

Perspectivas del clima organizacional: una mirada desde el estado del arte

Isabel Cristina Rincón Rodríguez

Doctora en Administración SMC UNIVERSITY. Maestría en Administración con énfasis en Finanzas, Especialista en Finanzas y Administradora de Empresas. Directora General del IMEBU Alcaldía de Bucaramanga. Profesora Investigadora Senior de MinCiencias. Corporación Universitaria de Asturias Bucaramanga. Santander, Colombia. Correos electrónicos: isabel.rincon@asturias.edu.co - irincon15@hotmail.com

Jorge E. Chaparro Medina

Doctorando en Administración. Master en Administración y Gerencia Pública, Máster en Dirección y Gestión. Estudios de Maestría en Planificación y Administración del Desarrollo Regional. Sociólogo. Con Estudios en Historia y Filosofía. Profesor Investigador Senior de MinCiencias. Corporación Universitaria de Asturias. Fundación Universitaria del Área Andina. Unidades Tecnológicas de Santander Bucaramanga. Santander Colombia. Correos electrónicos: Jorge.Chaparro@asturias.edu.co -

Mauricio A. Hernández Anzola

MBA. Universidad San Pablo CEU. Especialista en Derecho Administrativo y Contratación. Conciliador en Derecho. Especialista en Medicación Cognitiva para el Desarrollo Cultural del Aprendizaje Autónomo. Abogado Decano Nacional Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá - Colombia. Correo electrónico: mhernandez171@areandina.edu.co.

Marcela Garzón Posada

Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Magister en Docencia. Especialista en Gerencia Financiera. Administradora de Empresas. Profesora Investigadora reconocida por Colciencias. Directora Programa de

Administración de Empresas Virtual. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá - Colombia. Correo electrónico: mgarzon3@areandina.edu.co

Lida Neidu Murillo Moreno

Magister en Gerencia Financiera. Especialista en Gerencia Financiera. Administradora de Empresas. Docente Investigadora reconocida por Colciencias. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá - Colombia. Correo electrónico: lmurillo46@areandina.edu.co

Martha Liliana Rincón Rodríguez

Magister en Odontología. Especialista Gerencia de Instituciones de Educación Superior. Odontóloga Endodoncista. Directora Especialización en Endodoncia. Profesora Investigadora Miembro Grupo de investigación SEMF Universidad Santo Tomás. Bucaramanga. Santander, Colombia. Emails martha.rincon@ustabuca.edu.co - rinconrodriguezmarthaliliana@gmail.com

María Padilla Rincón

Estudiante Programa de Trabajo Social – Joven Investigadora Universidad Autónoma de Bucaramanga Bucaramanga. Santander, Colombia Email: mpadilla602@unab.edu.co

Resumen

El clima organizacional como estudio científico tiene sus orígenes en la década de los 70's con los estudios iniciales de Litwin & Stinger, posteriormente autores de diversas áreas del conocimiento como la psicología organizacional, la sociología y la administración de empresas intentaron abordar la temática desde distintas perspectivas y enfoques. En la actualidad existe un consenso a la hora de reconocer algunas características inherentes al estudio del clima organizacional, especialmente la idea de que el clima es una percepción individual que cada trabajador tiene de la organización, la cual tiene rasgos distintivos que la diferencian del resto y que se encuentra inmersa en un entorno de cultura corporativa propiamente dicha. En este texto se aborda un extracto del estado del debate alrededor de la idea individualista del clima organizacional iniciado con los postulados de Litwin & Stinger, así como se pretende identificar y caracterizar los enfoques teóricos del clima organizacional en un esfuerzo por estructurar una línea coherente que permita comprender el dinamismo

mo y los contraste del clima organizacional como área de estudio por lo que metodológicamente se hace una exploración analítica que permite distinguir y diferenciar entre las distintas posturas teóricas relacionadas con el clima organizacional empresarial. Se concluye que los distintos enfoques permiten obtener una síntesis hipotética del clima organizacional, más como una teoría que como un paradigma.

Palabras clave: clima organizacional, cultura corporativa, enfoques teóricos y organización

Organizational climate perspectives, a view from the state of the art

Abstract

The organizational climate as a scientific study has its origins in the 70's with the initial studies of Litwin & Stinger, later authors from various areas of knowledge such as organizational psychology, sociology and business administration tried to address the issue from different perspectives and approaches. Currently there is a consensus when it comes to recognizing some characteristics inherent to the study of organizational climate, especially the idea that climate is an individual perception that each worker has of the organization, which has distinctive features that differentiate it from the rest and that is immersed in an environment of corporate culture itself. This text addresses an extract from the state of the debate around the individualistic idea of the organizational climate initiated with the postulates of Litwin & Stinger, as well as it is intended to identify and characterize the theoretical approaches of the organizational climate in an effort to structure a coherent line that allow to understand the dynamism and the contrast of the organizational climate as an area of study, so methodologically an analytical exploration is carried out that allows to distinguish and differentiate between the different theoretical positions related to the business organizational climate. It is concluded that the different approaches allow obtaining a hypothetical synthesis of the organizational climate, more as a theory than as a paradigm.

Keywords: organizational climate, corporate culture, theoretical approaches and organization

El clima organizacional: una aproximación teórica

El estudio del clima laboral ha tomado un lugar importante en la teoría central de la psicología organizacional, la administración de empresas y la sociología de la organización, Hernandez, Méndez, & Contreras (2014). Sin embargo a partir de las últimas décadas, ha tomado aún más relevancia debido a que la gran mayoría de los estudios sobre la cultura organizacional concluyen en que esta se encuentra directamente relacionada con la percepción que se tiene del ambiente de trabajo, es decir el clima laboral, Patterson, West, Shackleton, Dawson, & Lawthorn (2005), lo cual se ha vuelto más crítico en la medida en que ha sido posible comprobar la correlación que existe entre el clima organizacional y la productividad empresarial, (Mamiseishvili, 2011; Kuenzi y Schminke, 2009; Mathieu, Maynard, Rapp y Gilson, 2008) citados en Hernandez, Méndez, & Contreras (2014). Para García Solarte (2009) el origen del clima organizacional como estudio se encuentra en la idea de que el ser humano vive en ambientes complejos y cambiantes, y las organizaciones están conformadas por personas, grupos y colectivos que generan interacciones e impactan de cierta manera el comportamiento individual de todos los integrantes de la empresa.

Litwin & Stinger conciben el clima organizacional, como una propiedad de la organización, la cual es descrita por sus miembros. Es decir, que el clima laboral es una condición subjetiva, sujeta a la percepción del estilo de dirección, de condiciones organizacionales y de la naturaleza de la estructura empresarial de acuerdo a Hospinal Escajadillo (2013); lo que les permitió a Litwin & Stinger llegar a la conclusión que las diferentes perspectivas de la gerencia, generan en definitiva climas diferentes, Alanis Lara (2004). McKnight & Webster (2001) reafirman este concepto, ya que conciben el clima laboral como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores de la empresa sobre las conductas y políticas, incluyendo las conductas esperadas y/o recompensadas. En esta misma vía, Toro (2005) asegura que el clima organizacional es una percepción colectiva de las experiencias y realidades internas del grupo, en el que las características sociales de las funciones se convierten en fuente permanente de satisfacción. De igual manera, Brunet (2002) entiende y concibe el clima organizacional como las actitudes implícitas en los valores, reglas y sentimientos que los trabajadores tienen respecto de la empresa. Para Dessler (1979) el clima organizacional 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.

Desde un punto de vista más sociológico, Méndez (2000) asevera que el clima organizacional se puede entender como el ambiente propio de la organización, el cual es generado y percibido por el individuo, en relación con la interacción de los elementos del medio en que se encuentra y con la estructura organizacional, el cual se expresa por medio de variables las cuales determinan su satisfacción, comportamiento y nivel de eficiencia en el trabajo. Más adelante Méndez (2003) también afirma que el clima organizacional es "variable de la cultura corporativa en cuanto influye en los comportamientos del individuo y es factor determinante de la conciencia colectiva" (pag. 147). Así mismo Ouchi (1992) entiende el clima corporativo como un elemento más de la cultura organizacional, pues para el autor la cultura organizacional es el resultado del clima y las tradiciones de una compañía.

Lo anterior quiere decir que el clima organizacional es un subsistema en sí mismo, debido a que pertenece a un sistema más grande que corresponde a la cultura corporativa y guarda especial correlación y dependencia mutua con ella. Muy al contrario de lo que plantean autores como Robbins (1999) y Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) los cuales aseveran que clima y cultura organizacional son lo mismo, puesto que son conceptualizados en función del comportamiento, la personalidad y el carácter esencial de una organización.

Esta diatriba de conceptos ha estado presente desde que comenzó la tendencia a estudiar el clima organizacional y la cultura como elementos críticos en el desarrollo empresarial, ya que autores como Forehand & Gilmer (1964) prematuramente confunden el concepto de clima con el de cultura organizacional, en la medida en que los autores entienden el clima organizacional como un conjunto de atributos constantes e inherentes a la organización que la hacen única, la distingue de las demás y a la vez logra influir sobre la conducta de los trabajadores, definición más cerca de la cultura de que del clima laboral. Sin embargo, Méndez (2003) logra identificar cuatro características comunes en las definiciones de clima organizacional, a saber: *i*. Explica características propias de la organización, *ii*. Es el producto de la percepción que la persona tiene de conductas y comportamiento, *iii*. Incluye aspectos formales e informales de la organización y *iv*. Genera actitudes que son señal del grado de motivación del individuo.

De la anterior caracterización puede observarse que aún prevalece como un aspecto esencial del clima organización el hecho de que es un concepto determinado en cierta medida por la subjetividad de cada indi-

viduo, ya que la manera cómo percibe el comportamiento, la conducta y la experiencia en la empresa influirá sobre el concepto que esa persona tenga de la organización en su conjunto. Esto, representa un problema para el análisis y medición del clima organizacional, ya que al ser un elemento subjetivo sujeto a interpretaciones individuales de la experiencia así como de los elementos que se interrelacionan en la empresa, imposibilita la fiabilidad total en la estimación de un modelo de medición que recoja todas y cada una de las percepciones de cada individuo en la organización. Sin embargo, afirma Méndez (2003) que el ambiente percibido por los trabajadores puede expresarse en variables, las cuales pueden ser medibles, lo que permite la obtención de información fiable y valedera sobre el estado y diagnóstico de un clima empresarial determinado, aún sin perder el carácter subjetivo de la percepción individual.

Hasta aquí ha sido evidenciado el esfuerzo por identificar una constante en las definiciones, conceptos y marcos conceptuales que diversos autores han construido sobre el clima organizacional. Esta variable repetitiva no es más que el carácter subjetivo del clima en cuanto es una percepción, una construcción mental que sobre una realidad empresarial tiene los trabajadores y su importancia radica en el impacto que esta percepción tiene sobre el comportamiento de las personas y por ende en la productividad laboral. Sin embargo, en un esfuerzo por construir un modelo más riguroso, Rensis Likert abordó la temática del clima organizacional desde una perspectiva más específica y detallada. Likert (1968) parte de los mismos supuestos, es decir, que el comportamiento de los trabajadores está determinado por la manera como estos perciben el comportamiento de los administradores, pero Likert en un esfuerzo por ir más allá de meros supuestos, especifica cuales son aquellos elementos que permiten la construcción de una percepción por parte del trabajador.

Rodríguez (2016) menciona cuales son esos elementos identificados por Likert, a saber: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. Así mismo, en concordancia con Rodríguez (2016):

“la teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del

clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar”.

Likert (1968) propone tres tipos de variables que según el autor definen las características únicas y exclusivas de cada organización, a saber; variables causales, variables intermedias y variables finales:

1. Las variables causales son variables independientes, están tienden a identificar y mostrar la manera como se desempeña la organización y la forma como obtiene sus resultados, es decir intentan describir la naturaleza operativa y sistémica de la organización.
2. Las variables intermedias de la organización buscan diagnosticar el ambiente interno de la empresa, es decir buscan medir el grado de desarrollo organizacional que posea la empresa en factores como motivación, comunicación, negociación.
3. Las variables finales son el resultado de la interacción de las variables causales y las variables intermedias y buscan medir el resultado final de la organización, están dadas en función de ganancia, pérdida, logro.

La interacción de estas variables permite la identificación de los diferentes tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas.

Un análisis del clima organizacional desde sus diferentes enfoques

El análisis del clima organizacional, el ambiente de trabajo o el grado de satisfacción laboral, conceptos diferentes pero interrelacionados, no es reciente. Desde 1967 aproximadamente se viene desarrollando un enfoque-teoría sobre el clima organizacional y su esquema de medición, en el cual sobresale el trabajo de Litwin y Stinger primeramente.

Estos autores basaron su estructura conceptual y su modelo de medición en el modelo de Motivación de McClelland, el cual concibe las necesidades de motivación en tres categorías, a saber: de poder, de afiliación y de logro.

El objetivo principal para Litwin y Stinger fue determinar el carácter del comportamiento de las personas en la empresa, por lo que basándose en las características de cada categoría del modelo de McClelland

pudieron aseverar su modelo de estudio del clima laboral. Para Litwin & Stinger, el clima laboral es una especie de filtro o capa por la cual pasan los atributos sobresalientes de una persona en la empresa, como la toma de decisiones, el liderazgo, la actitud, el trabajo en equipo y la comunicación, es decir su experiencia.

Lo anterior permite deducir que conociendo la naturaleza del filtro de información, es posible conocer el clima laboral y por medio de éste es posible comprender la percepción que tienen los colaboradores de la organización. El modelo de Litwin & Stinger propone una serie de nueve dimensiones por medio de las cuales es posible conocer el clima laboral predominante en una organización, todas estas dimensiones están basadas en atributos propios de la empresa. Estas dimensiones hacen referencia a: estructura, recompensa, desafíos, responsabilidad, apoyo, conflicto, cordialidad, estándares e identidad.

Ahora bien, más allá del modelo de Litwin & Stinger, existen diferentes enfoques desde los cuales puede mirarse toda la teoría que rodea la temática del clima organizacional, Mendez (2000) por su parte propone una mirada sociológica, cuando entiende a la organización como un sistema de relaciones humanas, y hace especial énfasis en el hombre y la importancia de su función de trabajo como partícipe de un sistema social, Ucrós & Gamboa (2010).

Ahora bien, otro enfoque del clima organizacional lo asocia más con los atributos de la organización, este enfoque busca explicar el clima organizacional como una consecuencia de las características propias de la organización más que la percepción que se tenga de ella. Esto viene a considerar una gran ventaja para la medición del clima laboral, ya que este enfoque coloca el focus sobre características corporativas inherentes a la empresa y no sobre la percepción en sí misma, la cual hemos afirmado con rudeza es siempre subjetiva.

En este mismo sentido, Payne (1976) encuentra al clima organizacional como el resultado de la experiencia vivida por los trabajadores y el grado de formalización de la estructura, procesos, sistemas y tecnología.

La anterior definición da referencia del enfoque de atributos de la organización ya que parte del supuesto de que el clima nace en las características objetivas de la empresa y no en la percepción que se tenga de ellas, aun-

que también parte del hecho que el clima laboral adquiere valor a través del significado que los trabajadores dan a las experiencias vividas en el ambiente de trabajo. Respecto a este apartado particular Ucrós & Gamboa (2010) deducen que es mediante la interacción de los trabajadores con la estructura organizacional que pueden verse afectado los procesos de cambio, y no solo las decisiones dentro de la empresa, sino también los miembros de los grupos que se conforman al interior de la organización.

Por otra parte, Ucrós & Gamboa (2010) hacen una caracterización de tres enfoques del clima organizacional, a saber: factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales.

El enfoque de los factores psicológicos individuales hace énfasis en la persona y su carácter subjetivo. Este enfoque considera el clima organizacional como una característica de la persona, es por esto que estudia el comportamiento de las personas en la empresa y la percepción que ellos tienen sobre las organizaciones y sus elementos, desde una mirada psicológica, Ucrós & Gamboa (2010). Algunos factores de este enfoque son: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, lealtad y compromiso con los objetivos, ausentismo, responsabilidad en el desempeño laboral y disposición al cambio.

El enfoque de factores grupales por su parte, parte del hecho de que la incidencia de los factores en el clima organizacional está determinada por las variables sobre las que las personas reaccionan a la vez que construyen percepciones que influyen en su comportamiento. La importancia de los factores grupales radica en la interacción y relación de las personas, y la percepción que tienen los trabajadores de esa interacción en el objeto de medición. Los factores que conforman este enfoque son: liderazgo, confianza en el jefe con base en su consideración y apoyo; apoyo y confianza en el grupo; y trabajo en equipo.

El enfoque de factores organizacionales parte del supuesto que cada organización cuenta con sus propias características y propiedades objetivas, únicas y exclusivas en muchos casos, y estas características afectan el ambiente interno de la organización afectando a su vez el comportamiento de las personas, y por ende en la productividad de la compañía. Los factores que se agrupan en este enfoque son: orientación a resultados y estándares de rendimiento; ejercicio del control, estructura organizacional (descentralización, especialización) y comunicación y difusión de políticas.

Los autores compararon propuestas de diferentes reconocidos autores a lo largo de cuatro décadas y de acuerdo con la similitud e inferencia de las variables y modelos, fue posible identificar los tres grandes enfoques.

En cuanto a los factores psicológicos individuales Ucrós & Gamboa (2010) pudieron observar que algunos de los factores con mayor frecuencia de uso en cada uno de los modelos de los autores estudiados fueron: responsabilidad en el desempeño laboral, compromiso y lealtad con los objetivos de la organización, y, grado de satisfacción y sentido de pertenencia. El autor que más importancia da a este enfoque es (Alvarez 1992) citado en Ucrós & Gamboa (2010). Sin embargo y pese a lo anterior, otros autores también prestan importancia al enfoque de factores psicológicos individuales, existe diferencia radical en los factores tenidos en cuenta, estos autores son (Goncalves, 2000; Rodriguez, 2005; Schneider, 1983) citados en Ucrós & Gamboa (2010).

Para los factores grupales, los factores de mayor importancia fueron: liderazgo, confianza en el jefe y apoyo en el grupo. El autor que más peso dio a los factores grupales fue (Toro, 2005) citado en Ucrós & Gamboa (2010).

Para los factores organizacionales, en orden de importancia los factores más considerados por los autores fueron: orientación a resultados y estándares de rendimiento, ejercicio del control, estructura organizacional, comunicación y difusión de políticas, incentivos y factores motivacionales, y riesgos laborales y empresariales.

Algunos de los autores que más factores organizacionales utilizaron en sus modelos fueron (Jones y James, 1979; Litwin y Stinger, 1967; Payne, 1976; Slocum, 1988; y Toro, 2005) citados en Ucrós & Gamboa (2010).

Ahora bien, la teoría de Ucrós & Gamboa (2010) no agota el estudio de los enfoques relacionados al clima organizacional, existen otros tres enfoques del clima organizacional, basados en diferentes autores, en primer lugar podemos identificar un enfoque estructural basado en Forehand & Gilmer (1964) el cual considera cinco variables de carácter estructural, a saber: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

Forehand & Gilmer (1964) construyen un modelo estructural objetivo, en la medida en que basan sus factores de medición en variables generales inherentes a la organización y definidas por la dirección.

Otro enfoque del clima hace referencia al enfoque subjetivo, fundamentado inicialmente por Halpin & Croft (1962) en la Universidad de Chigado y que luego tomaría más fuerza con las corrientes psicológicas del individuo en tiempos posteriores. Sin embargo, este enfoque se basa, a diferencia del enfoque de factores psicológicos individuales de Ucrós & Gamboa (2010), en que este incluye el concepto de "spirit" el cual consiste en la percepción que el empleado tiene, no de la organización en sí misma, sino de las necesidades sociales que tiene como trabajador y si estas son cumplidas o no, así como la satisfacción de cumplir eficientemente la labor, así como cobra especial importancia el comportamiento del jefe, si es equidistante o es sustentado.

Un tercer enfoque hace referencia al carácter de síntesis, el cual basado en los postulados de Liwin & Stinger (1968) busca coincidir el carácter estructural del clima organizacional con la naturaleza subjetiva, construyendo un marco conceptual que afirma que el clima laboral es el producto de la percepción subjetiva que tiene el trabajador de la estructura formal, del estilo de dirección, y otros elementos importantes del ambiente natural de la empresa como los valores, actitudes, creencias, de las personas que trabajan y se interrelacionan entre sí.

Estos enfoques si bien intentan explicar aquellos supuestos y bases teóricas en las que se sustenta el clima organizacional, no da razón de la estructura, relación individuo-organizacional y más crítico aún su medición concreta y su relación con el desempeño; sin embargo brindan una mirada más analógica de los procesos de clima organizacional los cuales cobran importancia cuando se busca organizar un modelo de gestión de procesos humanos, más que de medición del clima organizacional, de allí su utilidad variable en las empresas competitivas.

Conclusiones

El estudio del clima organizacional no es reciente, parte de los postulados de Litwin & Stinger en la década de los 70's sobre la particularidad de la noción de clima organizacional y su carácter subjetivo condicionado a la experiencia particular de los individuos al interior de las organizaciones. Diversos autores han contribuido de manera tanto teórica como empírica a integrar conceptos más estructurales al marco conceptual del análisis del clima organizacional desembocando en un estilo más pragmático del tema y eminentemente medible.

Algunos enfoques permiten obtener una síntesis hipotética del clima organizacional, más como una teoría que como un paradigma. En este sentido resalta el trabajo realizado por Ucros & Gamboa (2010) en el que identificaron tres enfoques, el enfoque de factores psicológicos, el enfoque de factores grupales y el enfoque de factores organizacionales.

Estos enfoques son diferentes en su caracterización, pero no son mutuamente excluyentes, el primero se basa en la idea de la particularidad del concepto de clima organizacional, el segundo en la interacción y relación de las personas entre sí y el tercer en la importancia de las características de cada organización como ente económico particular.

Sin embargo, además de lo anterior es posible identificar en la literatura tres enfoques diferentes pero relacionados en cierta medida con los anteriores, el enfoque estructural de Forehand & Gilmer (1964) basado en variables fuertes y estructurales de la organización, el enfoque subjetivo de Halpin & Croft (1962) basado en corrientes psicológicas y el enfoque de síntesis basado en los postulados de Litwin & Stinger sobre la percepción subjetiva de cada individuo.

Referencias

- Alanis Lara, G. (11 de Agosto de 2004). Diagnóstico de clima laboral de una empresa de telefonía celular en México. *Tesis profesional presentada como requisito parcial para obtener el título en Licenciatura en Ciencias de la Comunicación*. Mexico, Puebla: Universidad de las Américas Puebla.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 361-382.
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61.
- Halpin, A., & Croft, D. (1962). *The Organizational Climate of School*. Chicago, IL: Chicago University Press.
- Hernandez, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1).
- Hospinal Escajadillo, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D iINVERSIONES S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), 75-78.

- McKnight, D., & Webster, J. (2001). Collaborative insight or privacy invasion? Trust climate as a lense for understanding acceptance of awareness systems. *The International handbook of organizational culture and climate*, 533-555.
- Mendez, C. (2000). Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa. *Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocios*(1). Ediciones Rosaristas.
- Mendez, C. (2003). Metodología para describir la cultura corporativa: Estudio de caso en una empresa colombiana del sector industrial. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 139-171.
- Ouchi, W. (1992). *Teoría Z*. Bogotá: Editorial Norma.
- Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J., Altman, R., Lacost, H., & Roberts, J. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 189-416.
- Patterson, M., West, A., Shackleton, V., Dawson, J., & Lawthon, R. (2005). Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408.
- Payne, D. (1976). Organizational structure and climate. En M. Dunette, *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Ucrós, M., & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*(1), 79-90.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 25, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación digital e impresa y cuenta con el apoyo de los grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) - Tepic - Nayarit - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Tiraje: 1001 libros. Este libro se terminó de imprimir en Editorial Artes y Letras S.A.S. en septiembre de 2020.



Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 25 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", volumen 25, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) - Tepic - Nayarit - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia.y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.