



Diversitas: Perspectivas en Psicología

ISSN: 1794-9998

revistadiversitas@correo.usta.edu.co

Universidad Santo Tomás

Colombia

Vega, Diana; Arévalo, Alejandra; Sandoval, Jhennifer; Aguilar, Ma. Constanza; Giraldo, Javier

Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia(1994-2005)

Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2006, pp. 329-349

Universidad Santo Tomás

Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920212>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005)¹

Diana Vega*

Alejandra Arévalo

Jhennifer Sandoval

Ma Constanza Aguilar.

Javier Giraldo

Universidad Santo Tomás

Recibido: abril 24 de 2006
Revisado: mayo 25 de 2006
Aceptado: junio 15 de 2006

Resumen

El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. Así, el objetivo de este artículo es presentar el panorama de los estudios de clima organizacional (CO) en Bogotá, D.C. (Colombia), hallados en 10 instituciones de educación superior y 2 bibliotecas públicas, de los años 1994 a 2005. Se revisaron 168 documentos, de los cuales se tomaron, como base para el presente artículo, 93 en psicología del trabajo y las organizaciones y áreas relacionadas con la gestión humana; de estos, a su vez, 67 son trabajos de grado (48 en pregrado y 19 en postgrado), 11 artículos científicos y 15 libros. Esta revisión permitió identificar las dife-

¹ Este artículo constituye un primer avance de la investigación "Clima y cultura organizacional: un estudio bibliométrico de las investigaciones realizadas en Bogotá, D. C. 1994 - 2005", bajo la dirección de Javier Giraldo, en el marco del convenio interinstitucional entre la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás y la Institución Universitaria Iberoamericana.

* Correspondencia: Javier Giraldo, Facultad de Psicología. Universidad Santo Tomás, Bogotá, D.C., Colombia. Correo electrónico: Diana Vega (dicavega83@yahoo.com), Alejandra Arévalo (alejare_82@yahoo.com), Jhennifer Sandoval (jhenisandoval@gmail.com), María Constanza Aguilar (revistadiversitas@correo.usta.edu.co), Javier Giraldo (javiergiraldo@correo.usta.edu.co).

rentes definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos utilizados para medirlo y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio.

Palabras clave: clima organizacional, ambiente laboral, percepción, psicología del trabajo y las organizaciones.

Abstract

The interest by the study of the organizational climate has grown quickly during the past few years, since the organizations through the implementation of quality management systems and the inclusion of this subject in the management indicators, have assumed it like one of the basic elements to generate improvement continuous. Thus, the objective of this article is to present the panorama of the organizational climate (CO) studies in Bogotá, D.C. (Colombia), found in institutions of superior education (10) and public libraries (2), since 1994 to 2005. 168 documents were reviewed from which were taken, as bases for the present article, 83 related to work and organizational psychology and areas related with human management. Of these works, 67 correspond to degree works, 11 scientific articles and 15 books. This revision allowed identifying the different definitions, the most representative authors mentioned in the consulted works, the factors associated to the study of the organizational climate, the used instruments to measure it and the boarding of the subject that becomes from different disciplines in the study object context.

Key words: organizational climate, work environment, perception, work psychology, the organizations.

Introducción

La psicología social es una disciplina social, según Sánchez (2002), constituida por elementos de la psicología y la sociología, siendo su objeto de estudio el comportamiento interpersonal de los seres humanos. Consistente con esto, Álvaro (1995, citado por Sánchez, 2002) afirma que la psicología social se encarga de analizar las diferentes relaciones en las interacciones sociales que se dan en contextos específicos.

Es así como, a través de los desarrollos de la psicología social de las organizaciones, se aborda el estudio de las personas dentro de un entorno social determinado con fines específicos (Peiró, 1995). Las organizaciones no se constituyen de manera

natural, como sí lo hace la familia, sino que se componen de individuos o grupos en acoplamiento recíproco (Munduate, 1997), debido al proceso de adaptación en el que se ven inmersos los sujetos por su vinculación a los aspectos organizacionales objetivos (Romero y Leal, 1990), generando así dinámicas de conflicto, negociación y movimientos dialécticos que se convierten en el foco de interés de esta disciplina (Munduate, 1997).

Lo antedicho enmarca los intereses de la psicología del trabajo y las organizaciones, designando el rol del psicólogo en el interior de la empresa. Consecuentemente, este profesional realiza comprensiones (diagnósticos, estudios e investigaciones) a partir de la psicología para el mejoramiento del

talento humano, generando programas de prevención e intervención para el bienestar de los sujetos en la organización (Colegio Oficial de Psicólogos de España, 1998).

El psicólogo, como parte de equipos multidisciplinares (Peiró, 1995), debe procurar la adecuada interacción hombre-organización; es decir, la adecuación-adaptación del sujeto al puesto de trabajo, en el mejoramiento de la organización y los trabajadores en su adaptación al entorno (Colegio Oficial de Psicólogos de España, 1998; Gil, Feliu, Borrás y Hospital, 2004); se comprende a la organización como un sistema que permite relaciones “complementarias e interdependientes” (Katz y Kahn, 1999: 20) en el que los elementos que la conforman se ven afectados de manera circular (Katz y Kahn, 1999; Méndez, 1982 y Schvarstein, 2000).

Esta nueva dinámica que se genera en la organización a partir de la teoría administrativa de las relaciones humanas (propuesta por Mayo, 1927, citado en Méndez, 1982), rescata la importancia de los sujetos para el desarrollo de la misma (Toro, 1996; Méndez, 1982), debido a los roles que asumen los trabajadores en la empresa, según su nivel de formación, experiencia y grado de coordinación con sus pares y superiores para lograr los objetivos (Guillén y Guil, 2000), tarea que exige la intervención de diferentes profesionales y profesiones por la complejidad de las dinámicas que permiten el logro de éstos. Es así que las organizaciones, cada vez más, vinculan a sus fuerzas de trabajo profesionales con saberes específicos que puedan individual y colectivamente poner sus conocimientos al servicio de ellas y sus trabajadores.

Los equipos multidisciplinares, por consiguiente, procuran el desarrollo de las organizaciones (Peiró, 1995), para lo cual es necesario que los diferentes profesionales aporten conceptos, interpretaciones, resultados e intervenciones desde su saber. Concretamente, el psicólogo del trabajo y las organizaciones a partir de su rol optimiza procesos y dinámicas en la organización mediante la evaluación, análisis e intervención en diferentes fenómenos, y

uno de estos es el clima organizacional (Colegio Oficial de Psicólogos de España, 1998).

En el marco de la revisión objeto de este artículo, se evidenció que autores como Lewin (1951), Forehand y Gilmer (1964), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), James y Jones (1974), Flippo (1984), Reichers y Schneider (1990); Brunet (1987) y Chiavenato (1990), entre otros, han propuesto diversos planteamientos acerca del clima organizacional, mostrando la estrecha relación del hombre con la organización; dichos planteamientos han tenido un gran impacto en el modelo de talento humano asumido por las organizaciones.

Específicamente, el estudio del clima organizacional (CO) ha sido abordado en Colombia por autores como Sudarsky (1979), Méndez (1982) y Toro (1992a, 1992b y 1992c), quienes han atraído la atención de distintos profesionales en contextos académicos y laborales hacia esta temática.

Con todo, hay que afirmar que el tema del clima organizacional ha tomado mucha fuerza durante los últimos años, evidenciándose esto en el interés por su medición e intervención constante, en empresas de contexto nacional e internacional. La importancia que se le ha dado a este fenómeno se debe a la estrecha relación con diferentes procesos tales como la productividad, eficiencia, eficacia y calidad, criterios que posibilitan un óptimo desarrollo organizacional (Toro, 1996; Bernal y Soto, 2001; Abril y Fajardo, 2000).

Definición de clima organizacional

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. El enorme impacto de la propuesta de Katz y Kahn (1999) ha generado toda

una revolución conceptual en la organización, “transformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales” (Peiró, 1995: 503). Esencialmente, la incidencia que tiene la organización en aspectos de carácter psicológico dentro de los individuos y sus interacciones permite la formulación del concepto de clima organizacional.

En este estudio se han consultado trabajos (publicados y no publicados) de la ciudad de Bogotá, D.C. (Colombia) entre los años 1994 y 2005. Estos muestran cómo autores de diversos países y de distintas profesiones han intentado asumir una definición de clima y sus variables. Ante tal divergencia,

es importante señalar que exponen en su desarrollo una revisión histórica acerca del concepto de CO, optando por retomar algunos de los autores que desde 1951 han trabajado el tema (ver tabla 1).

Por medio de esta revisión, fue posible identificar las definiciones y aproximaciones de clima organizacional más significativas planteadas por autores extranjeros. En este sentido, se debe advertir que aunque algunos no precisan una definición del concepto de clima, sí lo relacionan con factores como cultura, comunicación y motivación, entre otros. Este avance investigativo, permite identificar las tendencias discursivas de los conceptos a través del modelo de Peiró, las cuales han marcado la investigación de CO en la ciudad de Bogotá, D. C.

Tabla 1. Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros

Autor principal	Definiciones	Autores que la retoman
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.	Dessler, 1979; Méndez, 1982; Romero y Leal, 1990; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Díaz e Iral, 1997; Marchan y Pérez, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peñaranda, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Abril y Fajardo, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Buitrago, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.	Peiró, 1995; Abril y Fajardo, 2000.
Halpin y Croft (1963)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.	Dessler, 1979; Romero y Leal, 1990; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Peiró, 1995; Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Flórez, 1999; Mesa y Pardo, 2004.

Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.	Dessler, 1979; Álvarez, 1992a; Romero, 1992; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Bernal y Gómez, 1995; Díaz e Iral, 1997; González y Linares, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Quiñónez y Micolta, 1999; Flórez, 1999; Buitrago, 2000; Abril y Fajardo, 2000; Díaz y Suárez, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001; Acero, 2003; Páramo, 2004.
Litwin y Stringer (1968)	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.	Dessler, 1979; Méndez, 1982; Romero, y Leal, 1990; Romero, 1992; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Prieto, 1995; Lozano y Mendoza, 1995; Díaz e Iral, 1997; González y Linares, 1997; Rosales, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peñaranda, 1998; Guzmán, 1998; Nieto, Rodríguez y Arango, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Flórez, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Triana, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Cabrera, Parra, Rentería y Sánchez, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Angarita, Ricaurte, Amaya, Rodríguez y Cortés, 2001; Forigua, Jiménez y Valero, 2003; Mesa y Pardo, 2004; Camacho, Ospina y Segura, 2003; Cardona y Sandoval, 2003; Gálvez, 2004; Moro y Murcia, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005; Quintana, 2005.
Tagiuri (1968)	Clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.	Calle y Rodríguez, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Peiró, 1995; Peña y Sánchez, 1998; Vargas, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Acero, 2003; Páramo, 2004.
Pace (1968)	El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.	Álvarez, 1992a; Abril y Fajardo, 2000.

Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.	Dessler, 1979; Granja y Chamorro, 1998; Buitrago, 2000; Castiblanco y Quiroga, 2001; Bernal y Soto, 2001; Forigua, Jiménez y Valero, 2003; Barón y Cordovéz, 2005.
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.	Calle y Rodríguez, 1994; Peiró, 1995; Valdenebro y Lozano, 2000; Páramo, 2004.
Payne y Pugh (1976)	El concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.	Peiró, 1995; Toro, 1996a; Bravo y Mosos, 1998; Páramo, 2004, Valdenebro y Lozano, 2000; Bernal y Soto, 2001.
James y Jones (1974)	Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones.	Calle y Rodríguez, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Vargas, 1999; Martínez y Guerrero, 1997; Valdenebro y Lozano, 2000; Toro, 2000; Bonnet y Cortés, 2002; Acero, 2003; Páramo, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005.
Dessler (1979)	El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.	Romero y Leal, 1990; Álvarez, 1992a; Reyes y Rodríguez, 1995; González y Linares, 1997; Peñaranda, 1998; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Quiñónez y Micolta, 1999; Flórez, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Sánchez y Silva, 2004, Barón y Cordovéz, 2005.
Naylor Pritchard, e Ilgen. (1980)	El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización.	Toro, 1992a; Calle y Rodríguez, 1994; Peiró, 1995; Marchán y Pérez, 1997; Abril y Fajardo, 2000.
Flippo (1984)	Presenta una analogía entre clima organizacional y clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.	Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Sánchez, 1994; Ángel, 1998; Granja y Chamorro, 1998.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las	Bernal y Gómez, 1995; Prieto, 1995; Vargas, 1999; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Martínez y Guerrero, 1997; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; González, Martínez, Peinado, Salazar,

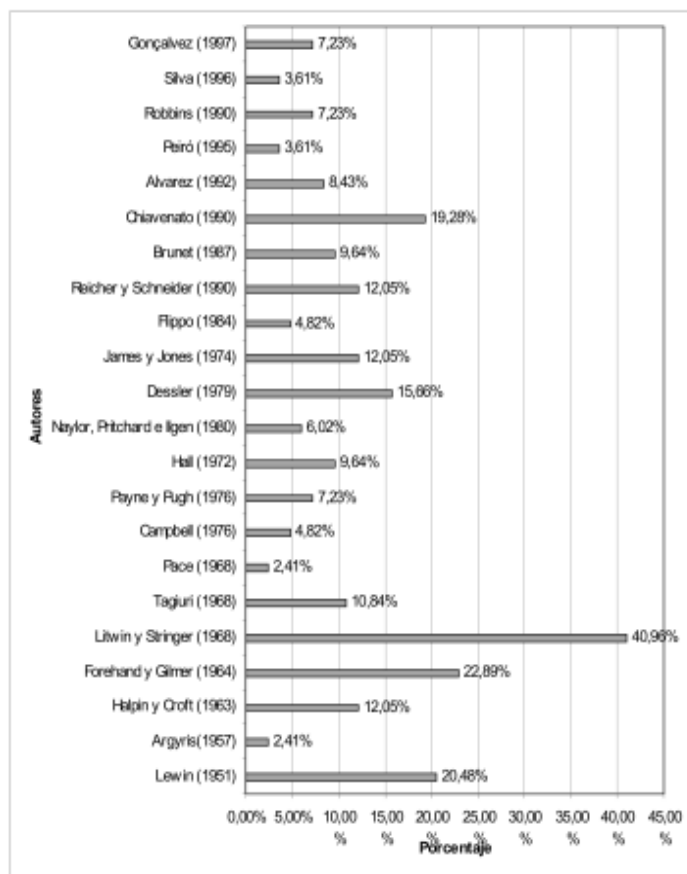
	<p>variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.</p> <p>Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.</p>	Torres y Zapata, 1999; Forero y Valero, 2003.
Reichers y Schneider (1990)	El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.	Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Andujar, 1999; Buitrago, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001; Toro, 2001; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Acero, 2003; Moro y Murcia, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005.
Robbins (1990)	El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.	González y Linares, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Sánchez y Silva, 2004.
Chiavenato (1990)	<p>El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.</p> <p>El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.</p>	Otálora, 1993; González y Linares, 1997; Guzmán, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Peñaranda, 1998; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Vargas, 1999; Flórez, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Bonnet y Cortés, 2002; Bobadilla y De Antonio, 2002; Mesa y Pardo, 2004; Gálvez, 2004.
Álvarez (1992a y 1992b)	El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.	Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 1995, Ramírez, 1995; Marchán y Pérez, 1997; Bravo y Mosos, 1998; Abril y Fajardo, 2000; Toro, 2001; Moro y Murcia, 2004.
Peiró (1995)	El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.	Peña y Sánchez, 1998; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001.

	El clima organizacional es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso (ver figura 2), pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral.	
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.	Vargas, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Guillén y Guil, 2000.
Gonçalves (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.	Valdenebro y Lozano, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Forero y Valero, 2003; Bonnet y Cortés, 2002; Barón y Cordovéz, 2005; Quintana, 2005.

Al observar la anterior tabla, en la que se presentan las definiciones del concepto de clima por autores extranjeros, se encuentra que algunas definiciones son retomadas en mayor número que otras (ver columna 3, autores que lo retoman). Este fenómeno se puede ver claramente en la Figura 1, donde se presenta el porcentaje de trabajos en los que son retomadas cada una de las definiciones y el autor que las plantea, tal afirmación se puede graficar así:

Como se observa, la definición más utilizada (ver tabla 1 y figura 1), en una muestra de 83 documentos, es la de Litwin y Stringer (40.96%, 41) y la menos citada es la de Pace (2.41%, 2). Esto debido a que la propuesta de Litwin y Stringer (1968) incluye el concepto de clima anclado a toda una propuesta metodológica para su estudio. El instrumento que estos dos teóricos proponen es el Organizational Climate Questionnaire (OCQ), a partir del cual se puede describir el clima; en la interpretación de datos los investigadores pueden tener en cuenta la clasificación de clima organizacional que hace parte del modelo (Bernal y Gómez, 1995). Esto a diferencia de Pace (1968) que en su propuesta de clima organizacional úni-

Figura 1. Porcentaje de trabajos revisados en los que se citan a los autores que definen clima organizacional



camente presenta una definición (Álvarez, 1992a; Abril y Fajardo, 2000). De alguna forma, este es un reflejo de los intereses investigativos de los autores bogotanos, puesto que la mayoría de los trabajos revisados son de carácter aplicado (López, 1993) o correlacional.

Son muchas las definiciones y “conceptos análogos que se han propuesto para delimitar esta realidad tan elusiva” (Peiró, 1995: 504); en la Tabla 1, se presentan 22 aproximaciones al concepto de clima organizacional, de 1951 a 1997. Este es el reflejo de 46 años de desarrollo conceptual alrededor del tema, el cual resulta apasionante para el contexto académico y práctico de los psicólogos en general, particularmente de los psicólogos del trabajo y las organizaciones, y otros profesionales como los administradores, los ingenieros industriales y comunicadores sociales, vinculados con las organizaciones del siglo XXI.

A partir de esta revisión, es lícito considerar que no hay un único concepto, aunque sí es posible identificar algunos elementos frecuentes, como:

- La personalidad de la organización.
- Las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional.
- El fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales.
- La causa de los resultados de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización.
- La característica relativamente permanente que define el ambiente interno de una organización.
- La variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, grupos y la organización.

En estos planteamientos, se considera que el CO describe una organización, la distingue de otras e influye en el comportamiento de las personas que

la conforman; además, agrupa aspectos organizacionales tales como las prácticas, las políticas, el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Por otra parte, se plantea la influencia del CO en aspectos tales como: las relaciones, actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. También se propone que el CO impulsa la productividad, el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.

Lo anterior se refiere a definiciones propuestas por autores extranjeros que han marcado a través del tiempo el concepto de clima organizacional a nivel general, la relevancia del discurso de clima organizacional en las empresas y su utilidad práctica “hace suponer su permanencia dentro de la literatura organizacional” (Peiró, 1995: 504).

Dentro de esta revisión surgen varios interrogantes, debido a la diversidad de conceptos de clima organizacional encontrados, ya que “hay pocos constructos en psicología organizacional tan confusos y mal entendidos como el clima” (Peiró, 1995: 503). El modelo de Peiró (1995) permite comprender las definiciones de clima y clasificarlas según sus elementos claves (subjeto-objetivo, estructura-proceso), los cuales si son entendidos de manera correcta, advertirán al psicólogo o cualquier otro profesional que trabaje el clima organizacional sobre los aspectos que se deben estudiar e intervenir según sea el caso.

Cada uno de los autores citados en la Tabla 1, presentan un planteamiento que fue analizado a partir de este modelo, lo cual permite mostrar gráficamente en qué cuadrantes se mueven las propuestas y, posteriormente, describir cuál es el grado de incidencia, de las tendencias identificadas, en los estudios revisados en la ciudad de Bogotá, D. C.

El modelo de Peiró, representado en la Figura 1, permite situar las definiciones de clima “en el espacio de dos ejes o coordenadas” (Peiró, 1995: 504); en el eje horizontal Peiró (1995) ubica es-

estructura yuxtapuesto de proceso y en el eje vertical objetivo en oposición a subjetivo.

Eje horizontal:

- “Estructura”, la cual agrupa elementos de las definiciones de clima organizacional que se refieren a elementos existentes establecidos por la organización, que permanecen en el tiempo.
- “Proceso”, que reúne elementos dinámicos de la organización.

Eje vertical:

- “Objetivo”, “que sitúa al clima predominantemente real, externo al individuo”. (Peiró, 1995: 505).

- “Subjetivo”, que “acentúa su dimensión psicológica o subjetiva” (Peiró, 1995: 505).

Es importante destacar el hecho de que a partir de este modelo es posible considerar la forma como oscilan las definiciones de clima y sus atributos principales en el espacio de los dos ejes (Peiró, 1995). La Figura 2 invita a observar la marcada tendencia de los autores -encontrados en este estudio- por definir el clima como una estructura, con tendencias que se mueven entre lo objetivo y subjetivo (ya sea en el cuadrante I, que tiende a lo objetivo o el cuadrante III que tiende a lo subjetivo).

Figura 2. Tendencias de clima organizacional

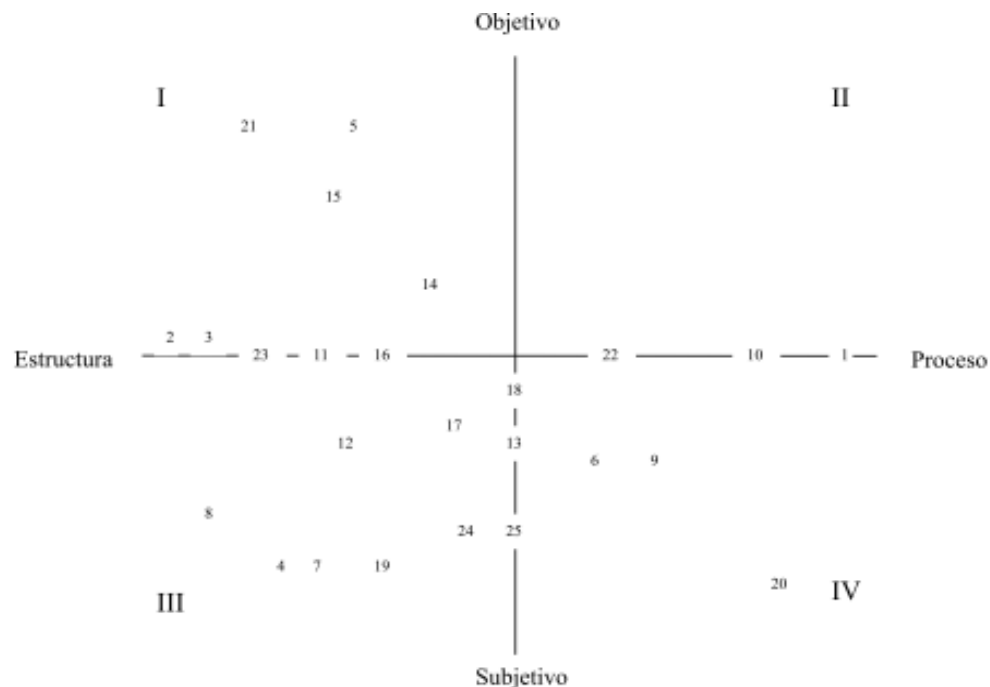


Figura retomada de Peiró (1995: 505), diligenciada con la información adquirida en esta investigación.

Los números graficados representan el autor correspondiente y la posible ubicación de definición de clima organizacional que hace. 1. Lewin; 2. Litwin y Stringer; 3. Forehand y Gilmer; 4. Reichers y Schneider; 5. Argyris; 6. James y Jones; 7. Tagiuri; 8. Sudarsky; 9. Méndez; 10. Toro; 11. Pace; 12. Brunet; 13. Dessler; 14. Hall; 15. Robbins; 16. Chiavenato; 17. Payne; 18. Campbell; 19. Álvarez; 20. Halpin y Croft; 21. Naylor Pritchard, e Ilgen; 22. Silva; 23. Flippo; 24. Gonçalves; 25.

La aplicación práctica del modelo de Peiró en el análisis de los conceptos demuestra la tendencia de los autores extranjeros retomados en los documentos, hallados en la ciudad de Bogotá, a estudiar el clima como una estructura, ya que analizan aspectos establecidos por la organización que permanecen en el tiempo; es decir, que contienen elementos de la cultura organizacional (cuadrante I) y estos permiten describir las características de la organización (Naylor Pritchard, e Ilgen 1980), la personalidad de ésta (Robbins, 1990), o en términos del sistema formal (Litwin y Stringer, 1968) como son las normas, la estructura y el estilo de administración, en relación con el reflejo que ejercen en los patrones de comportamiento (Sudarsky, 1979).

Dentro de esta misma tendencia se encuentran autores como Pace (1968), Flippo (1984) y Chiavenato (1990) que mantienen equilibrio entre lo objetivo-subjetivo, encontrándose sobre el eje horizontal. Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de condiciones y/o características permanentes del ambiente de la organización que afectan el comportamiento de los sujetos y el desarrollo de los procesos de la institución misma.

Ahora bien, en el cuadrante III, se observan autores tales como Tagiuri (1968), Payne y Pugh (1976), Sudarsky (1979), Reichers y Schneider (1990), Brunet (1987), Álvarez (1992a) y Gonçalves (1997) quienes en sus definiciones mantienen una inclinación a explicar el clima organizacional como atributos o cualidades de la organización que influyen en las percepciones de los sujetos, las cuales se manifiestan en los comportamientos de estos.

Se han presentado autores y definiciones que tienden a describir el clima como una estructura (cuadrantes I y III), elemento estable y en gran medida definido por la organización. En contraposición a esto, se encuentra un grupo de autores (Campbell, 1976; Dessler, 1979; Peiró, 1995; James y Jones, 1974; Halpin y Croft, 1963; Silva, 1996; Toro, 2001; Lewin, 1951), más pequeño, pero no menos importante, que evidencia una tendencia opuesta, ya que, conceptualiza el clima organizacional como un proceso dinámico en constate construcción (cua-

drantes II y IV), debido a la interacción de los sujetos dentro de la organización y de los grupos que la conforman.

Así, en la tendencia que refiere el clima como subjetivo, se encuentran autores que muestran equilibrio entre la estructura y el proceso (sobre el eje); este grupo está representado por autores como: Campbell (1976), Dessler (1979) y Peiró (1995) quienes dentro de sus definiciones describen el clima organizacional como un resultado de las percepciones o imágenes de la realidad organizacional (Peiró, 1995), en la que se describen los elementos definidos por la organización que permanecen en el tiempo, en relación con los procesos que se generan en esta y le dan un aspecto dinámico.

En este mismo sentido, en el cuadrante IV los conceptos de clima organizacional muestran lo que se considera como el resultado de las interacciones del sujeto con los aspectos organizacionales objetivos (Romero y Leal, 1990) y los elementos que se gestan en ella; es decir, que estos aspectos median y determinan las relaciones del trabajador con la empresa, para, luego, pasar a ser una percepción compartida, pues se genera consenso sobre los cuales definen la forma como los trabajadores se refieren y/o entienden la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, las tendencias de las definiciones de los cuadrantes I y III se refieren al concepto de clima organizacional como una estructura que incluye la relación de causa-efecto entre el hombre y la organización, es decir que clima es un factor que influye en el comportamiento de los individuos que componen la organización. Por otra parte, la tendencia del cuadrante IV se refiere a las definiciones de clima organizacional que se sustentan en el planteamiento de los elementos que median y determinan las relaciones del trabajador con la organización, lo cual define la percepción compartida del clima. En él se resalta la relación entre el hombre-organización como elemento para la construcción del clima organizacional.

Dentro de las revisiones anteriormente descritas se encontró que ninguna de las definiciones que se reunieron en esta investigación se puede ubicar

en el cuadrante II, ya que este convoca descripciones del concepto de clima como un proceso en el cual se desconocen los aspectos psicológicos del individuo que activan las dinámicas dentro de la organización. Esta posición es comprensible debido a que no se puede concebir el concepto de clima negando el papel del hombre, como ser dinámico y social, en la construcción de los procesos que se generan en la empresa (Gil, Feliu, Borrás y Hospital, 2004). En este sentido, es lícito “considerar el trabajo como un fenómeno cuyo estudio no se agota en el análisis de la actividad de una persona en un determinado ambiente” (Peiró, Prieto y Roe, 1996: 15); por tal motivo, se entiende que los autores no hayan asumido una postura que reúna tales características.

Los diferentes conceptos, antes descritos y analizados a través del modelo de Peiró, muestran sólo una primera parte de los hallazgos de esta revisión, dentro de la cual se encontraron también tres propuestas relevantes de autores locales, que conforman lo que Aguilar y López (1997) llamarían “colegios invisibles”, debido a que han aportado no solamente discusiones y conclusiones en cuanto al concepto de clima organizacional en el contexto colombiano, sino que han presentado propuestas metodológicas para su estudio, instrumentos de medición de CO e investigaciones correlacionales del clima organizacional con diferentes factores en empresas de la ciudad de Bogotá, D. C.

Dentro del marco de esta revisión, los conceptos planteados por Sudarsky (1979), Méndez (1982) y Toro (1992a) se agrupan bajo el nombre de “Propuestas transversales” sobre el concepto de clima en la ciudad de Bogotá, D. C., ya que, además de ser las cabezas de los “colegios invisibles” (Aguilar y López, 1997), han desarrollado numerosos trabajos de investigación que han sido publicados, en los cuales se evidencia: 1. la definición de clima, 2. las variables de análisis y 3. el instrumento para su medición.

Estos modelos son considerados propuestas transversales, ya que permanecen y atraviesan las investigaciones desarrolladas en la ciudad de Bo-

gotá, D. C. alrededor del tema de CO. Se presentan a continuación en la Tabla 2.

Los autores y las definiciones de la Tabla 2 presentan tres propuestas de clima que dan una primera señal acerca de cuál es la tendencia que tienen los académicos y profesionales de la ciudad de Bogotá en cuanto al concepto de clima. El análisis de estas definiciones bajo el modelo de Peiró permite concluir que la propuesta de Sudarsky (1979), la más antigua desarrollada en la ciudad y adaptada al contexto colombiano, propone que el clima organizacional es un reflejo de la incidencia que tienen aspectos o características de la organización en el comportamiento de los sujetos, los cuales responden a las necesidades sociales que se identifican en su experiencia de vida en la organización. Esta definición engruesa el conjunto más representativo de las definiciones conocidas en la ciudad de Bogotá, D. C., cuadrante III (estructura-subjetivo) del esquema de Peiró, que evidencia una tendencia a los elementos permanentes de la organización que son experimentados por los sujetos que la conforman y afectan su comportamiento dentro de esta.

Por otro lado, Méndez (1982) y Toro (1992a) se ubican en la otra tendencia, la de definir el clima como un proceso que permite resaltar los aspectos dinámicos del sistema organizacional (cuadrante IV).

Ahora bien, Méndez (1982) con su propuesta, enmarcada en la teoría de las relaciones humanas, define el clima organizacional como un producto del individuo en interacción con la organización, que permite comprender y relacionar los procesos internos con el hombre dentro de ésta.

Finalmente, en las tres propuestas transversales se encontró a Toro (1992a), quien define el clima organizacional como un proceso que reúne aspectos subjetivos y objetivos, debido a que enfatiza en la construcción de las percepciones de nivel grupal de elementos formales y prácticas de la organización (Ver figura 2).

Tabla 2. Propuestas transversales sobre el concepto de clima organizacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

Autor principal	Definiciones	Autores que la retoman
Sudarsky (1979)	El clima organizacional es el reflejo de una situación grupal de motivación, la cual obedece a diferentes patrones de comportamiento como consecuencia de las necesidades sociales.	Méndez, 1982; Romero, 1992; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Bernal y Gómez, 1995; Prieto, 1995; Reyes y Rodríguez, 1995; Martínez y Guerrero, 1997; Rosales, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Guzmán, 1998; Triana, 1999; Vargas, 1999; Cabrera, Parra, Rentería y Sánchez, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Forero y Valero, 2003; Barón y Cordovez, 2005.
Méndez (1982)	El clima organizacional es el elemento fundamental en la comprensión de los procesos internos que se presentan en las relaciones interpersonales de los individuos que conforman la organización. A su vez determina acciones específicas de cambio en la medida que se logren alterar tales procesos. El clima organizacional es un producto del individuo y este depende de lo que percibe dentro de la organización. Se deben tener en cuenta variables como la estructura, la interacción y la comunicación, entre otros, para determinar el clima organizacional.	Romero y Leal, 1990; Romero, 1992; Reyes y Rodríguez, 1995; Bernal y Gómez, 1995; Rosales, 1997; Guzmán, 1998; González y Linares, 1997; Martínez y Guerrero, 1997; Díaz e Iral, 1997; Rojo y Rubio, 2002; Granja y Chamorro, 1998; Mesa y Pardo, 2004; Forero y Valero, 2003; Moro y Murcia, 2004; Barón y Cordovéz, 2005.
Toro (1992a)	El clima organizacional consiste en las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas	Bravo y Mosos, 1998; Granja y Chamorro, 1998; Abril y Fajardo, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Bonnet y

En síntesis, las propuestas transversales muestran una transición del concepto de clima organizacional, desde las tendencias a definirlo como estructura hasta las que lo definen como proceso, resaltando la importancia de concebir la organización como un sistema dinámico, la interacción de los sujetos y la existencia de los grupos en la organización; reconociendo las cualidades subjetivas de éste, pues se resalta la percepción como un proceso que permite describirlo.

Las propuestas mencionadas han sido retomadas por profesionales de diferentes disciplinas, potencializando así la intención de cada una de los colegios invisibles (Aguilar y López, 1997) que las propusieron. La anterior afirmación resulta relevante dentro del marco de esta investigación debido a la multidisciplinariedad de discursos.

Método

Documentos

Para esta revisión, que hace parte del proyecto de investigación “Clima y cultura organizacional: un estudio bibliométrico de las investigaciones realizadas en Bogotá, D. C., 1994 - 2005”, se consultaron las bases de datos de dos bibliotecas públicas (Biblioteca Luis Ángel Arango y Biblioteca Nacional) y 10 universidades (Universidad Santo Tomás, Universidad Nacional, Universidad Javeriana, Universidad de la Sabana, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Universidad Católica de Colombia, Universidad Piloto de Colombia, Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, Universidad Externado de Colombia y Universidad de Los Andes) de la ciudad de Bogotá, D. C., en las cuales se encontraron 67 trabajos de grado (48 de pregrado y 19 de postgrado), 15 libros y 11 artículos de revistas (Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo), elaborados entre 1994 y 2005, y algunos otros documentos que han sido importantes por sus aportes.

Instrumentos

- Base de datos de las bibliotecas: en las que se identificaron los documentos de “clima organizacional”.
- Fichas de lectura: instrumentos para filtrar la información y dar un primer nivel de análisis, en el que se registran las citas textuales y contextuales de la información extraída de los documentos consultados. Además, se construyeron las citas de autor que se utilizaron en la construcción del presente artículo.
- Matriz: elemento que permite la clasificación de información, identificando en cada uno de los documentos: autor, título, año, universidad y facultad, incluyendo el número topográfico para facilitar la ubicación, definición de clima, proceso con que se correlaciona, autores que retoma e instrumento utilizado.

Discusión

A través del avance de la investigación se ha mostrado que un número representativo de estudios empíricos definen el clima como las características del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización. Esto enmarca una tendencia muy importante en el desarrollo de las investigaciones con respecto al concepto y las variables que lo componen, ya que esta inclinación se refiere solo al ambiente físico o estructura, desconociendo las relaciones interpersonales y otras variables que lo pueden conformar.

Se puede afirmar que el CO es un elemento dinámico que construyen los grupos en las organizaciones y en el que se mantiene un equilibrio entre los aspectos objetivos (externos al sujeto) y los aspectos subjetivos (dimensión psicológica). Este proceso se describe y construye a partir de las

percepciones que elaboran y transmiten los sujetos al interactuar en el contexto laboral.

Por otro lado, a través de esta revisión se evidencia que los estudios empíricos, que se han logrado a través de las mediciones de clima en correlación con otros factores, han llevado a que los autores de los mismos confundan los elementos del concepto y no logren hacer distinciones; un ejemplo claro es la confusión entre clima y cultura organizacional.

Este estudio ha buscado caracterizar las múltiples posiciones que los autores retoman en las investigaciones; el modelo de Peiró permite no solo describir las tendencias conceptuales que enmarcan la producción sobre clima organizacional en la ciudad de Bogotá, sino que proporciona elementos para identificar las características que deberían tener las organizaciones en materia de capital humano, si lo que se busca es coherencia y efectividad de los programas a implementar.

De esta manera, esta primera parte que se presenta del estudio permite mostrar que el clima organizacional y sus estudios son un punto de convergencia de los diferentes factores que afectan las dinámicas organizacionales y relacionales dentro de la organización; es así que al describir el clima organizacional se está haciendo un primer nivel de diagnóstico de la organización y las características de éste, y se espera que estén conectadas con la definición o la comprensión que esté haciendo de CO.

La estandarización conceptual de CO, por lo anterior, permitirá continuidad y mayor nivel de impacto de los programas en los que esta temática sea considerada como relevante; el profesional que maneje el CO, tiene una responsabilidad implícita o explícita (según el nivel de conocimiento), pues debe procurar la coherencia de los conceptos y las estrategias a implementar que favorezcan el desarrollo del capital humano y de la organización en general.

Se espera continuar mostrando a grandes rasgos los hallazgos de esta primera fase de la investiga-

ción sobre CO que se adelanta desde el campo de psicología del trabajo y de las organizaciones de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás en convenio con la Facultad de Psicología de Fundación Universitaria Iberoamericana.

Referencias

- Abril, A. & Fajardo, R. (2000). *El impacto de la tecnología en el clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Acero, M. (2003). *Análisis de conceptos de clima organizacional y su aplicación en un instrumento para su medición en organizaciones colombianas*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Acero, M., Iragorri, S. & Morcillo, L. (1994). *Determinación de un perfil del clima organizacional en una entidad del Estado en proceso de reestructuración*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Aguilar, M. C. & López, W. (1997). La psicología de las organizaciones en Colombia y América Latina: una aproximación bibliométrica. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 16, 1, 30-40.
- Álvarez, G. (1992a). El constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, 1 y 2, 25-47.
- Álvarez, G. (1992b). La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, 1 y 2, 7-24.

- Andujar, C. (1999). Estudio de validación de la Encuesta de clima organizacional (ECO) en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 18, 2, 102-109.
- Angarita, A., Ricaurte, R., Amaya, A., Rodríguez, G. & Cortés, O. (2001). *Diagnóstico de clima institucional educativo*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Konrad Lorenz.
- Ángel, D. (1998). *IPAMCO-cambio cultural a partir del clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Argyris, C. (1957). *Personality and organization*. New York: Harper and Row.
- Barcha, C. & Riveros, L. (1994). *Análisis y propuesta de mejoramiento del clima organizacional de una empresa de muebles*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Barón, O. & Cordovéz, M. J. (2005). *Descripción del clima organizacional en una empresa del sector alimenticio en Santa Fe de Bogotá: Carnes Los Sauces*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Bernal, M. & Gómez, L. (1995). *Influencia del estilo de dirección y liderazgo en el clima organizacional de una empresa de corredores de seguros*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Bernal, M. & Soto, L. (2001). *Evaluación del clima organizacional de Cavipetrol*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bobadilla, C. & De Antonio, M. C. (2002). *El clima laboral, la responsabilidad y el ausentismo en el Ministerio del Medio Ambiente en Bogotá*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Bonnet, C. & Cortés, L. (2002a). *Efectos del downsizing en el clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Bonnet, C. & Cortés, L. (2002b). Efectos del downsizing en el clima organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 21 (2), 82-92.
- Bravo, D. & Mosos, N. (1998). *Clima y cultura organizacional como factor de riesgo psicosocial que incide en la productividad: un estudio temático del estado del arte*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Buitrago, F. (2000). *Estudio diagnóstico de clima organizacional en el área de atención al cliente, en la empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá zona oriente*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Cabrera, A., Parra, T., Rentería, H. & Sánchez, C. (2000). *Influencia de las variables de clima laboral en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, presentes en el área de seguridad física de la Caja de Compensación Familiar Cafam*. Manuscrito no publicado, Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Calle, L. & Rodríguez, J. (1994). *Medición comparada del clima de seguridad en trabajadores accidentados y no accidentados vinculados a empresas rurales y urbanas*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Camacho, N., Ospina, C. & Segura, A. (2003). *Algunas estrategias de comunicación organizacional para crisis relacionadas con clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Campbell, J. (1976). Psychometric theory. En Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial*

- and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.
- Cardona, D. & Sandoval, A. (2003). *Impacto de la comunicación informal en el clima organizacional de los empleados de la Universidad Piloto de Colombia*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Castiblanco, S. & Quiroga, H. (2001). *Acerca del clima organizacional. Las diferencias de edad y género como subfactores del clima organizacional en la microempresa*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Colegio Oficial de Psicólogos de España. (1998). *Perfiles profesionales del psicólogo*. Recuperado el 31 de marzo de 2006 de <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Díaz, L. & Suárez, Z. (2000). *Evaluación de clima organizacional en el Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Díaz, N. & Iral, J. (1997). *Clima organizacional. Ensayo sobre clima organizacional del Hospital San Juan de Dios, empresa social del Estado de la ciudad de Honda*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Flippo, E. (1984). *Personnel management*. New York: McGraw Hill.
- Flórez, F. (1999). *Test de evaluación para clima organizacional (TEC)*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Forehand, G. & Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*. 62, 361-382.
- Forero, C. & Valero, P. (2003). *Análisis de clima organizacional y su incidencia en el servicio al cliente en la empresa Heinson Asociados*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Colegio Mayor Universidad del Rosario.
- Forigua, R., Jiménez, L. & Valero, M. (2003). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Gálvez, F. (2004). *Estudio de clima organizacional en los puntos de servicio directos de Servientrega en Bogotá*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Gil, A., Feliu, J., Borrás, V. & Hospital, E. (2004). *Psicología económica y del comportamiento del consumidor*. Barcelona: UOC.
- González, A., Martínez, C., Peinado, L., Salazar, Y., Torres, L. & Zapata, C. (1999). *Estado del arte: investigaciones realizadas del clima organizacional en las universidades de Bogotá*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- González, P. (1997). *Psicología de los grupos, teoría y aplicación*. Madrid: Síntesis.
- González, S. & Linares, A. (1997). *Perfil del clima organizacional en empresas colombianas del sector de servicios e industria y comercio*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Colegio Mayor Universidad del Rosario.
- Granja, C. & Chamorro, N. (1998). *Influencia del clima organizacional en la salud ocupacional del equipo de enfermería que labora en las unidades de cuidado intensivo de la fun-*

- dación Santa Fe de Bogotá*. Manuscrito no publicado, Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- Guzmán, M. (1998). *C.E.D. Cuestionario de Estados disposicionales: una alternativa de evaluación del clima organizacional desde el análisis del comportamiento*. Manuscrito no publicado, Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Halpin, A. & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Chicago: The University of Chicago. Midwert Administrative Center.
- Izquierdo, B., Sánchez, J. & Zuluaga, M. (2005). *Instrumento para determinar el clima organizacional del departamento de obstetricia y ginecología de la facultad de medicina, sede Bogotá de la Universidad Nacional*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- James, L. & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory research. *Psychological Bulletin*, 20, 1393-1402.
- Jiménez, C. Martínez, C. & Muñoz, M. (2001). *Estudio descriptivo de clima organizacional en empresas que cultivan y exportan flores*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organization climate*. Cambridge: Harvard University.
- López, W. (1993). Investigaciones representativas. En Ardila, R. (Eds.), *Psicología en Colombia contexto social e histórico*. Bogotá: Tercer Mundo.
- Lozano, A. & Mendoza, J. (1995). *El clima organizacional visto por el empleado con contrato a término indefinido versus el empleado con contrato a término definido*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Marchán, C. & Pérez, I. (1997). Clima organizacional y satisfacción en el trabajo en un instituto universitario. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 16, 1, 22-29.
- Martínez, J. & Guerrero, L. (1997). *Definición de clima organizacional, historia del concepto de clima organizacional. Incidencia del clima organizacional en el desempeño de los funcionarios de una entidad pública*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Martínez, J. Ríos, J. & Duque, G. (1998). *El clima organizacional asociado al rendimiento laboral del personal de la segunda estación de la policía metropolitana de Santa Fe de Bogotá*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Méndez, C. (1982). *El hombre en la organización*. Bogotá: Ediciones Rosaristas.
- Mesa, D. & Pardo, N. (2004). *Descripción de la cultura corporativa y clima organizacional, en una empresa importadora y comercializadora colombiana*. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Moro, I. & Murcia, G. (2004). *Relaciones entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en la sección de consulta externa de una clínica privada de tercer nivel de atención*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Munduate, L. (1997). *Psicología de las organizaciones, las personas organizando*. Madrid: Pirámide.

- Nieto, L., Rodríguez, M. & Arango, G. (1998). *Evaluación del clima organizacional del hospital San Rafael de II nivel de atención del municipio de Cáqueza, Cundinamarca*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Otálora, D. (1993). *Diagnóstico de clima organizacional mediante el diseño y análisis de una encuesta para medir ambiente laboral*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Pace, C. (1968). The concept of organizational climate. En Tagiuri, R. & Litwin, G. *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Páramo, P. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Payne, R. (1971). *Organizational climate: The concept and some research findings*. Ciudad: Prakseología
- Peiró, J. M., Prieto, F. & Roe, R. A. (1996). El trabajo como fenómeno psicosocial. En Peiró, J. M. & Prieto, F. (Dir.). *Tratado de psicología del trabajo. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización* (Vol. 2). Madrid: Toran S.A.
- Peña, A. & Sánchez, L. V. (1998). *Comunicación y liderazgo, bases del modelo de clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Peñaranda, C. (1998). *Diagnóstico de clima organizacional en una empresa del sector eléctrico en proceso de transformación*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Portela, D., Ramírez, E. & Ramos, M. (2001). *Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Prieto, I. (1995). *El clima organizacional como factor fundamental de la comunicación corporativa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Quintana, J. (2005). *Plan de cambio enfocado al clima y la cultura organizacional de Biovet S. A., basado en el análisis de la situación actual de la empresa*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Quiñónez, M. & Micolta, J. (1999). *Desempeño de los círculos de calidad en empresas de dos tipos y su influencia sobre el clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Ramírez, A. (1995). *Relación entre factores del clima organizacional y causas del ausentismos laboral en un grupo de vigilantes privados*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). *Climate and culture: an evolution constructs*. En Schneider, B. (Ed). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Reyes, M. & Rodríguez, A. (1995). *Percepción del clima organizacional de los colaboradores en la oficina central de una compañía multinacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Robbins, S. (1990). *Organizational theory*. México: Prentice Hall.
- Romero, C. (1992). *Medición de clima organizacional en la Secretaría de Tránsito y Transporte de la ciudad de Santa fe de*

- Bogotá. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Romero, D. & Leal, J. (1990). *Medición de clima laboral en una empresa privada colombiana*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Rosales, S. (1997). *Análisis del clima organizacional en Carbones de Colombia S.A. (Carbocol)*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Rozo, G. & Rubio, F. (2002). *Relación existente entre servicio al cliente y clima organizacional en casa editorial El Tiempo*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Sánchez, I. & Silva, A. (2004). *Diagnóstico de clima organizacional mediante la contratación de mediciones al área directiva versus el área operativa en una empresa exportadora de flores*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.
- Sánchez, J. (2002). *Psicología de los grupos. Teorías, procesos y aplicaciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Sánchez, M. (1994). *Clima organizacional, aspecto esencial de la organización*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Schvarstein, L. (2000). *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Segovia, M. & Solórzano, N. (2004). *Estudio de clima organizacional de una empresa del sector automotriz*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Madrid: EUB.
- Sudarsky, J. (1979). *Un modelo de diagnóstico e intervención en desarrollo organizacional: la medición del clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Tagiuri, R. (1968). The concept of organizational climate. En Tagiuri, R. & Litwin, G. *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Toro, F. (1992a). Fortalezas y limitaciones del clima organizacional en empresas colombianas: retrospectiva de los 10 años de investigación. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 22 (1), 33-42.
- Toro, F. (1992b). Clima Organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, (1 y 2), 163-173.
- Toro, F. (1992c). Diseño y validación de un instrumento para la evaluación del clima organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, (1 y 2), 151-162.
- Toro, F. (1996). Clima organizacional y productividad laboral. *Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo*, 49, 66-72.
- Toro, F. (2000). Clima organizacional, satisfacción del personal y percepción en la calidad del servicio por los clientes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 19 (1), 16-23.
- Toro, F. (2001). *Clima organizacional, perfil de empresas colombianas*. Bogotá: Cincel.
- Torres, A. (1998). *El clima organizacional. La clarificación de los valores institucionales y su contribución en el mejoramiento del clima organizacional*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Triana, R. (1999). *Análisis del clima organizacional de la Corporación Universitaria de Ibagué como estrategia para la intervención de la*

cultura de la autoevaluación con fines de acreditación. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad de Los Andes.

Valdenebro, M. & Lozano, R. (2000). *Influencia del clima organizacional en el comportamiento cooperativo-competitivo, después de establecer una estrategia de cambio*. Manuscrito no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.

to no publicado. Chía: Universidad de La Sabana.

Vargas, A. (1999). *Clima organizacional, motivación para el trabajo y calidad del servicio en los centros zonales del I.C.B.F., regional Santa Fe de Bogotá*. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.