

## **Diseño de un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional**

*Design of a methodological theoretical model  
for socio-psychological diagnosis of Organizational Effectiveness*

*Adalberto Ávila Vidal\**

---

**Resumen:** El objetivo general de la presente investigación va dirigido a diseñar un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional. En el estudio empírico realizado en 132 organizaciones se proponen cinco hipótesis principales, respecto a las relaciones explicativas entre las variables del modelo teórico propuesto y el Índice de Efectividad Organizacional y entre este último y la Efectividad Organizacional como criterio externo y realista. El modelo teórico metodológico propuesto se valida mediante criterio de expertos, el análisis de la estructura interna de un cuestionario elaborado como parte del estudio, el análisis factorial exploratorio aplicado a las variables que integran el modelo teórico de base y el estudio de su validez predictiva. Los resultados alcanzados fundamentan que la Efectividad Organizacional es resultado de la interrelación entre las variables que incluye el modelo. Se confirma que es posible obtener un Índice de Efectividad Organizacional como resultado de la agregación multidimensional, con valor predictivo sobre la Efectividad Organizacional y se identifican las variables que más aportan a dicho índice.

**Palabras claves:** Efectividad organizacional, diagnóstico sociopsicológico, validación.

---

\* Universidad de La Habana. Decano Facultad de Psicología. Cuba.  
Correo electrónico: adalberto@psico.uh.cu

*Recepción: 10/01/2016. Aceptación: 16/05/2016.*

**Abstract:** The purpose of this research is to design a theoretical and methodological model for the socio-psychological diagnosis of the Organizational Effectiveness.

In the empirical study conducted on 132 organizations are proposed five main hypotheses regarding relationships between the explanatory variables of the theoretical model proposed and Organizational Effectiveness Index and between the latter and Organizational Effectiveness as external criterion.

The theoretical and methodological model is validated by experts, the analysis of the internal structure of a questionnaire developed as part of the study, exploratory factor analysis applied to the variables that make up the theoretical model and the study of its predictive validity.

The Organizational Effectiveness is the result of the interplay between the variables that includes the model. It is confirmed that it is possible to obtain an Organizational Effectiveness Index as a result of the multidimensional aggregation, with predictive value for Organizational Effectiveness and the variables that contribute most to the index are identified.

**Key Words:** Organizational effectiveness, socio-psychological diagnosis, validation.

## Introducción

El diagnóstico constituye una fase necesaria de todo proceso de desarrollo y cambio de las organizaciones. Para realizar acciones encaminadas a elevar la Efectividad Organizacional (EO<sup>1</sup>), así como contribuir al crecimiento de los individuos a través de su trabajo, es necesario partir del estado actual de la organización, de cómo se comportan los procesos hacia los cuales estarán enfocadas las intervenciones en su dinámica de funcionamiento.

La historia de la Psicología de las Organizaciones en Cuba (Smith, 2000) muestra que, aunque los primeros estudios de diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones se remontan a antes de 1959, eran motivados fundamentalmente por intereses comerciales y estaban orientados a elevar la productividad de las empresas, a expensas de la satisfacción, la motivación y el crecimiento individual.

Luego del '59, la entonces Escuela de Psicología estrecha sus vínculos con la sociedad, convirtiendo el diagnóstico de moral de trabajo en una línea de investigación priorizada del departamento de Psicología Industrial. Se introducen en estos estudios factores motivacionales y de moral laboral y comienza a concebirse el crecimiento personal a través de la actividad laboral, como finalidad de los resultados organizacionales.

En la década del '60 se produce un auge en la solicitud de estudios de diagnóstico de organizaciones a la Facultad de Psicología. Para dar respuesta a esta demanda, se utilizó el Cuestionario de Moral de Trabajo, instrumento desarrollado por el equipo de Psicología Industrial encabezado por el Dr. Aníbal Rodríguez y que fuera empleado en el diagnóstico organizacional de manera efectiva por décadas. Su última versión, denominada OLARIS y desarrollada durante los años '80, es empleada con efectividad por más de 15 años.

Sin embargo, los cambios actuales del sistema empresarial y las demandas que le imponen a la investigación científica en el campo, implican la necesaria actualización del procedimiento metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones.

Cuba se encuentra inmersa en un proceso de cambio del sistema económico – empresarial. Los Lineamientos de la Política Económica y Social abogan por el desarrollo de un proceso de reordenamiento empresarial, donde el factor humano pasa a ocupar un lugar central y se establece de modo explícito rescatar el papel del trabajo y los ingresos que por él se obtienen como vía para contribuir a la satisfacción de las necesidades personales y familiares.

Al mismo tiempo, entre las acciones que se introducen en las empresas como parte del proceso de cambio se encuentra la adopción del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano, que se recoge en las Normas Cubanas 3000, 3001 y 3002 (Oficina Nacional de Normalización, 2007, 2007<sup>a</sup> y 2007<sup>b</sup>).

El Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano tiene un impacto en la calidad de todos los procesos, en su eficiencia y eficacia, en la productividad, en las relaciones laborales satisfactorias, así como en las respuestas de las necesidades de las personas que reciben los servicios o adquieren los bienes materiales producidos (Oficina Nacional de Normalización, 2007<sup>a</sup>, p.4).

El diseño de un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la EO, que responda a las transformaciones antes mencionadas, potenciará la validez y confiabilidad de los resultados de los estudios diagnósticos y permitirá implementar acciones dirigidas al desarrollo organizacional, sustentadas en los resultados alcanzados en ellos.

Como parte de la investigación, se elaboró y validó un nuevo Cuestionario de Diagnóstico Organizacional, acorde a las características y necesidades del sistema empresarial cubano en los inicios del siglo XXI. Sin embargo, se concibe el cuestionario como parte de un procedimiento metodológico complejo, que debe nuclear la investigación y guiarla paso a paso, al tiempo de fundamentar los resultados alcanzados en el diagnóstico en un modelo teórico de base, para que sean realmente confiables y válidos.

Para lograr este propósito, se propone diseñar un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la EO, siguiendo la metodología de la investigación científica.

El modelo que se presenta como principal resultado de la investigación parte de considerar a las organizaciones como sistemas sociales y concibe la Efectividad Organizacional como resultado de la interrelación dinámica entre las variables que lo conforman. Tras la revisión teórica sobre la EO, se plantea un estudio empírico, desde dos puntos de vista:

El primero, analiza la posibilidad de desarrollar un Índice de Efectividad Organizacional (IEO<sup>2</sup>), a partir de las variables propuestas en el modelo, analizando la contribución que cada una de ellas tendría en la composición de dicho índice.

El segundo, analiza las relaciones entre las variables propuestas y su influencia en la EO.

De este modo, se identificó como **problema** de investigación:

¿Cómo diagnosticar de manera válida y confiable la Efectividad Organizacional, desde el punto de vista sociopsicológico?

Para dar respuesta al mismo, se planteó el siguiente **objetivo general**:

Diseñar y validar un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Definir y caracterizar las variables a incluir en el modelo de diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional.
- Establecer relaciones entre las variables que incluye el modelo teórico de diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional.
- Elaborar un procedimiento metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la Efectividad Organizacional.

Se proponen cinco hipótesis principales, respecto a las relaciones explicativas entre:

Las variables del modelo teórico propuesto y el IEO.

El IEO y la EO como criterio externo y realista.

Las hipótesis son las siguientes:

- H<sub>1</sub>. La EO va a ser resultado de la interrelación entre las variables a incluir en el modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones.
- H<sub>2</sub>. Las variables del modelo de diagnóstico permiten la construcción de un IEO.
- H<sub>3</sub>. Todas las variables propuestas como parte del modelo tendrán un porcentaje elevado de contribución al IEO.
- H<sub>4</sub>. Existen diferencias significativas entre los resultados alcanzados por las variables del modelo para los diferentes sectores en que se dividen las organizaciones de la muestra, el Ministerio u organismo al que pertenecen y el tipo y tamaño de las organizaciones.
- H<sub>5</sub>. El IEO tiene un valor predictivo sobre la Efectividad Organizacional.

Uno de los principales resultados de esta investigación ofrece un modelo teórico de EO, que integra algunas de las principales variables propuestas en la literatura científica, junto a otras que resultan de las particularidades del sistema empresarial cubano. A partir del diseño de dicho modelo y del procedimiento metodológico para el diagnóstico de la EO que lo complementa, el estudio ofrece dos aportes centrales a la teoría organizativa:

Contextualiza a la realidad cubana la influencia de los factores sociopsicológicos sobre la EO. Demostrar la relevancia de la percepción de los trabajadores acerca del comportamiento de diferentes variables y su relación directa con la EO, tiene implicaciones teóricas, metodológicas y prácticas.

Operacionaliza como índice la EO, a partir de la elaboración de un cuestionario para su medición y se identifica la contribución de cada variable del modelo teórico a dicho índice. Este aporte tiene implicación teórica respecto a las variables que influyen en la Efectividad Organizacional y práctica, en cuanto su aporte al diagnóstico e intervención en las organizaciones.

## Desarrollo

### La Efectividad Organizacional. Su diagnóstico

Diversos son los estudios que han intentado acercarse al concepto de EO, sin existir consenso en la literatura acerca de su significado. Sin embargo, un número considerable de autores coincide en considerar la EO como concepto multidimensional, que puede ser evaluado mediante la definición de indicadores para su análisis (Da Silva, 2006; Fernández – Ríos & Sánchez, 1997; Harter, Schmidt y Keyes, 2002; Katz & Kahn, 1986; Quijano, 2006; Quijano & Navarro, 1999; Quijano, Cornejo, Yepes & Flores, 2005; Quijano, Navarro, Yepes, Berger & Romeo, 2008; Schein, 1982; entre otros).

Estos autores consideran que la EO integra, tanto los resultados económicos y financieros de la organización, como el valor de los recursos humanos.

Se considera relevante la consideración de la eficacia y la eficiencia para evaluar la EO, ya que representan criterios objetivos y realistas, que pueden ser medidos cuantitativamente. Sin embargo, existe un predominio desmedido de estos indicadores para evaluar la EO en las organizaciones, sin la necesaria inclusión del factor humano.

Es necesario enfatizar también en el valor de las personas, como elementos claves para alcanzar la efectividad del sistema organizativo, incorporando en su análisis dimensiones o variables psicosociales asociadas al factor humano como elemento estratégico para alcanzar el éxito organizacional, así como su relación con la EO. Entre las variables o dimensiones referenciadas en la literatura pueden resaltarse la satisfacción con el trabajo, la gestión de los recursos humanos, la identificación con la organización, la participación, las relaciones interpersonales, la dirección de las organizaciones, el trabajo en equipo, la motivación, compromiso y responsabilidad de los trabajadores y su autonomía y creatividad, así como los beneficios, estímulos y reconocimientos que reciben.

Luego, el diagnóstico sociopsicológico se constituye en el pilar fundamental sobre el cual se estructura y controla la efectividad de cualquier proceso de cambio organizacional, ya que permite obtener un conocimiento del funcionamiento de las organizaciones, sobre la base del cual trazar estrategias de mejoras.

Se considera el diagnóstico como una descripción de la situación actual de la organización, que persigue obtener un conocimiento integral de las características de su ambiente interno y externo. Al mismo tiempo, se identifican sus fortalezas y debilidades, así como amenazas y oportunidades que le brinda el entorno a la organización (Avila, 2013).

Los principales modelos de diagnóstico de la EO coinciden en la consideración de las organizaciones como sistemas; enfatizando en la efectividad y el diseño organizacional, la división del trabajo, la claridad de las metas y los objetivos, el liderazgo, las relaciones interpersonales y los sistemas de actividad y comunicación.

El modelo teórico resultado del estudio ha sido desarrollado a partir de la integración de los principales aspectos recogidos en los modelos anteriores, la concepción sociopsicológica en el estudio de las organizaciones (Katz & Kahn, 1986) y la experiencia del autor como consultor en más de 130 organizaciones cubanas.

A continuación se presenta el diseño del estudio empírico realizado, que se considera un estudio correlacional y explicativo de las relaciones entre la Efectividad Organizacional y las variables que incluye el modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones.

## **Diseño metodológico**

### **Muestra**

Se seleccionó el 100 % de las organizaciones que cumplían con los requisitos establecidos para integrar la muestra, cuyo número ascendió a 132.

### **Definición de variables**

Efectividad Organizacional: Valoración de la rentabilidad de las organizaciones, expresada en el cumplimiento de sus planes de producción, ventas, beneficios, ganancias y/o valores (adaptado de Da Silva, 2006; Harter, Schmidt & Hayes, 2002). Operacionalmente, se definen como organizaciones efectivas, aquellas que alcanzan o superan el 100% del cumplimiento del plan; mientras, las organizaciones inefectivas son aquellas que no logran cumplir al 100% sus planes.

Índice de Efectividad Organizacional: Cálculo de las puntuaciones de cada organización en cada una de las siete variables que integran el modelo, mediante la agregación multidimensional (adaptado de Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Hogans, 2004).

Validez: Grado en que un instrumento realmente mide la variable (o constructo) que se propone medir (adaptado de Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Hogans, 2004).

Confiabilidad: Grado de precisión, confiabilidad o consistencia interna del instrumento al medir (adaptado de Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Prieto & Delgado, 2010).

### **Procedimiento**

Se utiliza una metodología mixta, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. La estrategia es definida como de Explicación Secuencial (Creswell, 2003) y se caracteriza por contar con dos fases de recolección de la información: una inicial cuantitativa, que tiene mayor peso en el estudio; seguida de la recolección y análisis de los datos cualitativos, cuyo objetivo es interpretar y complementar la información cuantitativa. Ambos enfoques son integrados durante la interpretación de los resultados.

### **Métodos**

#### ***Procesamiento estadístico de la información***

Con el objetivo de validar el modelo, se procedió a determinar su validez de contenido, de criterio y de constructo.

Para establecer la validez de contenido, se utilizó como método la consulta a expertos mediante la aplicación de la técnica Minidelphi. Para evaluar la consistencia interna del CDO – ASP se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para determinar la validez de criterio se correlacionaron los resultados alcanzados por las variables y la EO como criterio externo y realista; se contrastaron grupos extremos para evaluar el grado de discriminación de la prueba, utilizando la prueba t de Student para variables con solo dos grupos, mientras para variables con más de dos grupos de contraste, se utiliza la prueba ANOVA; además, se determinó la contribución de cada variable al IEO y se correlacionó este último con la EO. Se aplicó por último un análisis discriminante, para evaluar la validez predictiva del instrumento, solicitando estadísticos de clasificación.

Para establecer la validez de constructo, se tuvo en cuenta la estructura interna del instrumento y los resultados del análisis factorial exploratorio.

Un criterio adicional para validar el modelo fue establecer su validez externa (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), que consiste en el chequeo y control de los resultados con los participantes.

### **Análisis documental**

Se empleó para el estudio de la literatura existente acerca de la temática.

### **Criterio de expertos**

Se utilizó con el objetivo de establecer la validez de contenido del instrumento desarrollado como parte del modelo. Se seleccionaron 10 expertos, todos familiarizados con el estudio diagnóstico de las organizaciones. Se utilizó la técnica Minidelphi, aplicando cuestionarios a los expertos. A partir de los criterios definidos por Cuesta (2005), se tomaron en cuenta para integrar el instrumento, aquellas variables o ítems donde existió más de un 60% de coincidencia en las valoraciones positivas de los expertos.

### **Principales resultados**

A continuación se presentan los resultados del proceso de validación del modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones propuesto, dando respuesta a los objetivos e hipótesis de la investigación.

De las hipótesis planteadas en el presente estudio, tres han sido confirmadas empíricamente, una se cumple parcialmente y otra no fue confirmada.

Hipótesis H<sub>1</sub>. La Efectividad Organizacional como resultado de la interrelación entre las variables del modelo teórico.

El análisis de las variables del instrumento de diagnóstico sociopsicológico propuesto reveló una positiva adecuación muestral. Al mismo tiempo, los índices de confiabilidad de la escala total y por variables fueron satisfactorios.

Las siete variables propuestas inicialmente para integrar el Modelo de Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones, de acuerdo con la literatura y el criterio de expertos utilizado para establecer la validez de contenido del procedimiento elaborado, se confirman empíricamente. A continuación se presentan estas variables y los autores que hacen referencias a ellas en sus propuestas teóricas sobre la EO:

Relaciones Interpersonales	(Alcover, Rico & Gil, 2011; Da Silva, 2006; Katz&Kahn, 1986; Quijano, 2006; Quijano & Navarro, 1999; Quijano, Navarro, Yepes, Berger & Romeo, 2008).
Identificación con la Organización	(Arenas, 2007; Díaz, 2005; Chiavenato, 2011; Peiró, 1998; Press, 2005; Quijano, 2006; Rodríguez, 2006).
Percepción del Funcionamiento del Centro	(Fernández - Ríos & Sánchez, 1997; Katz & Kahn, 1986; Schein, 1982).
Satisfacción con el Trabajo	(Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959; Ladew, 2002; Muchinsky, 1994; Peiró, 1998).
Políticas de Recursos Humanos	(Chiavenato, 2002, 2009; Cuesta, 2005; Díaz, 2005; Katz&Kahn, 1986; Quijano, 2006; Schein, 1994).
Administración Estratégica	(Chiavenato, 2006; Quijano, 2006).

Estas variables se integran en un solo factor, que se identifica como Efectividad Organizacional. Se puede afirmar que existe una adecuación del modelo teórico a la realidad empírica, siendo validada la estructura factorial propuesta y confirmada la hipótesis.

Hipótesis H<sub>2</sub>. Las variables del modelo permiten la construcción de un Índice de Efectividad Organizacional.

Los resultados favorables del análisis factorial exploratorio y la correlación positiva, directa y significativa entre las variables del modelo, avalan su relevancia en la construcción de un Índice de Efectividad Organizacional, confirmando la hipótesis.

Del mismo modo, la correlación entre el Índice de Efectividad Organizacional y las variables del modelo es considerable, lo que permite afirmar que existe una adecuada agrupación de las medidas obtenidas para la creación del índice y valorar como adecuado el instrumento elaborado para su medición.

Hipótesis H<sub>3</sub>. Todas las variables del modelo tienen una contribución elevada al Índice de Efectividad Organizacional.

Esta hipótesis no se comprueba en el estudio empírico. Se identifica la Percepción del Funcionamiento del Centro como la variable de mayor contribución al IEO, con un 19%. En segundo lugar, contribuyen de modo equitativo con un 16%, las variables: Identificación con la Organización, Percepción de la Dirección y Satisfacción con el Trabajo.

En el caso de Relaciones Interpersonales, a pesar de estar presente en la mayoría de las definiciones y modelos de EO, se ha comprobado que posee una débil correlación con las otras variables del modelo y su contribución al IEO es media.

Hipótesis H<sub>4</sub>. Existen diferencias significativas entre los resultados alcanzados por las variables del modelo para los diferentes sectores en que se dividen las

Percepción de la Dirección	(Katz & Kahn, 1986; Koontz & Weihrich, 2004; Ladew, 2002; Muchinsky, 1994; Rodríguez, 2006; Rodríguez, González & Zarco, 2009).
----------------------------	---

organizaciones de la muestra, el Ministerio u organismo al que pertenecen y el tipo y tamaño de las organizaciones.

Los resultados alcanzados en la comparación de medias entre los grupos de contraste establecidos, permiten comprobar parcialmente la hipótesis. Se evidencian diferencias estadísticamente significativas entre los grupos conformados a partir del sector, el tipo y tamaño de las organizaciones, para todas las variables del modelo, exceptuando las Relaciones Interpersonales.

Mientras, las diferencias establecidas a partir del Ministerio u organismo al que pertenecen las organizaciones solo son válidas para las variables Percepción del Funcionamiento del Centro, Satisfacción con el Trabajo, Políticas de Recursos Humanos y Administración Estratégica.

Hipótesis H<sub>5</sub>. El IEO tiene un valor predictivo sobre la Efectividad Organizacional.

Los resultados del análisis discriminante confirman la hipótesis e indican un valor predictivo del Índice de Efectividad Organizacional y sus dimensiones constituyentes sobre la Efectividad Organizacional. Se clasifica adecuadamente en los grupos establecidos (organizaciones efectivas e inefectiva), el 87.9% de las organizaciones.

### **Modelo de Diagnóstico Sociopsicológico de la EO**

A partir de los resultados del estudio empírico y dada la necesidad de contar con un modelo de análisis para comprender los fenómenos sociopsicológicos que se generan al interior de las organizaciones y su incidencia en la Efectividad Organizacional, se reajusta la propuesta inicial del Modelo de Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones.

El modelo resultante integra un conjunto de siete variables con diferentes subvariables, que tienen relación directa con la EO. Al tiempo que plantea cuestiones teóricas que sustentan la práctica investigativa y orienta al investigador en cuáles son los elementos que debe valorar en el diagnóstico de la organización; también ofrece un procedimiento metodológico para medir las variables y caracterizar la relación que se establece entre ellas. El procedimiento se presenta entre los principales resultados de la presente investigación e integra un conjunto de instrumentos y técnicas para caracterizar la dinámica del funcionamiento organizacional y diseñar luego estrategias interventivas a la medida de cada organización, encaminadas a potenciar su nivel de desarrollo, donde la principal es el CDO - ASP.

Las siete variables del modelo son de diferente naturaleza: unas tienen un carácter individual, mientras otras grupal u organizacional; algunas son eminentemente psicológicas y sociales, mientras otras incluyen aspectos tecnológicos, estructurales y económicos. Sin embargo, el modelo persigue

explorar la percepción individual que tienen los trabajadores acerca del comportamiento de las variables, adquiriendo un carácter sociopsicológico; y estas se operacionalizan a través de un cuestionario desarrollado como parte del modelo, que permite recopilar la información de modo homogéneo.

Las relaciones que se establecen entre las variables representan la esencia del modelo de diagnóstico, ya que tanto el carácter sistémico de las organizaciones, como la EO, van a resultar de dicha interrelación. Cada variable alcanza valor solo en su interrelación, donde adquiere un carácter sinérgico, que permite afirmar que la dinámica del funcionamiento de cada organización va a resultar única.

Como se mencionó anteriormente, la EO puede ser medida desde diferentes posiciones teóricas. En el presente modelo, más que valorar indicadores estadísticos o económicos, interesa conocer la percepción de los trabajadores acerca de la Efectividad Organizacional, entendida en dos sentidos básicos: de una parte, como el resultado de la eficacia y la eficiencia de la empresa; de otra, dependiente de la calidad del factor humano y su influencia en los resultados organizacionales. Resulta vital el compromiso de los individuos con la organización, la satisfacción, la motivación laboral y la presencia de las competencias necesarias para desarrollar el trabajo de modo eficaz y eficiente.

### **Conclusiones**

Se diseña el Modelo Teórico para el Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones, el cual concibe la Efectividad Organizacional como resultado de la interrelación dinámica entre siete variables, cuya correlación es considerable.

Se elabora y valida un instrumento para diagnosticar la percepción de los trabajadores de la organización acerca de su efectividad y sus variables o dimensiones constitutivas, el cual posee una elevada consistencia interna.

El modelo teórico propuesto y la metodología utilizada se respaldan empíricamente y representan una aproximación a la Efectividad Organizacional en cada organización estudiada, contextualizando a la realidad cubana la influencia de los factores sociopsicológicos sobre la efectividad de las organizaciones.

Se ha comprobado empíricamente que el concepto de Efectividad Organizacional es multidimensional. El análisis factorial exploratorio aplicado a las variables que integran el modelo elaborado, ofreció la Efectividad Organizacional como único factor resultante, en función de su coherencia conceptual y su significado lógico.

Se operacionaliza el concepto de Efectividad Organizacional, obteniendo un Índice de Efectividad Organizacional, a partir del modelo teórico propuesto. Las variables del modelo permiten la construcción del Índice de Efectividad Organizacional, mediante la agregación multidimensional. La concepción de la

Efectividad Organizacional y el procedimiento metodológico para operacionalizarla como índice son coherentes.

Se identifica la Percepción del Funcionamiento del Centro como la variable que más aporta al Índice de Efectividad Organizacional, unida a la Percepción de la Dirección, la Identificación con la Organización y la Satisfacción con el Trabajo. Identificar las variables que más aportan a dicho índice es una relevante aportación para el diagnóstico y la intervención organizacional.

Se confirma la relación predictiva entre las variables del modelo y la Efectividad Organizacional. La Percepción del Funcionamiento del Centro, junto a la Percepción de la Dirección, la Satisfacción con el Trabajo y la Identificación con la Organización, tienen mayor peso en la función discriminante. Ello es coherente con el análisis factorial realizado y avala la relevancia de las variables en el modelo.

Relaciones Interpersonales es la variable que menos aporta al Índice de Efectividad Organizacional y la que tiene menor peso en la función discriminante. Se ha comprobado que la variable posee una débil correlación con las otras variables del modelo, su contribución al Índice de Efectividad Organizacional es media y no discrimina entre los grupos de contraste establecidos.

En el chequeo y control de los resultados alcanzados con los miembros de la organización se destaca su objetividad y relevancia para la gestión de los procesos organizacionales, la proyección estratégica y la solución de conflictos. Ello avala la validez externa del procedimiento elaborado y demuestra la utilidad práctica del Modelo para la investigación en Psicología Organizacional, tanto por sus planteamientos teóricos, como por las técnicas e instrumentos que incluye para la medición y evaluación de sus variables o dimensiones.

Los hallazgos de la investigación contribuyen a crear un cuerpo teórico básico respecto al diagnóstico de la Efectividad Organizacional, a pesar de las diferencias que puedan existir entre las distintas organizaciones.

Se confirma la utilidad del empleo de una metodología mixta para el abordaje sociopsicológico de las organizaciones.

## Recomendaciones

Los resultados alcanzados en la presente investigación y las conclusiones a las que se ha arribado, conllevan a proponer las siguientes recomendaciones:

- Enriquecer sistemáticamente el modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la EO, a partir de su implementación en otras organizaciones cubanas. Utilizar el instrumento desarrollado, para evaluar si conserva sus propiedades psicométricas y si su estructura dimensional se mantiene.

- Reforzar la validación del instrumento propuesto, mediante análisis factorial confirmatorio, para poder establecer eventuales patrones de Efectividad Organizacional en función de los diferentes tipos de organizaciones.
- Analizar la influencia de la percepción de la Efectividad Organizacional, utilizando los índices de rotación laboral como variable dependiente. Sería interesante comprobar si mantienen un mayor peso sobre la Efectividad Organizacional las mismas variables, que cuando empleamos el criterio de rentabilidad.
- Incorporar al Índice de Efectividad Organizacional valoraciones objetivas respecto a las condiciones del entorno.
- Diseñar nuevos instrumentos para complementar la propuesta metodológica. En este sentido, validar el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional, versión directivos (CDO-vd).
- Abrir una línea de investigación encaminada a la caracterización sociopsicológica del sistema empresarial cubano, a partir de la actual propuesta teórico metodológica.

## Notas

1. Cuando en la presente investigación se emplean las siglas EO, se refieren a la Efectividad Organizacional.
2. Cuando en la presente investigación se emplean las siglas IEO, se refieren al Índice de Efectividad Organizacional.

## Bibliografía

- Alcover, C. M., Rico, R. & Gil, F. (2011). Equipos de trabajo en contextos organizacionales: Dinámicas de cambio, adaptación y aprendizaje en entornos flexibles. *Papeles del Psicólogo*. 32, (1), 7-16.
- Arenas, P. (2007). Complejidad, cambio y cultura organizacional participativa. En P. Arenas & M. L. Monette (Eds.), *Culturas de participación del trabajo en Cuba y los Estados Unidos* (pp. 131-142). Centro Félix Varela, La Habana, Cuba: Publicaciones Acuario.
- Avila, A. (2013). Diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones. *Psicología para América Latina*, 24, 240-255. Recuperado el 4 de julio de 2013, en [http://www.revistapsicolatina.org/?page\\_id=251](http://www.revistapsicolatina.org/?page_id=251)

- Avila (2013<sup>b</sup>). Diseño e implementación de un procedimiento metodológico para el diagnóstico de variables sociopsicológicas en organizaciones cubanas. *Ciencia y Tecnología*, 5, 3-16. Recuperado el 1 de julio de 2013, del sitio Web: <http://issuu.com/franciscocedenotroya/docs/cyt5>
- Bhargava, S. & Sinha, B. (2011). Prediction of organizational effectiveness as a function of type of organizational structure. *The Journal of Social Psychology*, 132 (2), 223 – 231.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra Ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (7ma Ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and mixed method approaches* (2da Ed.). California, Estados Unidos: SAGE Publications.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos* (2da. Ed.). La Habana, Cuba: Academia.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis de doctorado no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona, España.
- Díaz, M. (2005). *La Gestión del Potencial Humano en la Organización. Una Propuesta Metodológica desde la Psicología*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Fernández – Ríos, M. & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business unit-level relationships between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, (2), 268–279.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta Ed.). México: McGraw Hill Hispanoamericana.
- Hogans, T. P. (2004). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Katz, D. & Kahn, R. (1986). *Psicología Social de la Organizaciones*. México: Trillas.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global* (12ma Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ladew, D. (2002). *Cómo supervisar a los empleados: técnicas eficaces para mejorar los resultados*. España: Gestión 2000.
- Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo. Una Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. España: Desclée de Brouwer, S.A.
- Oficina Nacional de Normalización (2007). *Norma Cubana 3000*. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano. Vocabulario. La Habana, Cuba. Recuperado el 15 de junio de 2012, del sitio Web: [www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)
- Oficina Nacional de Normalización (2007<sup>a</sup>). *Norma Cubana 3001*. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano. Requisitos. La Habana, Cuba. Recuperado el 15 de junio de 2012, del sitio Web: [www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)
- Oficina Nacional de Normalización (2007<sup>b</sup>). *Norma Cubana 3002*. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano. Implementación. La Habana, Cuba. Recuperado el 15 de junio de 2012, del sitio Web: [www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)
- Peiró, J. M. (1998). *Psicología de las Organizaciones* (5ta Ed.). Madrid, España: UNED.
- Press, E. (2005). *Psicología de las Organizaciones*. Argentina: Macchi.
- Prieto, G. & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31, (1), 67-74.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. El ASH, Auditoría del Sistema Humano. Barcelona, España: Icaria.
- Quijano, S., Cornejo, J. M., Yepes, M. & Flores, R. (2005). La calidad de los procesos y recursos humanos como componentes de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida. *The UB Journal of Psychology*, 36, (1), 7–36.
- Quijano, S. & Navarro, J. (1999). El ASH (Auditoría del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa. *Psicología General y Aplicada*, 52, (2-3), 301–328.
- Quijano, S., Navarro, J., Yepes, M., Berger, R. & Romeo, M. (2008). La auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 29, (1), 92-106.

Rodríguez, A., González, J. M. & Zarco, V. (2009). *Psicología del Trabajo*. España: Pirámide.

Rodríguez, D. (2006). *Gestión Organizacional. Elementos para su estudio* (8va Ed.). México: Alfaomega.

Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización* (3ra Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Smith, I. (2000). La Psicología del Trabajo en Cuba. *Revista Interamericana de Psicología*, 34, (2), 71-82.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento  
- NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa)