivas, pues siempre impone su criterio
176	87%	Mi jefe nos reconoce cuando obtenemos buenos resultados en el trabajo

Subvariable 1.5: Competencias de los Directivos.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (36, 75, 114 y 153)		0.8115
Eliminando los ítems 75 y 114		0.8492
No.	Expertos	Ítems
36	87 %	Existen personas mejor preparadas que mi jefe para ocupar su cargo.
153	100 %	Mi jefe cuenta con la experiencia necesaria para realizar su trabajo.

VARIABLE 2: RELACIONES INTERPERSONALES

La variable está integrada por tres subvariables, alcanzando un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.7129. Las subvariables que incluyen son:

Subvariable 2.1: Relaciones Individuo - Individuo.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (31, 70, 109 y 148)		0.1098
Eliminando los ítems 31 y 109		0.5689
No.	Expertos	Ítems
70	87 %	En mi puesto de trabajo me llevo bien con todos los compañeros.
148	87 %	Tengo conflictos personales con algunos compañeros de mi grupo de trabajo.

Subvariable 2.2: Relaciones Intergrupales.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (35, 74, 113 y 152)		0.2751
Eliminando los ítems 35 y 113		0.6233
No.	Expertos	Ítems
74	100 %	Las personas de los diferentes departamentos nos llevamos bien entre nosotros.
152	100 %	Existen conflictos entre los diferentes departamentos de mi centro que están afectando el trabajo.

Subvariable 2.3: Colaboración - Competencia.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (18, 57, 96, 135 y 174)		0.6012
Eliminando los ítems 18 y 96		0.6096
No.	Expertos	Ítems
57	100 %	Los trabajadores sentimos más necesario colaborar por el logro de resultados satisfactorios, que por la obtención de méritos personales.
135	75 %	La competencia entre los compañeros de mi grupo de trabajo por ser los más destacados afecta las relaciones entre los trabajadores.
174	100 %	Hay compañeros en mi grupo que les gusta destacarse más que los demás.

VARIABLE 3: IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

La variable Identificación con la Organización queda conformada por siete subvariables y muestra un elevado coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo valor es de 0.8660. Las siete subvariables son las siguientes:

Subvariable 3.1: Confianza en los Trabajadores.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (2, 41, 80, 119 y 158)		0.4944
Eliminando los ítems 2 y 41		0.6547
No.	Expertos	Ítems
80	75 %	Cuando mi jefe falta temporalmente, se sustituye por un compañero del mismo grupo.
119	87 %	Si en mi grupo de trabajo hay problemas, se nos informan cuales son las dificultades.
158	75 %	Siento que podría tener responsabilidades más importantes en mi trabajo.

Subvariable 3.2: Proyección.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (1, 40, 79, 118 y 157)		0.5595
Eliminando los ítems 1, 40 y 118		0.6469
No.	Expertos	Ítems
79	87 %	Me gustaría en el futuro seguir trabajando en mi centro de trabajo.
157	87 %	Considero que es en mi puesto de trabajo actual donde mejor puedo satisfacer mis necesidades.

Subvariable 3.3: Participación.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (17, 56, 95, 134 y 173)		0.3388
Eliminando los ítems 17, 95 y 173		0.4928
No.	Expertos	Ítems
56	100 %	En mi centro laboral, participamos en la organización de nuestro trabajo ya que se nos pide opinión y se nos escucha.
134	100%	Considero importante asistir a las reuniones de mi centro, porque contribuyen a mejorar el trabajo.

Subvariable 3.4: Información.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (19, 59, 97, 136 y 175)		0.5957
Eliminando los ítems 19 y 59		0.6197
No.	Expertos	Ítems
97	100 %	La información que poseo de la mayoría de las cosas que ocurren en mi centro me resulta insuficiente.
136	87 %	Los jefes nos mantienen informados acerca del cumplimiento del programa de trabajo de la organización.
175	100 %	Las dificultades con nuestro trabajo siempre se nos informan.

Subvariable 3.5: Integración a la Organización.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (24, 63, 102, 141 y 180)		0.4409
Eliminando los ítems 24 y 63		0.6622
No.	Expertos	Ítems
102	100 %	Me siento motivado a participar en la vida activa de mi centro.
141	87 %	En mi centro de trabajo aprovechamos la jornada laboral en la consecución de las metas de la organización.
180	87 %	Siento poco protagonismo en los éxitos y fracasos de mi organización.

Subvariable 3.6: Satisfacción con el Centro.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (26, 65, 104, 143 y 182)		0.6891
Eliminando los ítems 26 y 65		0.6640
No.	Expertos	Ítems
104	87 %	En nuestro centro prima el principio de que la satisfacción de los trabajadores conlleva a alcanzar mejores resultados en el trabajo.
143	87 %	En mi centro de trabajo existe poco interés por el bienestar de los trabajadores.
182	100 %	Me siento orgulloso de pertenecer a un centro tan importante como este.

Subvariable 3.7: Sentido de Pertenencia al Grupo.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (5, 44, 83, 122 y 161)		0.0445
Eliminando los ítems 5 y 83		0.5741
No.	Expertos	Ítems
44	87 %	Parte de mis expectativas laborales pueden ser satisfechas en mi grupo de trabajo.
122	100 %	Me siento insatisfecho con mi grupo de trabajo.
161	87 %	En el futuro, quisiera cambiar de grupo de trabajo.

VARIABLE 4: PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

La variable Percepción del Funcionamiento del Centro alcanza un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.7129 y queda integrada por las siguientes siete subvariables:

Subvariable 4.1: Eficiencia.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (3, 42, 81, 120 y 159)		0.3496
Eliminando los ítems 3, 81 y 120		0.5442
No.	Expertos	Ítems
42	100 %	En mi organización se controla poco el consumo de los recursos necesarios para desarrollar el trabajo.
159	100 %	Alcanzamos nuestros objetivos organizacionales con el mínimo costo posible.

Subvariable 4.2: Perspectivas de la Organización.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (4, 43, 82, 121 y 160)		0.2854
Eliminando los ítems 4 y 82		0.5517
No.	Expertos	Ítems
43	87 %	Los resultados de la organización tienden a mejorar de manera paulatina.
121	100 %	En el futuro, mi centro de trabajo será útil e importante para la economía del país.
160	100 %	En la actualidad se cometen errores que tienden a comprometer el futuro de nuestra organización.

Subvariable 4.3: Comunicación.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (11, 50, 89, 128 y 167)		0.2803
Eliminando los ítems 11 y 89		0.6429
No.	Expertos	Ítems
50	100 %	Las Asambleas del centro deben aprovecharse más para la comunicación de informaciones importantes al personal.
128	87 %	La comunicación con mi jefe me permite entender a la organización.
167	87 %	Existen problemas con la comunicación formal (comunicados, orientaciones, informaciones, políticas) que afectan negativamente mi trabajo.

Subvariable 4.4: Eficacia.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (14, 53, 92, 131 y 170)		0.6801
Eliminando los ítems 53 y 131		0.8096
No.	Expertos	Ítems
14	100 %	En mi centro de trabajo las tareas están bien planificadas.
92	100 %	Los productos y/o servicios de nuestra organización cumplen con los parámetros de calidad requeridos.
170	100 %	Los problemas en nuestra organización se resuelven de una manera adecuada.

Subvariable 4.5: Capacidad de Adaptación y Autorrenovación.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (22, 61, 100, 139 y 178)		0.1225
Eliminando los ítems 22, 61 y 139		0.6992
No.	Expertos	Ítems
100	100 %	En la planeación de nuestro trabajo se tienen poco en cuenta los posibles cambios del ambiente externo a la organización.
139	100 %	
178	100 %	Somos adaptables a los cambios y estamos preparados para enfrentarlos de manera inmediata.

Subvariable 4.6: Capacidad de Aprendizaje.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (23, 62, 101, 140 y 179)		0.2658
Eliminando los ítems 23 y 179		0.5997
No.	Expertos	Ítems
62	87 %	En mi organización se tiene en cuenta la experiencia de los trabajadores para solucionar los problemas.
101	100 %	Tenemos viejas costumbres muy arraigadas que afectan la efectividad del trabajo.
140	100 %	La política de mi organización permite que nos equivoquemos en nuestro trabajo, siempre aprendiendo de nuestros errores.

Subvariable 4.7: Trabajo en Equipo.

Número de ítems (12, 51, 90, 129 y 168)		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems		0.0976
Eliminando los ítems 90 y 129		0.6768
No.	Expertos	Ítems
12	87 %	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos los compañeros.
51	87 %	Los problemas de la calidad del trabajo se discuten entre todos los compañeros de mi grupo.
168	100 %	Los compañeros de mi equipo se estimulan y ayudan al trabajar juntos.

VARIABLE 5: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

La variable Satisfacción con el Trabajo está integrada por siete subvariables, alcanzando un coeficiente Alpha de Crombach de 0.7845. Las subvariables que conforman esta variable son las siguientes:

Subvariable 5.1: Motivación por el Trabajo.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (7, 46, 85, 124 y 163)		0.5883
Eliminando los ítems 85 y 124		0.6331
No.	Expertos	Ítems
7	100 %	Me esfuerzo diariamente por mejorar en el desempeño del trabajo que realizo.
46	87 %	Me siento insatisfecho con el trabajo que estoy realizando.
163	100 %	Mi trabajo constituye uno de los principales motivos en mi vida.

Subvariable 5.2: Condiciones de Trabajo.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (27, 66, 105 y 144)		0.4862
Eliminando los ítems 66 y 144		0.6313
No.	Expertos	Ítems
27	100 %	Mi organización se destaca por garantizar buenas condiciones laborales para sus trabajadores.
105	100 %	Considero buenas mis condiciones de trabajo.

Subvariable 5.3: Seguridad de Conservar el Puesto.

Número de ítems		Coeficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (33, 72, 111 y 150)		0.1102
Eliminando el ítem 72		0.5121
No.	Expertos	Ítems
33	87 %	En mi centro de trabajo se consulta previamente con los compañeros, antes de trasladar personal para otros puestos.
111	100 %	Me siento seguro de conservar el puesto de trabajo que ocupo.
150	87 %	A muchos trabajadores se les cambia de puesto de trabajo antes de que hayan aprendido a desempeñarlo correctamente.

Subvariable 5.4: Estímulo a la Creatividad y la Innovación.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (16, 55, 94, 133 y 172)		0.3408
Eliminando los ítems 94 y 172		0.6389
No.	Expertos	Ítems
16	100 %	He sido estimulado en mi trabajo por aportes personales creativos.
55	87 %	Las personas que progresan en esta organización son aquellas que concuerdan siempre con la opinión de sus superiores.
133	100 %	Los directivos de mi centro aceptan los aportes creativos de los trabajadores con satisfacción, reconociéndoles su trabajo.

Subvariable 5.5: Reconocimientos y Castigos.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems 5, 44, 83 y 122)		0.6606
Eliminando el ítem 83		0.7069
No.	Expertos	Ítems
5	87 %	Esta organización educa a sus trabajadores en la mejor manera de realizar su trabajo.
44	87 %	Las sanciones que se establecen en el centro son justas y adecuadas a los errores que se cometen.
122	100 %	En mi centro de trabajo se reconoce poco la buena labor de los trabajadores.

Subvariable 5.6: Satisfacción con la Política de Retribuciones.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (34, 73, 112 y 151)		- 0.4984
Eliminando los ítems 73 y 151		0.6781
No.	Expertos	Ítems
34	100 %	El sueldo que recibo es menos de lo que deberían pagarme por el trabajo que realizo.
112	100 %	La cantidad de salario que recibo es satisfactoria.

Subvariable 5.7: Satisfacción con la Política de Estimulaciones.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (5, 44, 83 y 122)		0.3719
Eliminando los ítems 5 y 44		0.8253
No.	Expertos	Ítems
83	87 %	En nuestro centro se saben conjugar los estímulos materiales y morales.
122	100 %	Me siento satisfecho con los estímulos que recibo, acordes a mi trabajo.

VARIABLE 6: POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

La variable Políticas de Recursos Humanos alcanza un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.6521, quedando integrada por cuatro subvariables. Estas subvariables son las siguientes:

Subvariable 6.1: Selección de Personal e Inducción a la Organización.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (9, 48, 87, 126 y 165)		0.4055
Eliminando los ítems 48 y 126		0.6537
No	Expertos	Ítems
9	87 %	Las personas que ingresan al centro se encuentran bien preparadas para asumir su trabajo.
87	87 %	Al comenzar a trabajar en mi centro de trabajo actual recibí poca orientación para facilitar mi adaptación al mismo.
165	100 %	El personal que se vincula a la organización pasa por un período de adiestramiento para la realización de sus tareas.

Subvariable 6.2: Programas de Desarrollo y Planes de Carrera.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (25, 64, 103, 142 y 181)		0.0764
Eliminando los ítems 64, 103 y 142		0.4503
No.	Expertos	Ítems
25	87 %	He mejorado mi desempeño en el puesto que ocupó a partir de la utilidad práctica de los programas de desarrollo en que he participado.
181	100 %	Mis jefes han trabajado conjuntamente conmigo en la elaboración de mi plan de superación.

Subvariable 6.3: Evaluación del Desempeño.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (28, 67, 106 y 145)		0.5896
Eliminando los ítems 67 y 106		0.6464
No.	Expertos	Ítems
28	87 %	La evaluación del trabajo que realizo ha sido poco sistemática.
145	100 %	La evaluación que realizan mis superiores acerca de mi trabajo me facilita alcanzar mejores resultados.

Subvariable 6.4: Protección e Higiene del Trabajo.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (15, 54, 93, 132 y 171)		0.5608
Eliminando los ítems 15 y 171		0.6033
No.	Expertos	Ítems
54	100 %	Mi salud está constantemente en peligro por estar expuesto a sustancias nocivas (sustancias químicas, radiaciones, etc.) en mi puesto de trabajo.
93	100 %	En mi centro de trabajo se les garantiza chequeo médico periódico a los trabajadores expuestos a sustancias nocivas para la salud.
132	87 %	En mi centro de trabajo se conocen las medidas de protección e higiene del trabajo.

VARIABLE 7: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Se incluyen en el Cuestionario cinco subvariables como parte de la Administración Estratégica, alcanzando un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.7290. Ellas son:

Subvariable 7.1: Planeación estratégica.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (29, 68, 107 y 146)		- 0.1965
Eliminando los ítems 29 y 146		0.2212
No.	Expertos	Ítems
68	100 %	Creo que realizamos tareas en nuestro centro que nos alejan del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
107	100 %	Considero inalcanzables algunas de las metas que tenemos definidas para nuestro trabajo.

Subvariable 7.2: Orientación a la Calidad Total.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (13, 52, 91, 130 y 169)		0.3799
Eliminando los ítems 13 y 130		0.6940
No.	Expertos	Ítems
52	100 %	Las normas y procedimientos adecuados para llevar a cabo nuestro trabajo con calidad deberían ser definidos por escrito.
91	100 %	La calidad del trabajo es el objetivo número uno de nuestro centro.
169	100 %	Tenemos definidos los objetivos de la calidad de nuestro trabajo y la información que necesitamos para su realización.

Subvariable 7.3: Orientación a la Satisfacción del Cliente.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (32, 71, 110 y 149)		0.6439
Eliminando el ítem 71		0.8085
No.	Expertos	Ítems
32	100 %	En este centro se realizan acciones encaminadas a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.
110	100 %	La planeación de nuestro trabajo se realiza sin tener en cuenta los criterios de nuestros clientes.
149	100 %	Es muy importante para esta organización la satisfacción de nuestros clientes.

Subvariable 7.4: Establecimiento y Dominio de los Objetivos Organizacionales.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (39, 78, 117 y 156)		- 0.2685
Eliminando los ítems 78 y 156		0.7336
No.	Expertos	Ítems
39	100 %	Puedo decir que mi trabajo está orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
117	100 %	Los objetivos de mi organización están claramente definidos.

Subvariable 7.5: Establecimiento y Delimitación de Roles Organizacionales.

Número de ítems		Coefficiente Alpha de Cronbach
Todos los ítems (21, 60, 99, 138 y 177)		0.2995
Eliminando los ítems 99, 138 y 177		0.6352
No.	Expertos	Ítems
21	100 %	Cuando realizo mi trabajo, me es difícil reconocer si ha quedado con la calidad requerida.
60	100 %	Existen normas que regulan mi comportamiento en la organización.

Hemos presentado el análisis del criterio de expertoS y la consistencia interna de las variables y subvariables del CDO- ASP. Por último, queremos presentar los resultados del Coeficiente Alpha de Cronbach para la escala total: podemos decir que alcanzó un valor de 0.9341, mostrando la escala una alta confiabilidad.

Para finalizar el análisis de los resultados obtenidos a partir del estudio de los ítems para cada una de las subvariables podemos señalar que ninguno de los ítems seleccionados obtuvo un promedio inferior a 1.5 ni superior a 4.5. Esto nos indica que todos están funcionando adecuadamente y diferenciando entre los individuos.

La versión final del Cuestionario de Diagnóstico Organizacional (CDO-ASP) fue utilizada como instrumento base del diagnóstico organizacional que se realizara en una empresa de SIME. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en la empresa fueron discutidos en dinámicas grupales con algunos de los trabajadores de la organización, con el objetivo, tanto de profundizar en los resultados con una técnica complementaria, como valorar la adecuación de los mismos a los criterios expresados de manera abierta por los trabajadores del centro. Podemos decir que se adecuan a los criterios y opiniones de los trabajadores en cada una de las variables y subvariables estudiadas.

De igual manera, los resultados fueron discutidos con la dirección del centro, siendo aceptados por la misma y ratificándonos, a partir de los criterios expuestos, la adecuación de los resultados de la aplicación del CDO-ASP a la realidad organizacional.

Conclusiones

Se diseñó y validó el cuestionario de Diagnóstico Organizacional – Análisis Sociopsicológico (CDO-ASP). A partir de este resultado se concluye que:

1. Luego del análisis de la bibliografía acerca del diagnóstico organizacional y de instrumentos para el diagnóstico desarrollados con anterioridad, se determinó que el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional – Análisis Sociopsicológico (CDO-ASP) queda integrado por siete variables y 38 subvariables, cada una de las cuales es medida a través de 2 ó 3 ítems, lo que representa un total de 97 ítems en el CDO-ASP.
2. A partir del análisis de los criterios de los expertos consultados, podemos decir que el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional (CDO-ASP) posee una adecuada validez de contenido, es decir, mide las variables y subvariables que pretende medir.
3. A través del análisis de la consistencia interna del Cuestionario de Diagnóstico Organizacional (CDO-ASP) se puede valorar que el instrumento posee una alta confiabilidad como escala total (Coeficiente ALPHA de Cronbach de 0.9341); se puede señalar, además, que sus subescalas son también confiables, presentando una elevada consistencia interna.
4. El cuestionario elaborado posee utilidad práctica para evaluar el funcionamiento actual de la organización, en función de las variables propuestas, verificadas en el diagnóstico sociopsicológico realizado en diferentes empresas.

Recomendaciones

1. Difundir el instrumento, como herramienta para la gestión del psicólogo organizacional, mediante publicaciones en revistas científicas y presentaciones en eventos.
2. Realizar investigaciones que contribuyan a evaluar el impacto del cuestionario elaborado y la confiabilidad de los resultados alcanzados mediante su utilización.
3. Desarrollar un software que permita la aplicación y el procesamiento digitalizado del cuestionario CDO-ASP.
4. Elaborar un manual para el empleo del Cuestionario de Diagnóstico Organizacional (CDO-ASP) en la práctica.
5. Desarrollar un instrumento que sirva como complemento del cuestionario CDO-ASP en la realización de estudios de diagnóstico organizacional y permita evaluar aquellas variables específicas del subsistema gerencial o de dirección.

Notas

1. Hernández (2010), citando a Bostwick & Kyte, 2005; Creswell, 2005 y Wiersma & Jurs, 2005.
2. Se interpreta como un coeficiente de correlación, tomando valores en un rango de 0.00 a 1.00, en sentido positivo o alcanzando valores negativos cuando los ítems no correlacionan positivamente entre sí.

Bibliografía

- Anastasi, A. & Urbina, T. (1998). Test psicológicos (7ma Ed.). Estados Unidos: Pearson Educación.
- Avila, A. & Medina, A. (2002). Evolución de la teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19, (3), 262-272.
- Avila, A. & Medina, A. (2005). Principales alternativas metodológicas en el abordaje socio – psicológico de las organizaciones laborales. Diagnóstico organizacional e intervención. En Moros, H. & Díaz, M. (Comp.) Selección de Lecturas de Psicología Organizacional II. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma Ed.) México: McGraw – Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3ra Ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw – Hill.
- Creswell, J. W. (2003): *Research Design. Qualitative, Quantitative, and mixed method approaches* (2da Ed.). California, Estados Unidos: SAGE Publications.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación (5ta Ed.). México: MCGraw – Hill Hispanoamericana.
- Katz, D. & Kahn, R. (1986). Psicología Social de la Organizaciones. México: Trillas.
- Martínez, M. (2000). Consistencia interna de una escala para medir clima organizacional. Tesis de maestría no publicada. Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Muchinsky, P. M. (1994). Psicología aplicada al trabajo. Una Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. España: Desclée de Brouwer, S.A.

- Peiró, J. (1998). *Psicología de las Organizaciones* (5ta Ed.). Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones. El ASH, Auditoría del Sistema Humano*. Barcelona, España: Icaria.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional* (3ra Ed.). México: Alpha Omega.
- Schaarschmidt, U. & Prado, R. (2002). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización* (3ra Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.