

REVISTA

Ciencias de la Documentación



Volumen 6 - Número 2
julio/diciembre 2020

ISSN 0719-5753

Editorial
Cuadernos de Sofía

CUERPO DIRECTIVO

Director
Eugenio Bustos Ruz
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Subdirector
Alex Véliz Burgos
Universidad de Los Lagos, Chile

Editor
OBU - Chile
OBU – Chile, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés
Pauline Corthorn Escudero
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada
Graciela Pantigozo de Los Santos
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:
Editoril Cuadernos de Sofía
Santiago – Chile

Revista Ciencias de la Documentación
Representante Legal
Juan Guillermo Estay Sepúlveda
Empresa de Edición E. I. R. L.

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Kátia Bethânia Melo de Souza
Universidade de Brasília – UNB, Brasil

Dr. Carlos Blaya Perez
Universidade Federal de Santa María, Brasil

Lic. Oscar Christian Escamilla Porras
Universidad Nacional Autónoma de México,
México

Ph. D. France Bouthillier
McGill University, Canadá

Dr. Miguel Delgado Álvarez
Instituto Griselda Álvarez A. C., México

Dr. Juan Escobedo Romero
Universidad Autónoma de San Luis de Potosí,
México

Dr. Jorge Espino Sánchez
Escuela Nacional de Archiveros, Perú

Dr. José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Patricia Hernández Salazar
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Trudy Huskamp Peterson
Certified Archivist Washington D. C., Estados
Unidos

Dr. Luis Fernando Jaén García
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dra. Elmira Luzia Melo Soares Simeão
Universidade de Brasília, Brasil

Lic. Beatriz Montoya Valenzuela
Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

Mg. Liliana Patiño
Archiveros Red Social, Argentina

Dr. André Porto Ancona Lopez
Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Glaucia Vieira Ramos Konrad
Universidad Federal de Santa María, Brasil

Dra. Perla Olivia Rodríguez Reséndiz
Universidad Nacional Autónoma de México, México

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Héctor Guillermo Alfaro López
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Ph. D. Juan R. Coca
Universidad de Valladolid, España

Dr. Martino Contu
Università Degli Studi di Sassari, Italia

Dr. José Ramón Cruz Mundet
Universidad Carlos III, España

Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros
Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Andrés Di Masso Tarditti
Universidad de Barcelona, España

Dra. Luciana Duranti
University of British Columbia, Canadá

Dr. Allen Foster
University of Aberystwyth, Reino Unido

Dra. Manuela Garau
Universidad de Cagliari, Italia

Dra. Marcia H. T. de Figueredo Lima
Universidad Federal Fluminense, Brasil

Dra. Rosana López Carreño
Universidad de Murcia, España

Dr. José López Yepes
Universidad Complutense de Madrid, España

Dr. Miguel Angel Márdero Arellano
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e
Tecnologia, Brasil

Lic. María Auxiliadora Martín Gallardo
Fundación Cs. de la Documentación, España

Dra. María del Carmen Mastropiero
Archivos Privados Organizados, Argentina

Dr. Andrea Mutolo
Universidad Autónoma de la Ciudad de
México, México

Mg. Luis Oporto Ordoñez
Director Biblioteca Nacional y Archivo
Histórico de la Asamblea Legislativa
Plurinacional de Bolivia, Bolivia
Universidad San Andrés, Bolivia

Dr. Alejandro Parada
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Gloria Ponjuán Dante
Universidad de La Habana, Cuba

Dra. Luz Marina Quiroga
University of Hawaii, Estados Unidos

Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Gino Ríos Patio
Universidad San Martín de Porres, Perú

Dra. Fernanda Ribeiro
Universidade do Porto, Portugal

Dr. Gino Ríos Patio
Universidad de San Martín de Porres, Perú

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Mg. Julio Santillán Aldana
Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Anna Szlejcher
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dra. Ludmila Tikhnova
Russian State Library, Federación Rusa

Indización

Revista Ciencias de la Documentación, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



CLIMA ORGANIZACIONAL. ASPECTOS BÁSICOS DE SU ORIGEN Y DEFINICIÓN

ORGANIZATIONAL CLIMATE. BASIC ASPECTS OF ITS ORIGIN AND DEFINITION

Dr. Javier Esquivel Hernández

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8924-6140>
al.caponemx66@gmail.com

Dr. Germán Martínez Prats

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6371-448X>
germanmtzprats@hotmail.com

Dra. Francisca Silva Hernández

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3533-0002>
fany987@hotmail.com

Fecha de Recepción: 13 de mayo de 2020 – **Fecha Revisión:** 22 de mayo de 2020

Fecha de Aceptación: 28 de junio de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de julio de 2020

Resumen

El documento denominado “*Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición*” tiene como objetivo exponer de forma descriptiva aquellos elementos básicos para su comprensión a partir de las categorías de análisis acogidas de la revisión teórica y documental de autores bases consultados. Asimismo, pretende ser un documento que otorgue un panorama general de que es el clima organizacional a partir de la construcción teórica y de diversas corrientes. La metodología utilizada fue con enfoque cualitativo utilizando los métodos documental y descriptivo, teniendo como resultado el bagaje histórico de su origen y el análisis de la construcción teórica del clima organizacional, así como de un concepto general que procura integrar los elementos esenciales del mismo.

Palabras Claves

Instancias organizacionales – Administración – Recursos humanos – Clima organizacional

Abstract

The document called “*Organizational climate. Basic aspects of its origin and definition*” aims to describe in a descriptive way those basic elements for its understanding from the categories of analysis received from the theoretical and documentary review of authors consulted bases. Likewise, it intends to be a document that gives an overview of what the organizational climate is from the theoretical construction and from different currents. The methodology used was with a qualitative approach using the documentary and descriptive methods, resulting in the historical baggage of its

origin and the analysis of the theoretical construction of the organizational climate as well as a general concept that seeks to integrate its essential elements.

Keywords

Organizational bodies – Administration – Human resources – Organizational climate

Para Citar este Artículo:

Esquivel Hernández, Javier; Martínez Prats, Germán y Silva Hernández, Francisca. Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. Revista Ciencias de la Documentación Vol: 6 num 2 (2020): 66-77.

Licencia Creative Commons
Licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0 Unported
(CC BY-NC 3.0
Licencia Internacional



Introducción

El diagnóstico del clima organizacional sirve para determinar como y hacia dónde se está dirigiendo una institución, el ambiente laboral externo e interno es una parte importante en el trabajo que se realiza día a día en una institución, porque contribuye a tener un relación de trabajo favorable y aporta fortaleza que motiva a los colaboradores a ejecutar sus actividades con mayor compromiso y cuidado, coadyuvando al cumplimiento de la visión, misión, metas, así como los objetivos específicos de la institución.

El estudio de los elementos y las variaciones del medio ambiente interno, que existente en la organización, son particularmente importantes. Para un directivo es fundamental diagnosticar y comprender cómo ven sus colaboradores el clima organizacional de su entidad, y cuáles son los factores dentro que influyen más en el comportamiento de sus subalternos. Con estos conocimientos, podrá planear y dirigir las acciones para modificar el comportamiento de sus colaboradores. Obteniendo una mayor productividad y calidad en el trabajo, favorecerá las relaciones interpersonales y desarrollará la eficacia y eficiencia de la organización. El medio ambiente organizacional es actualmente un factor muy poco cuidado de forma institucional, es por ello que, en base a este estudio, daremos a conocer las deficiencias en cuanto a las variables de percepción, comunicación y conflictos de carácter de los colaboradores.

Sin duda alguna, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la interacción de los compañeros de trabajo e incluso la relación con proveedores y clientes, van conformando el “Clima Organizacional”. Éste puede ser un potenciador o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, en suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, lo que incide directamente en el desempeño de la organización.

Derivado de lo anterior, un clima bien estructurado y con un perfil satisfactorio puede hacer de una organización una organización exitosa. Ésta será valorada por los trabajadores, que a la vez trabajarán con agrado, compromiso y satisfacción. Toda máquina funciona por sus engranajes, si estos están desgastados, es difícil que la máquina funcione. En las organizaciones, su principal capital que son las personas, y no se sienten satisfechos con el ambiente que los acoge para sus labores diarias, es difícil que trabajen productiva, eficientemente y con calidad.¹ Lo que pone de sobredicho que la evolución de esta dinámica en un área organizacional permitirá continuar estudiando y analizando la dinámica del mismo, pudiendo así concebir las mejoras o nuevas formas de interpretar de manera objetiva los procesos del clima organizacional.

Desarrollo

Antecedentes históricos del clima organizacional

El interés por el clima organizacional se puede señalar que inicia desde que se despierta la importancia de mostrar la relevancia del ser humano en las organizaciones, es decir, con el enfoque humanista, el cual promueve una revolución conceptual en la teoría

¹ Eduardo Nanjari Román, Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional (Viña del Mar: Universidad de Viña del Mar, 2006).

administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea por parte de la administración científica y en la estructura organizacional por parte de la teoría clásica de la administración ahora se ve en las personas que trabajan o participan en las organizaciones en el enfoque humanista, la preocupación por la máquina y el método de trabajo por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales se da la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social de los aspectos técnicos y formales se pasan a los aspectos psicológicos y sociológicos. El enfoque humanístico aparece con la teoría de la relación humana en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales.²

En la mayoría de los libros de textos se citan antecedentes de desarrollo organizacional cómo surgió en otros países, pero escasamente se puede obtener información de sus orígenes en nuestro país, pero lo que es indudable es que a partir de las aportaciones que se han hecho en países como Estados Unidos y Gran Bretaña, el concepto de desarrollo organizacional incursionó en nuestro país y países latinoamericanos.³

El término clima organizacional comenzó a hacerse un tema interesante e importante por las empresas a finales de la década de 1960. Tagiuri⁴ dio a conocer varios sinónimos, como atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Estas definiciones hacen referencia en la esencia, los aspectos fundamentales de la organización como un organismo, perceptibles para sus miembros, pero también relevantes para las personas externas de la organización. También menciona que el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

Sin embargo, Tagiuri lamenta que esta definición está, más enfocada a la organización en su conjunto y no pone mayor énfasis en las percepciones individuales de sus integrantes.

Dentro de las aportaciones más importantes al concepto de clima organizacional encontramos a Reicher y Schnider⁵ y Denison⁶ los cuales coinciden en señalar que la primera definición de clima de la que se tiene registro aparece en 1938 propuesta por Kurt Lewin y Ronald Lippitt, en el marco de un experimento hecho con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad. El estudio tenía por objetivo describir como afectaban tres estilos de liderazgo en el comportamiento individual, suponiendo la intermediación de dos tipos polares de atmósferas grupales: la democrática y la autocrática. Formalmente, la teoría aplicada a las organizaciones sostenía que: $B = f(P, E)$ donde, B representa el comportamiento de un individuo; f es una forma funcional definible; P son los rasgos de la personalidad y E representa el entorno. Inicialmente, los B de interés referían a tareas del orden expresivo solo indirectamente instrumentales como la coordinación, la participación y la permanencia en el grupo.

² I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (México: McGraw-Hill, 2009).

³ R. Guizar, *Desarrollo Organizacional, Principios y aplicaciones*, (México: MC Graw Hill, 1998).

⁴ R. Tagiuri y G. Litwin, *Organizational climate: explorations of a concept* (Boston: Harvard Business School, 1968).

⁵ A. E. Reichers & B. Scheneider, *Climate and culture: an evolution of constructs*. In B. Scheneider. *Organizational climate and culture* (San Francisco: Jossey-Bass, 1990).

⁶ D. R. Denison, "What is the difference between organizational culture and organizaional climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars", *Academy of magement journal*, num 21(1996): 634.

“Entre los años sesenta y primeros setenta, estando ya legitimada dentro de los estudios industriales, la noción de clima se extiende a otros tipos de organizaciones no productivas tales como bancos, escuelas, administración central de los gobiernos, agencias de desempleo y hospitales. La preocupación fundamental fue medir el clima”⁷.

En ese mismo sentido, Tabaré continúa señalando que “a mediados de los ochenta el estudio del clima viene definido por una fuerte crisis epistemológica y teórica. Su centralidad en la agenda es puesta en discusión por el surgimiento de los estudios de cultura organizacional y con la crítica a las técnicas cuantitativas durante la guerra de los paradigmas”.

Jamás el liderazgo y la administración de las organizaciones han sido tan estimulantes, y estamos en una época de extremo apasionante para entender y practicar uno y otra. Hoy, como quizá nunca antes, crece la conciencia de que el éxito de nuestras organizaciones depende directamente de la forma en que aprovechemos los recursos humanos. Las ciencias aplicadas de la conducta brindan la base para ese aprovechamiento eficaz. Si consideramos los desafíos de la administración de organizaciones (de negocios, gubernamentales, no lucrativas, escolares, militares o en el hogar), advertimos que la verdadera prueba de nuestra capacidad como líderes y administradores es con cuanta eficacia establecemos y mantenemos organizaciones humanas. Estamos en el centro de revoluciones políticas, económicas, sociales y tecnológicas que barren nuestro mundo. Los acontecimientos locales e internacionales giran vertiginosamente alrededor de las nuevas tendencias, cuyo impacto es más poderoso que cualquier cosa que hayamos visto, trastornando el panorama de la administración.

En todas partes del mundo se desarrollan las economías de mercado, y no hay nichos locales en los que las organizaciones puedan esconderse, contentas y a salvo. En el campo de juego internacional, los cambios ocurren a diario, estimulados por competidores agresivos y capaces.

Los líderes también piensan en términos internacionales, no sólo para estimar su verdadera ventaja competitiva, sino para establecer la estrategia para mejorarla y extenderla. Necesitan entender por qué la gente se conduce de cierto modo. Para que otras hagan las cosas, tienen que saber por qué se entregan a ciertas conductas características.⁸ Decimos que una persona es enérgica o distraída, o bien que es líder en las tareas o líder de grupo, etc. Todas estas clasificaciones son útiles para explicar a los demás por qué un grupo o individuo se comporta de cierto modo⁹.

Clima organizacional. Acercamiento a su definición

El clima organizacional es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial/organizacional y su definición o su utilización varían a menudo en función de los investigadores que lo estudian.

⁷ Tabaré Fernández, “Clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay”, Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Vol: 2 num 2 (2004): 45.

⁸ P. Hersey; K. H. Blanchard y D. E. Johnson, Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

⁹ P. Hersey y K. H. Blanchard, “So you want to know your leadership style?” Training and Development Journal (1974): 4.

En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, características físicas, psicológicas y a cambio, está presente en el entorno social y físico que tienen su particularidad propia.

El individuo aparece entonces como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. Así, la predicción del comportamiento individual basada estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que el comportamiento depende en parte de la situación lo cual ratifica que la forma de comportarse en un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino en la forma que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Por ejemplo, si un obrero ve el clima de su fábrica como una cosa amenazante adoptará comportamientos de defensa para tratar de sustraerse a esta tensión.

El clima también es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva hará que una empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable.

Por esto, el estudio de los componentes y de las variaciones del medio interno, procedentes de las propiedades mismas de la organización, se advierten como particularmente importantes. Para un gerente es esencial diagnosticar y comprender cómo ven sus empleados el clima organizacional y cuáles son los factores dentro del clima que influyen más a estos empleados. A partir de este conocimiento, el gerente podrá entonces planear las intervenciones para modificar el comportamiento de sus empleados. Mejorar la productividad y la calidad de trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización.

El estudio del clima de una organización es una tarea que puede efectuarse a pesar de todo, sin demasiadas dificultades. En efecto:

- a) Una organización está limitada dentro del espacio, una compañía, un departamento o un servicio puede identificarse sin ambigüedad.
- b) En el interior de una organización, existen fuentes de información como informes, estadísticas, organigramas y percepciones de los empleados, que proporcionan las bases que pueden servir para identificar el clima de la organización.

La palabra clima tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación. Clima es un concepto menos general y menos vasto que medio y se sitúa en el mismo nivel que la ecología, el ambiente, el sistema social o la atmósfera.

El clima organizacional constituye una figuración de las características de la organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad.¹⁰ Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico.

¹⁰ Idolina Bernal González; Norma Angélica Pedraza Melo y Mónica Lorena Sánchez Limón, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Estudios Gerenciales num 31 Vol: 134 (2015): 15.

De hecho, esto último puede descomponerse en términos de humedad, de presión atmosférica, de componentes gaseosos (oxígeno y nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en el término de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, de dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo la personalidad de una organización influye en el comportamiento de la persona en cuestión.

Esta forma de personalidad que caracteriza a una empresa puede ser sana o malsana, como la que caracteriza al ser humano. Si esta es malsana, trastornará las relaciones de los empleados entre sí y con la organización, tendrá dificultades para adaptarse a su medio externo. Así mismo, una empresa puede no siempre estar consciente de su personalidad y de la imagen que la proyecta.

Para construir una definición de clima organizacional Schein¹¹ propone tomar como base los siguientes criterios:

1. La organización debe de considerarse como un sistema abierto.
2. La organización debe de percibirse como un sistema de múltiples propósitos o funciones. Los cuales implican interacción entre la organización y el medio ambiente.
3. La organización encierra muchos subsistemas que se hallan en interacción dinámica entre sí.
4. Los cambios en su subsistema pueden afectar el comportamiento en otro.
5. El funcionamiento total de una organización no puede ser comprendido sin considerar un medio dinámico.
6. Se debe de formular el concepto de organización en términos de procesos y no sólo en función de su forma tamaño o estructura.

Para poder elaborar una definición del concepto del clima organizacional es necesario integrarla por una serie de elementos inmersos en la naturaleza de la organización, así como apoyarnos en investigaciones realizadas y definiciones ya dadas, como a continuación describen el clima organizacional (co) constituido por aquellas características que distinguen una organización de otras e influyen en el comportamiento de las personas.

“El concepto se refiere a la suma de actitudes, conductas, reacciones y actividades de los colaboradores en una organización”.¹²

Para Donnelly & Gibson¹³ el clima organizacional es “El conjunto de propiedades del entorno laboral que los empleados perciben directa o indirectamente, y que se supone es una importante fuerza para influir en su comportamiento”.

Adicionalmente, Katz y Kahn¹⁴ señalan que “el clima de toda organización refleja las normas y los valores del sistema formal y la manera que los reinterpreta el sistema informal”. Así, el clima de las organizaciones también refleja la historia de la lucha interna y externa,

¹¹ E. H. Schein, *Cultura organizacional y liderazgo* (España: Plaza & Janes, 1968), 25-26.

¹² Alfonso Siliceo Aguilar, *Liderazgo para la productividad en México* (México: Limusa, 1995).

¹³ J. Donnelly; J. E. y J. Gibson, *Las organizaciones* (Wilmington, Delaware, USA: Addison – Wesley Iberoamericana S.A., 1994).

¹⁴ D. Katz y R. L. Kahn, *Psicología Social de las Organizaciones*, (México: Trillas, 1990) 89.

los tipos de gente que la organización atrae, sus propios procesos laborales y sus plantas físicas, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.

De acuerdo con Brunet, el concepto de “clima organizacional” está dado por las siguientes características:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de varias situaciones.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es un fenómeno lógicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es fenómeno lógicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Koys y DeCotis citado por Chiang, Salazar y Núñez¹⁵ señala que “estudiar el clima en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto del clima”.¹⁶

A continuación, se muestran algunas definiciones:

Forehand y Von Gilmer citado por Furnham Adrian¹⁷ “es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”.

Litwin y Stringer¹⁸ señala el “clima organizacional como los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores

¹⁵ María Margarita Chiang Vega; Carlos Mauricio Salazar Botello y Antonio Núñez Partido, "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1", *Theoria* Vol: 16 num 2 (2007): 69.

¹⁶ María Margarita Chiang Vega; C. Mauricio Salazar Botello; Patricia Carolina Huerta Rivera & Antonio Nuñez Partido, “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos”, *Universum* Vol: 23 num 2 (2008): 71.

¹⁷ Adrian Furnham; Inés Callahan & D. Akande, “Self-estimates of intelligence: a study in two African countries”, *Journal of psychology*, num 138 (2004): 265-285.

¹⁸ G. H. Litwin & R. A. Stringer, *Motivation and organizational climate* (Boston: Division of Research, Harvard, University, 1978).

ambientales importantes sobre las actitudes creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.

Davis, dice que “el clima organizacional es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de alguna compañía”, menciona que “el clima influye en la motivación, en el desempeño y en la satisfacción en el empleo”.

Brunet¹⁹ expresa que “el clima organizacional en su estudio debe contener: las variables del medio, como estructura de la organización, tamaño y administración que son exteriores al empleado; las variables personales, como son aptitudes, las actitudes y las motivaciones del personal; y las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad que reciben la influencia de las variables del medio y las variables personales”.

Taguiri y Litwin citado por Vázquez y Guadarrama²⁰ lo define como “una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que: experimentan sus miembros, influye en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de una serie particular de características (atributos) de la organización”.

Sandoval²¹ considera al clima organizacional como “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

El clima es el ambiente psicológico y social de una organización y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable²².

Todas las definiciones mencionadas señalan que el clima organizacional es el ambiente que perciben los miembros dentro de la organización y que influye en la motivación, en el desempeño y en la satisfacción en el empleo.

Para efectos de esta investigación, el clima organizacional es considerado como el ambiente de trabajo que perciben los miembros dentro de la organización y que incluye factores como la comunicación, motivación, estructura, liderazgo, conflicto de caracteres estas variables influyen directamente en el desempeño de cada uno de los miembros.

Constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de

¹⁹ L. Brunet, El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (México: Trillas, 1987).

²⁰ Rosalinda Vázquez Martínez y Javier Guadarrama Granados, “El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior”, Tiempo de Educar num 3 Vol: 5 (2001): 122.

²¹ María del Carmen Sandoval Caraveo, “Concepto y dimensiones del clima organizacional”, Hitos de ciencias económico administrativas, num 27 (2004): 79.

²² Idalberto Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (México: McGrawHill, 2006).

organización, tecnología utilizada, políticas de las empresas, metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales.

Conclusión

Ante la dinámica del mundo en el plano organizacional, laboral y administrativo se concentran una serie de relaciones sociales en constante interacción y que de forma histórica se ha diseñado jerárquicamente. Ante esta situación las relaciones son susceptibles de crear o suscitar escenarios de discrepancia, confrontación, ocasionada por diversos factores como mala comunicación, la ausencia del diálogo y escucha activa, liderazgo, entre muchos otros. Por ello, para hacer comprensible este tipo de situaciones desde el siglo pasado autores y diversas corrientes fueron identificando que este tipo de situaciones permean e impactan en las relaciones de convivencia profesional y laboral. Por lo que, derivado de ello, gracias a estas teorías y corrientes se ha identificado que en el clima organizacional se constituyen diversos elementos y características de acuerdo al contexto. En ese sentido, es importante distinguir que el clima organizacional en una institución, tiene relevancia porque el ambiente laboral de compañerismo y respeto entre autoridades y colaboradores, la honestidad y la lealtad hacia los principios y valores de la institución sirviendo para que la organización trabaje de forma armónica y eficiente.

Dando como resultado que el ambiente laboral dentro de una institución, da expectativas del desempeño que tiene el personal. Cuando el clima organizacional, de apoyo y respeto mutuo no existe, se manifiesta un ambiente hostil, en el cual el personal operativo y el directivo constantemente se encuentran en conflicto laboral tales como: retardos constantes del personal, inasistencia, retraso en las gestiones, falta de mobiliario y equipo de oficina, instalaciones inadecuadas, conflictos de caracteres, trabajo en equipo, comunicación interna y externa.

Por lo anterior y con base al análisis y revisión teórica del origen y definición del clima organizacional se debe concebir que un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que percibe la empresa, indica un sentimiento de pertenencia hacia la misma. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con los objetivos y destruye el ambiente de trabajo, lo que ocasiona situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Es la alta dirección, con su cultura y sistemas de gestión, la que propicia o no el terreno adecuado para un buen clima y forma parte de las políticas de recursos humanos la mejora de ese ambiente, con el uso de técnicas precisas.

Referencias bibliográficas

Bernal González, Idolina; Pedraza Melo, Norma Angélica & Sánchez Limón, Mónica Lorena. "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico". Estudios Gerenciales num 31 Vol: 134 (2015): 8-19.

Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas. 1987.

Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: McGrawHill. 2009.

Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGrawHill. 2006.

Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio y Núñez Partido, Antonio. "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1". *Theoria* Vol: 16 num 2 (2007): 61-76.

Denison, D. R. "What is the difference between organizational culture and organizaional climate? A native´s point of view on a decade of paradigm wars". *Academy of magement journal*, num 21 (1996): 619-654.

Donnelly J. y Gibson J. E Ivancevich. *Las organizaciones*, Wilmington, Delaware, USA: Addison – Wesley Iberoamericana S. A. 1994.

Fernández, Tabaré. "Clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay" *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol: w2 num 2 (2004): 43-68.

Gellerman, S. *People, Problems and Profits*. New York: McGraw Hill. 1960.

Guizar, R. *Desarrollo Organizacional, Principios y aplicaciones*. México: MC Graw Hill. 1998.

Katz, D. y Kahn, R. L. *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Trillas. 1990.

Litwin, G. H. & Stringer, R. A. *Motivation and organizational climate*, Boston: Division of Research, Harvard, University. 1978.

Nanjari Román, Eduardo. *Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*, Viña del Mar: Universidad de Viña del Mar. 2006.

P. Hersey y K. H. Blanchard. "So you want to know your leadership style?". *Training and Development Journal*, (1974): 1-15;

P. Hersey, K. H., Blanchard y D. E. Johnson. *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2001.

Reichers, A. E. & Scheneider, B. *Climate and culture: an evolution of constructs*. In B. Scheneider. *Organizational climate and culture*, San Francisco: Jossey-Bass. 1990.

Sandoval Caraveo, María del Carmen. "Concepto y dimensiones del clima organizacional". *Hitos de ciencias económico administrativas*, num 27 (2004): 78-82

Siliceo Aguilar, Alfonso. *Liderazgo para la productividad en México*, México: Limusa.1995

Shein, E. H. *Cultura organizacional y liderazgo*, España: Plaza & Janes. 1968.

Tagiuri, R., Litwin, G. *Organizational climate: explorations of a concept*, Boston: Harvard Businee School. 1968.

Vázquez Martínez, Rosalinda y Guadarrama Granados, Javier de J. “El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior”. *Tiempo de Educar* num 3 Vol: 5 (2001): 105-131.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad
y no necesariamente reflejan el pensamiento
de la **Revista Ciencias de la Documentación**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo
debe hacerse con permiso
de **Revista Ciencias de la Documentación**.