



*UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO*

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

División de Estudios Profesionales

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
LAS CONDICIONES AMBIENTALES EN UNA
MUESTRA DE TRABAJADORES DE UNA
DEPENDENCIA GUBERNAMENTAL: UN ESTUDIO
CORRELACIONAL**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

CLAUDIA GABRIELA SOLORIO VALADEZ

DIRECTORA:

DRA. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ

REVISORA:

DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

Esta investigación es parte del proyecto

PAPIIT #IN303014

DGAPA, UNAM





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Agradecimientos

A la Universidad Nacional Autónoma de México

Por darme el honor y el orgullo de pertenecer a la máxima casa de estudios y realizar uno de mis más grandes sueños.

A la Facultad de Psicología

Por ayudarme a ser una mejor persona día con día, gracias por todo el conocimiento y sabiduría que me brindaste.

A mi madre

Por tu gran cariño y apoyo he llegado a realizar uno de los anhelos más grandes de mi vida, te agradezco todo lo que ahora soy, gracias por la comprensión, el cariño y sobre todo la confianza depositada en mi para seguir adelante. Te amo con toda mi alma!!!

A mis hermanos

Por todo el cariño que nos tenemos, forman parte de este sueño realizado, gracias por estar a mi lado. Los quiero mucho!!

A la familia Valadez

Una de tantas cualidades que tenemos como familia es que a pesar de las dificultades que nos da la vida siempre avanzamos y logramos lo que queremos y eso lo he aprendido de cada uno de ustedes. Gracias por estar en las buenas y en las malas, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado y por el cariño que me tienen. Gracias!!

A mi amiguita de toda la vida!

Te quiero agradecer por estar cuando más lo he necesitado, por acompañarme en todo momento, por ser mi confidente, simplemente por ser mi amiga incondicional... Le doy gracias a la vida por coincidir. Te quiero rete harto!



A mis amigas

Por ser la familia que uno escoge, por estar en cualquier momento apoyándome y por ayudarme a seguir adelante y transformarme en una mejor persona. Las adoro!!

A mis amigas de la Facultad

Por acompañarme en esta trayectoria de retos y depositar en mí su amistad incondicional. Por ser las Psicólogas más locas que conozco. Las quiero mucho.

A la Dra. Alejandra García Saisó

Por brindarme su apoyo y la dedicación para que se llevara a cabo este proyecto, por la comprensión y la confianza para salir adelante, por todos los conocimientos adquiridos. Muchísimas gracias.

A la Dra. Juan Patlán

Por enseñarme que la perseverancia y la dedicación es lo más importante para llegar a donde uno quiere. Gracias infinitas.

A mis sinodales

Por todos los consejos y los conocimientos que me brindaron para crecer como persona y psicóloga. Mi más grande admiración.

Gracias a todas aquellas personas que el destino ha puesto en mi camino.....

México, Pumas, Universidad..... Goya!!



ÍNDICE

Resumen.....	7
Introducción.....	8
Marco teórico	
Capítulo 1. Psicología en las organizaciones	
1.1. ¿Qué es una organización?.....	11
1.1.1. Tipos de organización.....	14
1.2. Trabajo.....	17
1.2.1. Antecedentes del concepto de trabajo.....	17
1.2.2. Definiciones del concepto de trabajo.....	18
1.3. Psicología organizacional.....	20
1.3.1. Antecedentes de la Psicología organizacional.....	20
1.3.2. Definiciones de la psicología organizacional.....	24
1.3.3. Campos de la psicología organizacional.....	25
1.4. Salud ocupacional.....	26
1.4.1. Definiciones del concepto de salud.....	27
Capítulo 2. Clima organizacional	32
2.1. Antecedentes de clima organizacional.....	33
2.2. Definiciones de clima organizacional.....	36
2.3. Características de clima organizacional.....	39
2.3.1. Cultura organizacional.....	41
2.4. Tipos de clima.....	42
2.5. Dimensiones de clima organizacional.....	46
2.6. Importancia del clima organizacional.....	51
2.7. Escala de clima social laboral, Work Environment Scale (Wes)....	52



2.8. Diagnóstico de clima organizacional.....	54
Capítulo 3. Condiciones ambientales en un escenario laboral	57
3.1. Psicología Ambiental.....	58
3.2. Legislación en el trabajo.....	59
3.3. Ergonomía.....	62
3.4. Factores físico-ambientales.....	65
3.4.1. Condiciones ambientales.....	66
3.4.1.1. ruido.....	66
3.4.1.2. Iluminación.....	68
3.4.2. Investigaciones sobre el Ambiente físico.....	70
Capítulo 4. Método	
4.1. Justificación y planteamiento del problema.....	73
4.2. Objetivo de investigación.....	74
4.3. Hipótesis.....	74
4.4. Definiciones conceptuales.....	74
4.5. Definiciones operacionales.....	75
4.6. Tipo de estudio.....	75
4.7. Muestreo.....	75
4.8. Participantes.....	75
4.9. Instrumentos.....	76
4.10. Procedimiento y análisis estadístico.....	76
Capítulo 5. Resultados	
5.1. Estadística descriptiva.....	78
5.2. Estadística Inferencial.....	84
Discusión.....	88
Recomendaciones.....	92



Referencias.....	93
Apéndice A.....	100
Apéndice B.....	103



Relación entre clima organizacional y las condiciones ambientales de una dependencia gubernamental

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue conocer si existe relación estadísticamente significativa entre las variables: clima organizacional y aspectos físicos en una dependencia gubernamental. La muestra estuvo integrada por 101 participantes que laboran en dicha organización, 53 mujeres y 48 hombres, con edades entre 33 y 47 años. Se utilizó la Escala de Clima Social Organizacional (García-Saisó, Ortega-Andeane & Reyes Lagunes, 2014) conformada por 18 reactivos organizados en tres factores: clima laboral, aspectos físicos, normatividad organizacional y un indicador: cambio, con un Alfa de Cronbach de .84 que explica el 53.5% de la varianza y la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García-Saisó, 2014) conformada por 14 reactivos organizada en dos factores: valoración positiva y valoración negativa, con un Alfa de Cronbach de .87 que explica el 60.87% de la varianza. Se encontró que el clima organizacional de una dependencia organizacional depende del ambiente físico en el que se encuentran los empleados. En la correlación producto-momento de Pearson se pudo observar que existen relaciones estadísticamente significativas entre los cuatro factores del Clima Social Organizacional y la valoración positiva y negativa del ambiente físico laboral. Se concluye que los empleados que se encuentran en condiciones ambientales favorables como iluminación adecuada, buena temperatura y con poco ruido, tendrán un mejor desempeño laboral, confianza en sí mismos y podrán llegar a las metas organizacionales y como resultado tener un mejor clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, Aspectos físicos, condiciones ambientales, Psicología Ambiental, Psicología Organizacional.



INTRODUCCIÓN

El ser humano pasa más del 90% de su vida dentro de diferentes ambientes contruidos como edificios escolares, laborales, recreativos o viviendas (Evans y McCoy, 1998), lo que ha generado la inquietud por parte de múltiples profesionales como arquitectos, psicólogos y sociólogos de investigar la influencia del ambiente sobre la conducta del ser humano y viceversa, así como la forma en que se desarrolla y su influencia una de otra.

Por lo tanto, en la actualidad, las organizaciones se han dado a la tarea de sumar esfuerzos, no solo en los aspectos operativos, técnicos y materiales, sino también, en lo concerniente al capital humano, debido a que incide de manera directa en el desarrollo y logro de objetivos de las organizaciones.

Desde que el concepto de factor humano cobró relevancia, se les dio mayor atención a las personas dentro de una organización, por un lado, satisfaciendo las necesidades del personal y tratando de empatarlas con las metas o los intereses de la organización.

De acuerdo con lo planteado por Jeffrey, Frank y Landy (2005), las organizaciones por definición son entidades sociales. Representan un conjunto de individuos que trabajan para un propósito en común. Estas características pueden funcionar ya sea apoyando las metas de la organización o frustrándolas.

Aunado a lo anterior, Engels (1988, en Uribe, 2008) señala que con el trabajo las personas han transformado la naturaleza pero el trabajo desarrolla al ser humano, aumentando las capacidades, tales como la inteligencia, agilidad física y la socialización.



El hecho de mantenerse la mayor parte del tiempo en un escenario laboral provoca que los trabajadores utilicen sus recursos y capacidades psicológicas, fisiológicas y sociales, las cuales se van desgastando y terminan afectando el clima organizacional en la que se encuentran (Kaplan, 2001).

Otra manera que repercutir las capacidades de los trabajadores son las condiciones ambientales en las que se encuentra. De este modo, la Organización Internacional de Trabajo (2000) menciona que al haber un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los empleados se generan sentimientos de confianza en sí mismos, ayudando a aumentar y mejorar la salud del factor humano.

Por tal motivo, es importante conocer la influencia que tienen las condiciones ambientales con el clima organizacional, ya que permite conocer, cuales son las percepciones que tienen las personas acerca de las características que conforman a la organización; es decir, que perciben los empleados del ambiente y de su entorno laboral (Rodríguez, Díaz, Fuentes & Martin, 2004, en García-Saisó, Ortega-Andeane & Reyes Lagunes, 2014).

Con base en lo anterior, es importante conocer el Clima Organizacional, ya que hoy en día todas las organizaciones están en proceso de un mejoramiento continuo para lograr una mejor calidad de vida y la satisfacción de los integrantes de la organización.

De este modo, el presente estudio tiene como objetivo conocer la relación que tiene el ambiente físico y el clima organizacional en trabajadores de una dependencia gubernamental. La importancia de dicho estudio permite identificar la relación de los factores ambientales sobre el clima organizacional.

La primera parte de la presente investigación está conformada por el marco teórico que está integrada de la siguiente manera:



El primer capítulo denominado, Psicología en las Organizaciones se aborda un panorama general del trabajo que tiene el psicólogo dentro de las organizaciones para potencializar al factor humano y en conjunto llegar a los objetivos y metas que enmarcan las empresas.

En el capítulo dos, denominado Clima Organizacional se desarrollan los antecedentes, características y definiciones de diferentes autores hasta las dimensiones y las formas de medir el clima organizacional.

En el capítulo tres llamado Condiciones Ambientales en el escenario laboral se revisó la literatura pertinente para mostrar la disciplina que se encarga del ambiente, las condiciones físicas que se encuentran dentro de las organizaciones y las investigaciones recientes acerca del ambiente físico y como repercuten en la conducta.

Posteriormente se encuentra el método en el cual se desarrolló la justificación y planteamiento del problema a abordar; también se plantea el objetivo principal del estudio, las hipótesis y el procedimiento general para llevar a cabo la presente investigación.

Finalmente se muestran los resultados obtenidos y la discusión de los mismos.



CAPÍTULO 1

Psicología en las organizaciones

1.1. ¿Qué es una organización?

Un tema importante para los psicólogos organizacionales es el entender el concepto de organización, ya que es el escenario primordial de su estudio. A través de los años se han realizado diversas definiciones del término organización, pero la más cercana a la realidad es aquella en la que se considera la organización como una entidad social en la que las personas que laboran dentro de ella unen sus esfuerzos para lograr las metas propuestas desde los inicios de dicha organización (Hodge, 2001).

Zepeda (1999) define a la organización como la acción y efecto de organizar u organizarse. Disposición de los órganos de la vida para estar organizados, asociados o en agrupación.

El diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (2002), define el término “organización” como:

1. Acción y efecto de organizar u organizarse.
2. Conjunto de personas con los medios adecuados que funcionan para alcanzar un fin determinado.

Daft & Steers (1986, en Spíndola, 2014) mencionan que resulta más correcto utilizar el término como verbo (organizar), puesto que constituye más bien un proceso activo en el que intervienen sus miembros que una realidad estática.



Aunado a lo anterior se puede desprender la principal característica de las organizaciones: conjunto de personas que llevan a cabo ordenadamente ciertas actividades para alcanzar un fin determinado.

Por otro lado, Hodge (2001) señala que una organización es la colaboración de dos o más personas para alcanzar una meta en común. En esta definición están implícitas varias ideas: las organizaciones están compuestas por personas; las organizaciones subdividen el trabajo entre sus individuos y las organizaciones persiguen metas compartidas.

Se debe tomar en cuenta que el éxito de una empresa radica en que sean capaces de atraer, motivar y retener a las personas adecuadas. Cuando las personas trabajan juntas es preciso dividir el trabajo entre los individuos y buscar personas que poseen conocimientos y habilidades especializadas. Si no existiera la coordinación y el control, algunos empleados pueden desarrollar actividades que no contribuyan a la consecución de las metas organizativas. Los miembros de la organización necesitan una estructura formal donde se especifiquen los roles, las responsabilidades y las relaciones existentes entre los miembros de la empresa para ejercer coordinación y control (Guillen, 2000).

Las organizaciones tienden a la búsqueda de metas determinadas, no son solo una agrupación de personas temporales, sino que existen para lograr las metas compartidas de carácter común; la combinación de estos dos aspectos de la organización (humano y búsqueda de metas) puede convertirse en una fuente importante de conflicto. Las organizaciones no son simples, por lo tanto, se define a las organizaciones como sistemas humanos de cooperación y coordinación integrados dentro de los límites definidos con el fin de alcanzar metas compartidas (Guillen, 2000).



Tejada (2010) señala que una organización hace referencia a un ente social, construido y constituido intencionalmente para lograr objetivos mediante procesos productivos de sus miembros y elementos. Desde la perspectiva de la función humana en la organización, los procesos productivos son una combinación del aporte individual (potencialidad, talento y competencia), el colectivo, la historia de la organización, los recursos disponibles y las condiciones del entorno.

Miranda (2008) puntualiza que la organización nació de la necesidad humana de cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos esta ayuda mutua puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Además comenta que un conjunto de personas capaces que deseen apoyarse entre sí, trabajaran mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Por otra parte, Velázquez (2006) considera que los seres humanos son capaces de unirse para realizar esfuerzos, con el fin de lograr más de lo que podrían lograr trabajando en forma aislada. Las organizaciones, por lo tanto, están formadas por grupos que establecen relaciones formales para lograr propósitos comunes.

Después de revisar las definiciones que diferentes especialistas en la materia dan de organización, se revisaran los tipos de organización, de acuerdo con sus características.



1.1.1. Tipos de organización

Debido a que el presente estudio se realizó en una institución pública, existe la necesidad de mencionar las diferencias entre las organizaciones públicas y privadas. Ballart (2001), menciona las características de dichas organizaciones.

El sector privado es el sistema económico integrado por empresas y consumidores distintos al Estado y sus dependencias. Constituye el eje y la parte más dinámica de toda economía, basándose normalmente en las transacciones de mercado. En cuanto al sector público se puede decir que es el conjunto de actividades económicas que están bajo el control del Estado. Comprende el gobierno en sí, con su estructura centralizada de poder, los gobiernos locales, y las empresas públicas que proveen bienes y servicios para los ciudadanos.

Con base con lo anterior, las organizaciones públicas y privadas presentan similitudes y diferencias que inciden en cómo deben de ser administradas.

En el sector privado las decisiones son tomadas por un número reducido de personas y las líneas de comunicación se establecen con mayor claridad y son más ágiles. Mientras que en el sector público las líneas de comunicación son más lentas, esto se debe a la gran complejidad de su estructura.

Con respecto a los objetivos, el sector público se expresa en la mayoría de los casos en términos de bienestar público e interés social, mientras que en la iniciativa privada son de orden económico. Una diferencia más radica en el tiempo que ocupa llevar a cabo una actividad, en el sector público surgen retrasos para las autorizaciones correspondientes.



Las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Chiavenato (2006) las clasifica de la siguiente manera:

Organizaciones según sus fines.

El principal motivo que tienen para realizar sus actividades son con fines de lucro, que tiene como objetivo generar una determinada ganancia o utilidad para su propietario o accionistas y las organizaciones sin fines de lucro que se caracterizan por cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia. El ejército, la Iglesia, los servicios públicos, las entidades filantrópicas, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), entre otros son ejemplos de este tipo de organizaciones.

Organizaciones según su formalidad.

Dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. Estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. El uso de tales mecanismos hace posible definir de manera explícita dónde y cómo se separan personas y actividades y cómo se reúnen de nuevo. Para Chiavenato (2006) este tipo de organizaciones puede tener lo siguiente:

- Organización Lineal: Constituye la forma estructural más simple y antigua, pues tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos medievales. El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados. De ahí su formato piramidal. Cada gerente recibe y transmite todo lo que pasa en su área de competencia, pues las líneas de comunicación son estrictamente



establecidas. Es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de etapas iniciales de las organizaciones.

- Organización Funcional: Es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones. Muchas organizaciones de la antigüedad utilizaban el principio funcional para la diferenciación de actividades o funciones.
- Organización Línea-Staff: El tipo de organización línea-staff es el resultado de la combinación de los tipos de organización lineal y funcional, buscando incrementar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas. En la organización línea-staff, existen características del tipo lineal y del tipo funcional, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más complejo y completo. En la organización línea-staff coexisten órganos de línea (órganos de ejecución) y de asesoría (órganos de apoyo y de consultoría) manteniendo relaciones entre sí. Los órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y por el principio escalar, mientras los órganos de staff prestan asesoría y servicios especializados.

Organizaciones Según su Grado de Centralización.

Según la medida en que la autoridad se delega. Se dividen en:

- Organizaciones Centralizadas: En una organización centralizada, la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores. Están centralizadas muchas dependencias gubernamentales, como los ejércitos, el servicio postal y el misterio de hacienda.
- Organizaciones Descentralizadas: En una organización descentralizada, la autoridad de toma de decisiones se delega en la cadena de mando hasta



donde sea posible. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. Las empresas que enfrentan competencia intensa suelen descentralizar para mejorar la capacidad de respuesta y creatividad.

Con base en lo anterior, las características principales de la organización del presente estudio son las siguientes: realiza actividades sin fines de lucro, donde cumple con una función para la sociedad sin obtener ganancias. Asimismo, es una organización lineal porque existen líneas directas de comunicación entre superiores y subordinados y es centralizada ya que la toma de decisiones esta delegada en los niveles superiores.

De esta manera cada organización tendrá características propias según las actividades que se realizan. Y para conocer las actividades de las organizaciones es conveniente conocer el trabajo que desempeñan los empleados. A continuación se revisara el surgimiento del término trabajo y las definiciones.

1.2. Trabajo

1.2.1. Antecedentes del concepto de trabajo.

El trabajo es un fenómeno de importancia incuestionable en la vida de las personas y en el desarrollo de las sociedades. Mediante esta actividad se ha facilitado la supervivencia de las personas, los grupos humanos y el desarrollo de las sociedades ya que permite la satisfacción de necesidades psicosociales (Peiró, Prieto & Roe, 2007).

Por su parte, Aristóteles dice que el trabajo es edificante y no puede ser realizado sino por esclavos (Barriguete, 1982). Aristóteles menciona que como resultado de los cambios económicos y sociales surgieron opiniones como las de



Marx, que concibe al trabajo como un elemento decisivo en el desarrollo del hombre y de la sociedad, quedando atrás el concepto de que el trabajo es indigno para el hombre e incompatible con la libertad (Barriguete, 1982).

En la conquista española de lo que hoy es conocido como México y en la edad media, el trabajo retoma el sentido que en sus inicios tuvo Aristóteles, ya que solo se destinaba a las personas pertenecientes a las clases sociales bajas, ya que era considerado por las clases sociales altas como algo sucio, indigno de ellos; el trabajo se convirtió para la clase social baja su medio de subsistencia.

Durante el renacimiento, el hombre afirma su poder sobre la naturaleza con lo que se abre la brecha a lo que hoy es conocido como época actual en la que aparecen y se desarrollan los sistemas económicos actuales, con el concebido interés hacia el trabajo, el hombre occidental descubre que el trabajo es ahora una fuente de bienestar, ya que mediante él se transforman las materias primas en bienes que satisfacen sus necesidades (Barriguete, 1982).

1.2.2. Definiciones del concepto de trabajo.

Desde una perspectiva del desarrollo humano, el consumo de bienes y servicios constituye un medio de desarrollo humano, donde la alimentación, la vivienda, la atención médica así como la vestimenta son necesarias para una vida larga y saludable. Las exigencias actuales han redefinido las funciones de los trabajadores, ya que surgen nuevas tecnologías así como nuevas formas de organización, resultando nuevos modos de convivencia dentro de las organizaciones; esto en ocasiones tiende a afectar de manera negativa en la salud de los trabajadores (Escalona, 2006).

La palabra trabajo conlleva múltiples significados mismos que en ocasiones se emplean como sinónimos del acto humano de realizar o llevar a cabo una



acción. En la mayoría de las lenguas existe la palabra trabajo, lo cual implica una carga de costo-beneficio para la persona que realiza dicha acción.

El trabajo se precisa como la actividad humana que consiste en transformar el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos, especialmente la subsistencia y conservación de la vida (Ardila, 1986).

Esta actividad es un mecanismo integrador de la vida en condiciones físicas e intelectuales dentro de la organización de la sociedad, algunos autores como Marx, Bacon y Friedman (1994, en Uribe, 2006) señalan que el trabajo tiene la finalidad de transformar la naturaleza, y esta a su vez es el medio generados de satisfactores y de sus necesidades ya sean de orden primario o aquellas que se alejan del orden biológico.

Engels (1876, en Uribe, 2008) señala que con ayuda del trabajo el hombre ha podido transformar la naturaleza pero el trabajo a su vez ha hecho que el hombre desarrolle su inteligencia, agilidad física, destreza, entendimiento y socialización.

En el ámbito de la psicología organizacional, el trabajo ha sido definido por Peiró (1997) como aquel conjunto de actividades humanas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materiales o informaciones disponibles permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios; en dicha actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y obtienen algún tipo de compensación material, psicológico o social.

La actividad laboral tiene un carácter psicosocial, por lo que es importante mencionar que la psicología organizacional se ocupa del estudio de las conductas



y experiencias de las personas desde un punto de vista individual, grupal y organizacional, en contextos relacionado con el trabajo (Alcover, 2004).

No importa el tipo de trabajo que se realice ya sea manual o intelectual, el hombre despliega trabajo muscular e intelectual que es la expresión de la compleja interacción entre el pensamiento, la imaginación y la afectividad, encaminada a producir nuevas formas de productos, servicios o formas de expresión (Peniche, 2008 en Uribe, 2008).

Después de haber mencionado los distintos conceptos de trabajo es importante mencionar que la Ley Federal del Trabajo en México, artículo 3ro menciona que: el trabajo es un derecho, un deber social, exige respeto para las libertades y dignidad de quien los presta, debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, salud y nivel económico para el trabajador y su familia.

Por lo tanto, la disciplina encargada de estudiar la conducta del ser humano en el trabajo y de cuidar el bienestar del empleado es la psicología organizacional, por lo que resulta necesario revisar en el siguiente apartado los antecedentes, definiciones y los campos de desarrollo de dicha disciplina.

1.3. Psicología organizacional

1.3.1. Antecedentes de la psicología organizacional

Para comprender los inicios de la psicología organizacional se tiene que indagar un poco en el pasado para conocer cómo es que se va esclareciendo dicho tema, como tal no se puede observar en un momento de la historia determinado, sin embargo, a lo largo del tiempo podemos comprender como es que surge hasta el punto en el que hoy en día la conocemos.



Durante la revolución industrial el trabajo artesanal fue sustituido por la invención de máquinas, las cuales producían artículos en un nivel masivo y con un número menor de variaciones en el producto. La posesión de los medios de producción facilitaba el agrupamiento de personas que tenían objetivos comunes, formando organizaciones en la industria. Con ello la organización industrial que se había conformado tenía el interés de producir más y mejor, de ahí que la aparición de los hombres de ciencia dio seguimiento a este fin y así comenzaron las investigaciones en la industria, posibilitando la reducción de la inversión y el aumento de la producción (Rodríguez & Posadas, 2005).

De acuerdo con Rodríguez y Posadas (2005), al margen de las organizaciones gremiales, surgieron una gran cantidad de industrias estimuladas por el progreso técnico: máquina de vapor, torno de hilar, etc. Su postulado en Francia no contribuyó a la mejora de condiciones de los trabajadores, por el contrario predispuso las condiciones sociales para una especie de retorno a los tiempos de la esclavitud.

A finales del siglo XIX aun persistían las circunstancias de explotación del trabajador, se inició un movimiento en países europeos que procura regular, por la vía del derecho las relaciones obrero patronal. El poder político dicta leyes para resguardar a los trabajadores de los accidentes y enfermedades profesionales, se reglamenta el trabajo de los niños y mujeres y la jornada laboral; además se brinda asistencia al obrero en caso de enfermedad.

Una vez que el trabajo fue regularizado y las industrias trabajaron de una manera más humana, poco a poco fueron surgiendo nuevas necesidades, y es entonces cuando podemos notar el comienzo de la psicología organizacional.



La psicología organizacional surge como respuesta a demandas concretas de los medios de producción y actualmente obedece y se ajusta a demandas en la generación de bienes, productos y servicios (Rodríguez & Posadas, 2005).

La primera guerra mundial vio surgir la utilidad de la psicología organizacional por parte de la milicia norteamericana, lo cual dio un impulso al desarrollo del área. Cuando Estados Unidos de América se incorporó a la guerra en 1917, varios psicólogos, dirigidos por Yerkes, creyeron que podían proporcionar un servicio valioso a su nación y algunos vieron la guerra como un medio para acelerar el progreso de la profesión. El logro más famoso del grupo de psicólogos fue el desarrollo del conjunto de pruebas de capacidad mental Army Alpha y Army Beta (para personas analfabetas) instrumentos que ayudaron a identificar quienes de ellos tenían baja inteligencia y excluirlos así de los programas de adiestramiento militar (Urdaneta, 2005).

En este sentido podemos observar que en la actualidad las empresas aplican una serie de pruebas psicométricas para evaluar el perfil de las personas, aunque en un inicio se aplicó en la milicia es frecuente hoy en día que se empleen estos tipos de pruebas para una selección de personas para desempeñar los puestos de una organización.

La segunda guerra mundial habilitó un área con más de dos mil psicólogos, quienes aplicaban pruebas las cuales facilitaron el manejo de los sistemas hombre-máquina cada vez más complejos. De inmediato surgió la Ergonomía donde trabajaban en conjunto ingenieros y psicólogos. La gran complejidad de las ramas y equipos de guerra al estudio de las habilidades psicomotrices dieron origen a una rama importante de la psicología industrial: la psicología de la ingeniería, conocida también como ingeniería humana o ingeniería de factores humanos (Urdaneta, 2005).



Muchinsky (2002), considera que la primera guerra mundial ayudo a formar la profesión y a darle aceptación social, mientras que la segunda guerra mundial contribuyo a desarrollarla y refinarla.

Rodríguez y Posadas (2005) mencionan a Munsterberg como el personaje que propuso el modelo del desarrollo de la psicología industrial, abarcando el estudio de temas como el aprendizaje, el ajuste de las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía y la fatiga.

Munsterberg (1911, Rodríguez & Posadas, 2005) era un psicólogo alemán con una formación académica tradicional. Estudio sistemáticamente todos los aspectos del puesto de trabajo, desarrollo una ingeniosa simulación de tranvía y llego a la conclusión de que un buen conductor tendría que apreciar al mismo tiempo todo lo que puede influir sobre el avance del vehículo, algunos autores lo consideran el padre de la psicología industrial.

Finalmente, la psicología organizacional evolucionó como un campo genuino de investigación científica, siendo ya aceptada como una práctica profesional. Un gran número de escuelas superiores y universidades comenzaron a ofrecer cursos de “psicología industrial” y pronto se entregaron títulos de posgrado (Muchinsky, 2002).

De esta manera, se pueden ver transformadas las aportaciones que la psicología organizacional ha brindado desde hace años y, que hasta el día de hoy, se siguen tomando en cuenta para el bien del capital humano.



1.3.2. Definiciones de Psicología organizacional

La psicología de las organizaciones se define, antes que por su objetivo de estudio, por el enfoque que utiliza en el análisis de las relaciones entre los individuos, los grupos, la organización y el ambiente en que esta se encuentra ubicada.

Zepeda (1999) define a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales en el interior de las organizaciones, y las formas en que influyen los procesos organizacionales en las personas.

La psicología de las organizaciones se ocupa del estudio de las organizaciones y de los procesos organizacionales. Es tanto descriptiva como normativa, tanto básica como aplicada y tiene interés tanto en el desarrollo de las teorías del comportamiento organizacional (Muchinsky, 2002).

La psicología organizacional es una disciplina básica y aplicada, que trata de comprender el comportamiento humano a través del estudio de los procesos tanto individuales como interpersonales y grupales que se pueden en contextos y en sus relaciones con el entorno, e intervenir en ellas con el objetivo de optimizar su funcionamiento y sus resultados, tanto para los individuos como para las organizaciones y la sociedad en su conjunto (Gil, 2003).

Por lo tanto, la psicología organizacional puede ser de utilidad para instituciones de todo tipo: empresariales, gubernamentales, sociales, de beneficencia, políticas, religiosas.



Con base en las definiciones que se han mencionado, se puede concluir que la importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización y en las relaciones con el resto del sistema organizacional.

1.3.3. Campos de la psicología organizacional

La psicología organizacional es una ciencia diversificada con varias especialidades. Las actividades profesionales de los psicólogos pueden agruparse en seis campos generales. Muchinsky (2007), menciona lo siguiente:

- Selección y colocación: selección de personal, desarrollo de métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados.
- Capacitación y desarrollo: adiestramiento y desarrollo. Identificación, determinación de las habilidades del empleado que necesitan fortalecerse para mejorar el desempeño laboral para crear programas y determinar si estos han tenido éxito.
- Evaluación del desempeño: desarrollo del personal. Identificación de criterios o estándares para determinar que tan bien están desempeñando los empleados su trabajo.
- Desarrollo de la organización: proceso de analizar la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y la eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes.
- Calidad de vida laboral: los factores que contribuyen a una fuerza laboral sana y productiva.



- Ergonomía: diseño de herramientas, equipo y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas.
- Liderazgo: un aspecto fundamental del valor de toda empresa lo constituye la calidad de su liderazgo, desde el supervisor hasta el presidente.
- Motivación, satisfacción y participación activa en el trabajo: factores que afectan profundamente a la eficiencia de la organización.
- Estudio de la productividad: actividades relativas tanto a la fatiga de los trabajadores como a la iluminación y el ambiente general de trabajo.
- Otras actividades: accidentes y seguridad; relaciones laborales.

Como conclusión, los psicólogos organizacionales realizan actividades referentes a la mejora del capital humano en las organizaciones, incluyendo el estudio de los factores que pueden afectar su rendimiento y la salud. A continuación se revisara el concepto de salud ocupacional, como campo de estudio de la psicología organizacional y el concepto de salud como elemento importante para el bienestar, satisfacción y la calidad de vida del empleado.

1.4. Salud ocupacional

La organización Mundial de la Salud en 1948 emitió una definición de salud que supuso la aceptación de dos áreas relevantes del ser humano: la psicológica y la social, en suma a la biológica para posibilitar un concepto integral de salud (Salanova, 2009).



La salud ocupacional se refiere a un estado de completo bienestar físico, mental y social en relación al contexto de trabajo y no a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral; teniendo como objetivo primordial la mejora de la calidad de vida laboral además de promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

Dentro del campo de la salud ocupacional uno de los principales objetivos a conseguir es que las organizaciones sean saludables; las organizaciones buscan el satisfacer las diversas necesidades de los trabajadores no solo en aspectos económicos sino también en satisfacer las necesidades de reconocimiento, estima y pertenencia.

En este sentido, una organización saludable es aquella que ponen en marcha estrategias sistemáticas, planificadas proactivas para el mejoramiento de la salud de los trabajadores, así como la salud financiera de la organización mediante prácticas relacionadas con la mejora de las tareas, ambiente social de la organización, estrategias de conciliación, generando resultados relacionados con el entorno laboral (Salanova, 2009).

1.4.1. Definiciones del concepto de salud

De acuerdo a Marks (2008), conseguir y conservar la salud es primordial en la existencia humana. El bienestar es una preocupación común para cualquier ser humano, grupo o sociedad. Los autores, el concepto de salud lo describen y explican en varios discursos socialmente contruidos y desempeñan un papel fundamental en la experiencia del ser humano.



Salud es el estado del ser orgánico que ejerce normalmente todas sus funciones, mientras que enfermedad se refiere a la alteración más o menos grave de la salud (Orozco, 2006).

La Organización Mundial de la Salud (1986, en Ramos, 2012) definió la promoción de la salud como el proceso mediante el cual la gente aumenta el control sobre su salud y a la vez la mejora. Para alcanzar un estado de completo bienestar físico, mental y social, un individuo o un grupo debe ser capaz de identificar y llevar a cabo sus aspiraciones, satisfacer sus necesidades y cambiar, enfrentarse o adaptarse a su entorno.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su constitución de 1946 (en Ramos, 2012) ha definido el término “salud” como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades.

Tanto la OMS como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) consideran que la salud debería ser “un estado de bienestar físico psíquico y social y no solo ausencia de enfermedad”. Tradicionalmente los modelos de salud hacían énfasis en la cura de las enfermedades, y cuando se podían señalar modelos novedosos, estos incluían prevención y promoción de la salud. Afortunadamente, los conceptos de salud han mejorado y ahora se habla de bienestar biológico, social y psicológico. En otras palabras la salud ha dejado de ser la “ausencia de enfermedad”, para pasar a ser “bienestar físico, social y mental” (Uribe, 2008).

Reynoso y Seligson (2002) consideran que salud y enfermedad son conceptos entrelazados que deben formar parte de una unidad indisoluble y que se encuentran vinculados entre sí, a través de una serie de procesos constantes de adaptación a los cambios del ambiente, los cuales son de tipo biológico, psicológico y social.



En razón de lo anterior, la OMS y la OIT comparten la idea de que la salud es un bienestar físico mental y social y dejan a un lado todo lo referente a la enfermedad. Sin embargo, Reynoso y Seligson (2002) difieren con lo anterior; consideran que la salud y la enfermedad se encuentran vinculadas entre si y se deben tomar en cuenta.

Autores como los que veremos a continuación consideran el concepto de salud como una totalidad, que implica mejorar factores donde estén inmersos los individuo, un mejor funcionamiento adaptativo. Lo explican de la siguiente manera:

De acuerdo con Winett, King y Atman (1989, en Uribe, 2008) la salud no ocurre en un vacío, se presenta en un contexto conformado por constelaciones de factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran aspectos como política pública, ambiente físico y social, practicas institucionales e influencias personales.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos relacionado entre sí y con el medio ambiente en que viven y trabajan (Parra, 2003).

Para algunos autores como Canguilhem (1982, en Orozco, 2006) la salud más que un estado, es un proceso continuo de restablecimiento del equilibrio, proceso en el que cuando alguno de los factores implicados cambia y dicho cambio se mantiene en el tiempo, el ser humano adopta una respuesta fija, que en algún momento previo fue adecuada para restablecer el equilibrio; pero que al tornarse inflexible lleva a un estado catastrófico que puede ser incompatible con la vida. Para mantener ese equilibrio se requiere de una serie de factores socioeconómicos, ambientales, biológicos y asistenciales que se unen para sostener un equilibrio.



De acuerdo con Oblitas (2004), la salud, entendida como el bienestar físico, psicológico y social, va mucho más allá del esquema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo.

De acuerdo con Dubos (1975, en Oblitas, 2004) sostiene que la salud es el estado de adaptación al medio y las capacidades de funcionar en las mejores condiciones de ese medio. En el presente ya no se percibe a la salud como algo a conservar sino más bien a desarrollar (Becoña, Vázquez & Oblitas, 2000, en Oblitas, 2004).

Según Brenner y Weube (1989, en Oblitas 2004), el bienestar, como sentimiento subjetivo, es el resultado de experimentar salud o autopercebir que nuestro organismo funciona de manera congruente e integrada.

La psicología actual ha evolucionado desde la enfermedad y la disfunción hacia un enfoque centrado en la salud humana, en el funcionamiento positivo. Se hace hincapié en la importancia de desarrollar potencialidades y reforzar aspectos emocionales positivos de las personas (Oblitas, 2004).

Por lo antes expuesto, la salud es considerada una totalidad individual donde se ve inmerso factores psicológicos, físicos y sociales para alcanzar un bienestar evitando la enfermedad. Sin embargo, la salud también es considerada solo un factor social como a continuación lo veremos:



Para Leon y Medina (2002, en Uribe, 2008), la salud es un asunto social, el cual depende de factores socioculturales y no es algo que cada persona puede alcanzar al margen de su contexto social. Por lo tanto, tiene una función social, ya que las necesidades sociales suponen la creación de estructuras también sociales.

De esta manera, el concepto de salud se ha ido transformando a lo largo del tiempo, como ya se ha mencionado, en un estado completo de bienestar, y actualmente este concepto adquiere gran importancia en todos los aspectos del ser humano: personal, familiar, social, profesional y principalmente laboral, siendo este último de gran importancia, ya que es donde se pasa gran parte del tiempo bajo situaciones de presión constante y con entornos desfavorables con un efecto riesgoso en la salud de los trabajadores.



CAPÍTULO 2

Clima organizacional

El Clima organizacional es un tema de gran importancia porque permite identificar la percepción que los miembros de una organización tienen sobre las condiciones laborales, estructurales y ambientales en las que se desarrollan diariamente; de esta manera se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de un mayor desarrollo en la organización, en su evolución y en su adaptación al medio interior y exterior (Rodríguez, 1999).

El tejido organizacional moderno tiene claro que el activo más importante de cualquier compañía es el factor humano. Parece claro también que el hombre que trabaja ha dejado de ser una máquina generadora de dinero. Partiendo de estas premisas, los directivos deben cuidar y potenciar al máximo este activo, implantando en la compañía un clima laboral propicio para los empleados que influya en la satisfacción y que refleje la solidez de las normas, actitudes, conductas y sentimientos que se encuentran entre los miembros de un sistema social (Rodríguez, 2004).

Desde principios del siglo XIX se evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. En este sentido, en un ambiente laboral se puede decir que el comportamiento del personal se ve influenciado por las condiciones físicas dentro de la organización, lo cual repercute en su rendimiento, productividad y satisfacción (Rodríguez, 2004).

En este capítulo se revisaran los antecedentes teóricos del concepto clima organizacional, sus características, tipología, sus dimensiones y los instrumentos de medición con el fin de identificar la relación conceptual y práctica de este término con las condiciones ambientales.



2.1. Antecedentes del clima organizacional

El clima laboral u organizacional, como lo llaman distintos autores, es un constructo que proviene de dos grandes escuelas del pensamiento: el funcionalismo y la Gestalt (Brunet, 1987), y fue introducido en la psicología organizacional por Gellerman (1960, en Brunet, 1987).

Por una parte, el funcionalismo centraliza su análisis en los procesos mentales, mismos que tienen la función de ayudar al organismo a su adaptación con el entorno. Además, los estudios del funcionalismo se interesan en las diferencias de los organismos y no en lo común que tienen entre ellos. De esta manera, se observa que el funcionalismo es un precursor del clima laboral ya que se encarga de saber cómo la persona se puede adaptar a su medio de trabajo, tomando en cuenta todas sus diferencias individuales con respecto a los demás (Hergenhahn, 1997).

La segunda escuela de pensamiento en la que se basa el estudio del clima laboral es la Gestalt, propone que la mente humana configura y organiza la realidad conforme a estructuras, contiene patrones, como la organización y la percepción, que ayudan a captar el entorno y así formar una representación de la realidad del medio. Por tal razón, los individuos comprenden y hacen deducciones de lo que les rodea, de tal manera que esto influye en el comportamiento y las relaciones interpersonales en ambientes determinados (Corres, 2001).

A través de la breve revisión de los planteamientos teóricos del Funcionalismo y la Gestalt se concluye que el clima social tiene como características generales que el individuo maneja procesos mentales para adaptarse a su medio de acuerdo con la percepción y los patrones de conducta que trae consigo, en consecuencia los ambientes en los que se desarrolla influyen en su comportamiento y viceversa.



A partir del Funcionalismo y la Gestalt, James y Jones (1974, en Brunet 1987) identificaron tres formas de evaluar el clima organizacional:

- a) Medida múltiple de los atributos organizacionales: consideran el Clima como un conjunto de características que describen una organización y lo que la distingue de otras, así como el tiempo que influye el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Lo anterior representa la naturaleza física de la organización y, así, pretende darle más un acercamiento a objetivos como el ausentismo, productividad y dejar de lado la interpretación que hace un individuo de una situación en el trabajo.

- b) Medida perceptiva de los atributos individuales: representa más una definición deductiva del Clima Laboral que responde a la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción. Definen el clima como elementos individuales relacionados principalmente con valores y necesidades de los individuos más que con las características individuales. De esta forma, el clima organizacional no puede establecerse en el tiempo, ni es uniforme dentro de una organización, puede cambiar según el humor de los individuos.

- c) Medida perceptiva de los atributos organizacionales: se define a partir de una serie de características que son percibidas en una organización, que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa con sus integrantes y con su alrededor. Desde esta perspectiva, el empleado además de utilizar sus aptitudes, habilidades y experiencias, desempeña su trabajo; también actúa como receptor de información para así cumplir con normas y políticas organizacionales.



Tomando en cuenta las distintas perspectivas anteriormente mencionadas, el clima refleja valores, actitudes, así como las creencias de sus integrantes y debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima.

Los planteamientos del clima organizacional se pueden trasladar al campo de estudio de la psicología organizacional para conocer el comportamiento del individuo ante ambientes laborales donde permanece la mayor parte del tiempo, además permite identificar la percepción del entorno y cómo actuará en el lugar de trabajo con base en patrones de conducta que le son propios.

Con base en la propuesta de la Teoría General de Sistemas, escrita por Von Bertalanffy (1947, en Rodríguez, 1999) y enriquecida con aportes de la cibernética, se entiende a la organización de cualquier índole como un sistema abierto que está influenciado por las condiciones del ambiente donde se desarrolla, de esta manera se observa la relación entre el clima laboral de una dependencia de gobierno y los aspectos físicos de su entorno.

La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno ambiental busca superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunas perspectivas y reduccionistas en otras. Los planteamientos de la Escuela Clásica habían encontrado críticas por parte de enfoques de corte psicológico–social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas, debido a que reducían al individuo a máquina generadora de dinero sin considerar sus necesidades sociales, individuales y laborales (Rodríguez, 1999).

Desde una perspectiva sistémica, Parsons en 1937 (en Rodríguez, 1999) propuso una teoría en la que las organizaciones eran un subsistema de la sociedad; además consideró pertinente integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. El autor comenta que esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomando en



consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura.

2.2. Definiciones de clima organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, clima social, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, mediante el diseño y realización de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera relevante en el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales (Forehand & Gilmer 1964, en Brunet, 1987), mientras que las reacciones subjetivas tiene que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan (Litwin & Stringer, 1968, en Brunet, 1987).

También cabe señalar que el clima organizacional puede ser percibido por un individuo sin que esté necesariamente consistente del papel y de la existencia de los factores que lo componen; de esta forma resulta difícil medir el clima, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización (Brunet, 1987).



Por su parte, Schein (1982 en Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, en ocasiones llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Para Chiang, Salazar y Núñez (2007), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional incluye diferentes aspectos de la situación que se superponen en diversos grados, tales como: el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas dentro de la empresa.

Para Casales, Ortega y Romillo (2000), el clima organizacional es un conjunto de percepciones y sensaciones que experimentan los miembros de un grupo u organización hacia el ambiente humano que caracteriza a la organización y hacia las condiciones en las cuales debe de desarrollar sus tareas.

Otro autor que estudió este tema fue Moos (1974), quien definió el clima social como la personalidad del ambiente con base en las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales. El objetivo de Moos (en Fernández Ballesteros, 1982) ha sido encontrar variantes de tales atributos a través de diferentes ambientes sociales.

De acuerdo con Rodríguez (1999) el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.



Para Chiavenato (2004) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seisdedos (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schneider (1983) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.



Dessler (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Por último, Méndez Álvarez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo con las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales o la remuneración. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.3. Características del clima organizacional

En las organizaciones es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, lo cual se ve reflejado en el clima organizacional, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal (Rodríguez, 1999).



Como características medulares del clima organizacional, Silva (1996) menciona las siguientes:

- Es externo al individuo
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios
- Es distinto a la cultura organizacional

Rodríguez (2005) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como podemos observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su



proceder. Asimismo, podemos decir que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional.

2.3.1. Cultura organizacional

Es necesario hacer una diferencia entre clima y cultura organizacional, ya que pueden llegar a confundirse en el manejo de cada una de ellas. Para Chiavenato (2004), cultura es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

Es importante considerar que toda organización tiene una cultura implícita que define a los empleados las normas de las conductas aceptables o inaceptables.

Hablar de una cultura organizacional hace alusión a un sistema de significados compartidos, mantenida entre los miembros o grupos sociales de una organización determinada por los valores, creencias, actitudes y conductas. La conducta tiene que ver, entre otras cosas, con las políticas que se imparten dentro de la organización, de qué manera se toman las decisiones, la forma de organizar los recursos, de supervisar al personal y de transmitir información (Brunet, 1987).

Por lo tanto, la cultura cumple varias funciones en el seno de una organización: define los límites, es decir, los comportamientos difieren unos de otros, transmiten un sentido de identidad a sus miembros, facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo e incrementa la estabilidad del sistema social.



Robbins (2004) menciona que la cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionar normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los empleados.

Para finalizar, Griffin (2010) menciona que la cultura de la organización a menudo se describe como el medio a través del cual las personas en la organización aprenden y comunican lo que es aceptable e inaceptable; sus valores y normas. La mayor parte de las descripciones del clima organizacional no se ocupan de los valores y normas. Por lo tanto, las descripciones del clima de la organización se ocupan de la atmósfera actual en la organización, mientras que su cultura se basa en la historia y las tradiciones y enfatizan los valores y normas acerca del comportamiento de los empleados.

2.4. Tipos de clima organizacional

Dada la importancia del Clima Organizacional, resulta importante dar a conocer aproximaciones que muestran algunos de los tipos de clima que existen en la literatura; Rousseau (1988, en Furnham, 2001) conceptualiza cuatro diferentes tipos de clima:

- Clima Psicológico: es la percepción individual del ambiente de las personas, la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia en el ambiente. De esta manera, las diferencias individuales tienen una función en la perspectiva de cada uno y los diversos factores dan forma al clima psicológico como estilos de pensamiento, personalidad, cultura y las interacciones sociales; tales percepciones no necesariamente necesitan coincidir con las de otras personas del mismo ambiente, ya que dentro de cada organización existen diferentes ambientes.



- Clima Agregado: es el que implica las percepciones individuales promediadas dentro de un departamento, división, sector etc., dentro de la misma organización. Los climas agregados se constituyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización.
- Clima Colectivo: surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. En este tipo de clima se toman en cuenta las percepciones individuales situacionales; estos se han considerado elementos de pertenencia de un grupo, sin embargo, los factores personales como la administración, la experiencia laboral, el tiempo en el puesto actual y la edad explican algunos grupos.
- Clima Organizacional: clima que refleja la orientación de los miembros de la organización; puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

Brown (1996) engloba los tipos de clima en cuatro categorías:

- Clima orientado hacia el poder: este tipo de organización tiene una estructura visible. La autonomía de un individuo y otras recompensas son determinadas por los deseos de los que tienen el poder. Aunque existen sus excepciones de algunas organizaciones que buscan el bienestar de sus subordinados aunque dependen mucho de sus superiores.
- Clima orientado hacia el papel: estos recalcan el orden y la racionalidad, se desarrollan como reacción a una orientación de poder. La competencia y el conflicto se regulan principalmente mediante reglas, aun así este tipo de



organizaciones valoran mucho la predictibilidad y la estabilidad, por ello es difícil hacer un cambio, un ejemplo que puede darse en el sector público.

- Clima orientado hacia el trabajo: existen objetivos específicos. Los objetivos pueden ser obtener una utilidad, proporcionar atención sanitaria de calidad, capturar un hueco del mercado o publicar un periódico ganador de un premio. La estructura de la organización, sus actividades y empleados se evalúan de última instancia en términos de contribución al objetivo. La autoridad se considera legítima solo si ayuda a lograr el objetivo, y las reglas y las reglamentaciones se descartan a no ser que también ayuden. Los individuos sin los conocimientos y habilidades necesarias reciben un entrenamiento nuevo o son reemplazados.
- Clima orientado hacia las personas: este tipo de clima es orientado hacia la gente, tiene como objetivo servir a las necesidades de los miembros. Los trabajos se desarrollan en base a preferencias o necesidades personales de aprendizaje y desarrollo. Un ejemplo son grupos civiles, o de servicios.

Para Likert (1946, en Brunet, 1987) el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones de las organizaciones que estos perciben, por lo cual, la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que se tiene.

Likert, (1946, en Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Brunet (1987) menciona que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.



Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de



estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.5. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez (1999) señala que, el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, entre otros.



Likert, (1946, en Brunet, 1987) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. *Los métodos de mando:* La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. *Las características de las fuerzas motivacionales:* Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. *Las características de los procesos de comunicación:* La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. *Las características de los procesos de influencia:* La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. *Las características de los procesos de toma de decisiones:* La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. *Las características de los procesos de planeación:* La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. *Las características de los procesos de control:* El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. *Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:* La planeación así como la formación deseada.



Por otro lado, Pritchard y Karasick (1973, en Brunet, 1987) menciona un instrumento de 11 dimensiones:

1. *Autonomía*. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. *Conflicto y cooperación*: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. *Relaciones Sociales*: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. *Estructura*: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. *Remuneración*. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
6. *Rendimiento*. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. *Motivación*. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.



8. *Estatus*. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. *Flexibilidad e innovación*. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. *Centralización de la toma de decisiones*. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. *Apoyo*. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Otro instrumento con grandes aportaciones es el de los autores Litwin y Stringer (1968, Rodríguez, 1999), el cual consta de seis dimensiones:

1. *Estructura organizacional*: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. *Remuneraciones*: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. *Responsabilidad*: Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.
4. *Riesgos y toma de decisiones*: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.



5. *Apoyo*: Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. *Conflicto*: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

Debido a la gran cantidad de conjuntos de dimensiones y múltiples instrumentos de clima organizacional que han surgido, es necesario llegar a un consenso de las dimensiones que existen en común. Campbell, (en Silva, 1996) estima que un cuestionario de clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

1. *Autonomía individual*: Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
2. *Grado de estructura del puesto*: Apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.
3. *Recompensa*: Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
4. *Consideración, agradecimiento y apoyo*: Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

Existen una variedad de instrumentos con distintas características cada uno para medir el clima organizacional, Patlán (2008) menciona que el clima es considerado como variable independiente o dependiente en los estudios y ha sido asociado dependiendo de la variable en dos grupos: las variables referentes al comportamiento organizacional y con variables a la administración, administración de recursos humanos y desempeño organizacional.

Es importante mencionar que la calidad de un instrumento reside en el número y tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones importantes y pertinentes de la organización



estudiada, más eficaz será. Igualmente hay que mencionar que es posible tener cierta evaluación del clima examinando los resultados obtenidos por una organización, tales como: la tasa de rotación, el ausentismo, los accidentes de trabajo, la productividad, entre otros (Brunet, 1987).

2.6. Importancia del clima organizacional

De acuerdo con Gómez (2004), el conocimiento del clima organizacional nos proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Brunet (1987) dice que se vuelve importante ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de una organización por tres razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indiquen los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir su intervención.
3. Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El clima organizacional se ha convertido en un elemento importante; como lo hemos mencionado, en diversas definiciones está determinado por la percepción que tengan los empleados de los diferentes factores internos y externos; cabe mencionar que una valoración del clima organizacional nos permite acceder a la información que interviene en una organización para poder propiciar tanto motivación como prevención de riesgos y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores.



2.7. Escala de Clima Social Laboral, Work Environment Scale (WES)

Esta Escala evalúa el ambiente social existente en diversos tipos de trabajo. Según Moos, Insel y Humphrey (1974, en Cassullo, 2008) en la elaboración de dicha Escala se emplearon varios métodos para llegar a una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo y para crear un fondo inicial de elementos del cuestionario. Estos elementos se construyeron a partir de la información reunida en entrevistas estructuradas, mantenidas con empleados de diferentes lugares y puestos de trabajo. La información obtenida dio como resultado la elaboración de una versión de la escala que se aplicó experimentalmente. La selección y redacción de los elementos se hizo en base a una formulación general de tres dimensiones socio-ambientales. Cada elemento debía estar enfocado hacia una dimensión, e identificar este aspecto en el ambiente de trabajo, por ejemplo determinar el grado de importancia de las relaciones interpersonales o aspectos de autorrealización o la estructura organizacional del trabajo.

La versión experimental de la escala Work Environment Scale (WES) fue aplicada a una muestra de empleados de diferentes centros de trabajo. En la selección definitiva de los elementos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios psicométricos: los elementos deberían presentar correlaciones más altas con su propia subescala que con cualquier otra. Cada escala debería tener igual número de elementos que puntuasen en las dos alternativas (verdadero-falso), las subescalas deberían presentar correlaciones bajas o moderadas; cada elemento y cada subescala debería ser discriminativos en distintos ambientes de trabajo. (Moos, Insel & Humphrey 1974, en Cassullo, 2008).



La escala está formada por diez subescalas que evalúan tres dimensiones fundamentales:

1) Relaciones

Es una dimensión que evalúa el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros. Está integrada por las siguientes subescalas:

- Implicación (IM) Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
- Cohesión (CO) Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.
- Apoyo (AP) Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

2) Autorrealización

Se trata de una dimensión que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

- Autonomía (AU) Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- Organización (OR) Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
- Presión (PR) Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.



3) Estabilidad/cambio

Esta dimensión mide el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

- Claridad (CL) Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo.
- Control (CN) Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.
- Innovación (IN) Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
- Comodidad (CF) Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Como conclusión, la Escala de Moos e Insel desarrollada en 1974 y actualizada en el 2008, con el nombre de Work Environment Scale (WES) está integrada por 10 dimensiones en 90 reactivos, sin embargo para propósitos de dicha investigación no se utilizó ya que la cantidad de reactivos lo hace poco aplicable por tiempos reales y una traducción confusa que no garantiza una correcta medición.

2.8. Diagnóstico del Clima Organizacional

En el contexto actual, se exige a las organizaciones ser competitivas, para ello es imprescindible implantar medidas que les permitan brindar un mejor servicio y/o producto. Para que las organizaciones puedan ser competitivas deben comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En este orden de



ideas podemos decir que para poder mejorar el ambiente organizacional es necesario como, primer paso, hacer un diagnóstico (Rodríguez, 1999).

El concepto de diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección; por otro lado es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales (Valdez Rivera, 1998).

En este sentido, Rodríguez (1999), define el diagnóstico organizacional como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

Hellriegel (2004), define el diagnóstico organizacional como el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora. Para mejorar algo primero debemos medirlo. El realizar un diagnóstico de clima organizacional nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo a diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la situación actual podremos tomar medidas que nos permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados.

Es importante señalar que llevar a cabo un diagnóstico organizacional dentro de una empresa ayuda a estimular el trabajo en equipo, a través de este instrumento se pueden encontrar rápidamente problemas en el ambiente de trabajo, con bajos recursos y un corto tiempo; además de generar un ambiente participativo. Por otro lado, algunas organizaciones no están preparadas para un



diagnóstico organizacional, y esto puede generar problemas entre los empleados y es susceptible de manipulación (Burle, 1988).

Brunet (1987), menciona que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Como se ha mencionado, el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y el ambiente físico en que éste se da. A continuación se abordará el tema de condiciones ambientales y de qué forma repercuten o favorecen la conducta de los empleados en una organización.



CAPÍTULO 3

Condiciones Ambientales laborales

Día a día el ser humano se enfrenta a situaciones que involucran una comunicación, socialización y la adaptación a diferentes escenarios, por lo que es importante estudiar el comportamiento de las personas en sus ambientes de interacción. El comportamiento acontece en una gran diversidad de ambientes físicos, los cuales no solo nos sirven de escenarios, sino que también aportan una gran cantidad de estímulos.

Diariamente el individuo se desenvuelve en diversos ambientes físicos, como son el lugar donde vive, estudia, juega , o bien trabaja con los cuales puede establecer una relación dinámica, hombre-ambiente. Holahan (1996), menciona que los escenarios ejercen una gran influencia en la manera de pensar, sentir y comportarse del individuo.

También, encontramos ambientes físicos que reflejan aspectos personales y significativos de nosotros mismos. Por ejemplo, los cuadros, fotografías e incluso la disposición de los muebles colocados en un espacio de trabajo, son expresiones de la personalidad del individuo (Holahan, 1996).

Es importante mencionar que hay otra serie de factores que conforman el ambiente y que son los denominados factores físico-ambientales (iluminación, temperatura y ruido, entre otros) que también afectan al individuo, y en este caso en particular nos referimos a los efectos sobre las personas inmersas en los ambientes laborales, como pueden ser en las actitudes, la generación de estrés, satisfacción laboral y la variable de este estudio, en el clima organizacional.



3.1. Psicología Ambiental

La psicología ambiental es un área de la psicología que se centra en la interrelación entre el ambiente físico, la conducta y las experiencias humanas. La importancia que concede a los procesos de adaptación es una característica fundamental del planteamiento de la psicología ambiental (Holahan, 1996). La adaptación abarca todos los procesos que operan cuando los seres vivos interactúan con su ambiente. El enfoque adaptativo de la psicología ambiental pone énfasis en:

- Los procesos mediante los cuales los seres vivos interactúan con el ambiente
- La perspectiva holística (integral) del individuo y el ambiente
- La participación activa de los organismos vivos en relación con el ambiente.

La historia de la psicología ambiental se inicia con la investigación realizada por Barker y Wright en la Estación de Campo Psicológico de Midwest en la década de 1950. Su trabajo representa una innovación de primer orden en la investigación psicológica ya que abarca el estudio de personas comunes de la vida cotidiana en contextos naturales (en Holahan, 1996).

Barker y Wright (1968) propusieron un área de investigación a la que denominaron psicología ecológica para estudiar cómo influyen en la conducta y en el desarrollo humano los ambientes físicos que forman parte de la vida diaria de los individuos.

Como ya se mencionó, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sugiere condiciones ambientales favorables para el cuidado y la mejora de salud de los empleados, por esa razón, la Ley Federal del Trabajo (LFT) considera en



sus artículos algunas especificaciones para el bienestar del trabajador, a continuación se abordan los siguientes artículos.

3.2. Legislación Ambiental en el trabajo

El artículo 3° de la Nueva Ley Federal del Trabajo (LFT), define al trabajo como un derecho y un deber social, donde no existe distinción de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social, que exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, además menciona que debe efectuarse en condiciones que protejan la vida, la salud y un nivel económico digno para el trabajador y su familia.

Motivo por el cual, en el artículo 132 de la LFT, menciona que es obligación de los patrones instalar con seguridad e higiene las fábricas, talleres, oficinas o lugares donde se realice el trabajo, para prevenir riesgos en el trabajo y daños a los trabajadores, también se debe disponer de materiales de primeros auxilios, así como fijar visiblemente y difundir los instructivos y reglamentos de seguridad e higiene.

Asimismo, el artículo 509 de la LFT menciona que cada empresa organizará comisiones de seguridad e higiene que se juzgue necesarias, para investigar las causas de los accidentes y enfermedades laborales y proponer medidas para prevenir y vigilar que se cumplan.

Por lo anterior, el objetivo de las comisiones mixtas de seguridad e higiene en el trabajo es determinar las labores insalubres y peligrosas, determinando las condiciones de trabajo, elementos de protección, higiene y prevención, y en general, de los riesgos profesionales o de trabajo que se requieran, establecer los lineamientos generales para que se proporcionen los servicios y elementos de



higiene y prevención de accidentes de trabajo en cada uno de los centros laborales.

Por otra parte, el Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal, son aquellas disposiciones oficiales que tiene por objeto establecer las medidas obligatorias que se deben llevar a cabo en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, encaminadas a prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, a mejorar las condiciones de seguridad e higiene en el ámbito laboral y a propiciar un medio ambiente adecuado para los trabajadores. Es importante considerar algunas definiciones que se usaran en la presente investigación:

- Centro de trabajo: lugar donde los trabajadores prestan sus servicios
- Medio ambiente de trabajo: conjunto de elementos naturales o físicos, químicos, biológicos y psicosociales que interactúan en el centro de trabajo

A partir de lo ya mencionado, comenzaremos a retomar algunos artículos que se encuentran en dicho reglamento para comprender la importancia que tiene el ambiente físico laboral en este estudio.

El artículo 9° menciona que los edificios o locales donde se ubican los centros de trabajo, se diseñaran y construirán conforme a las disposiciones de los reglamentos y a la normatividad en la materia, emitidos por la autoridad competente. El artículo 10° considera que los centros de trabajo que tenga escaleras, deberán contar con escaleras o pasamanos, así como pisos interiores y exteriores con antiderrapante.

Así mismo, el artículo 14° señala que las áreas de materiales, almacenamiento, mantenimiento, salidas y áreas de emergencia y demás áreas de



los centros de trabajo, deberán de estar delimitadas y señalizadas de acuerdo con la normatividad en la materia.

El artículo 24° nos menciona que los centros de trabajo deberán contar con las condiciones y niveles de iluminación adecuados para el mejor desempeño de las actividades que lleven a cabo los trabajadores.

Además el artículo 29° establece que los centros de trabajo en que fuere necesario mantener cerradas las puertas y las ventanas durante las labores del trabajo, se instalaran sistemas de ventilación artificial que aseguren la renovación del aire.

También encontramos el artículo 30° que nos habla de la importancia de otorgar a los trabajadores mobiliarios con características ergonómicas para el mejor desempeño de las actividades laborales. Por otro lado el artículo 34° nos dice que los centros de trabajo, mobiliario y en general las instalaciones se deberán mantener limpias.

Otro punto importante es lo que mencionan los artículos 36° y 37° establecen que se deben aplicar medidas para proteger la salud de los trabajadores expuestos a ruidos excesivos, y considerar que cuando dichos ruidos se excedan se deberá realizar un programa de prevención para proteger la audición de los trabajadores.

Es importante mencionar que la presente investigación está fundamentada en los artículos 38° y 39° los cuales menciona que las Dependencias llevaran a cabo estudios e investigaciones en sus centros de trabajo con el objeto de determinar el factor de riesgo y establecer las medidas pertinentes para su eliminación. También se realizaran estudios para identificar y evaluar las posibles



causas en los centros de trabajo con altos índices de accidentes y enfermedades de trabajo.

Es por ello que en el artículo 68° propone verificar lo siguiente:

- Aseo, orden y distribución de las áreas de trabajo
- Botiquines para primeros auxilios
- Espacio de trabajo, pasillos y servicios sanitarios
- Prevención y corrección de las instalaciones y equipo de los trabajadores
- Escaleras y andamios
- Pisos y plataformas
- Alumbrado, ventilación y áreas con temperaturas extremas artificiales
- Agentes dañinos como ruidos, vibraciones, polvos y gases
- Salidas normales y de emergencia
- Patios, paredes, techos y caminos.

Es importante señalar que las organizaciones deben proporcionar a sus centros de trabajo tanto las herramientas como las condiciones adecuadas y saludables para los trabajadores, con el fin de proteger a los empleados y otorgarles un espacio para realizar las tareas y actividades encomendadas.

3.3. Ergonomía

Al igual que todos los seres vivos, el hombre ha tenido que adaptarse siempre a las condiciones de su medio ambiente pero, pese a sus extraordinarias facultades de adaptación, siempre ha procurado modificar dicho medio para amoldarlo a sus conveniencias. De la misma manera lo hace en un escenario laboral, facilitar tareas y actividades; generar un ambiente ergonómico, es trabajo de todos los días. Aunado a lo anterior, se entiende que la ergonomía es el estudio del hombre en el trabajo, cuya finalidad es obtener un óptimo sistema hombre-



tarea, donde exista un balance entre el trabajador y sus condiciones laborales (Zander, 1986, en Apud & Meyer, 2003).

A continuación se muestran diferentes definiciones y una clara idea de lo que es el estudio del hombre y su ambiente de trabajo.

El termino ergonomía proviene de las palabras ergon (trabajo) y nomos (ley o norma); la primera referencia a la ergonomía aparece recogida en el libro del polaco Jastrzebowki (1857, en Mondelo, Gregori & Bombardo, 2000) titulado Compendio de Ergonomía o de la Ciencia del Trabajo basado en verdades tomadas de la naturaleza, menciona que para empezar un estudio científico del trabajo y elaborar una concepción de la ciencia del trabajo en tanto que disciplina, no debemos supeditarla en absoluto a otras disciplinas científicas,... para que esta ciencia del trabajo, que entendemos en el sentido no unilateral del trabajo físico, de labor, sino de trabajo total, recurriendo simultáneamente a nuestras facultades físicas, estéticas, racionales y morales.

La utilización moderna del termino Ergonomía se debe a Murrell (1965, en Mondelo, Gregori & Bombardo, 2000) en la primera sociedad de ergonomía, la Ergonomics Research Society, fundada por ingenieros, fisiólogos y psicólogos británicos con el fin de “adaptar el trabajo al hombre”.

Por lo tanto, se comenzó a delimitar las acciones y conocimientos que tiene la ergonomía, para tener su propia independencia con respecto a otras disciplinas. Desde una perspectiva general la definición es un intento de delimitación, esto es, de “indicación de los fines o limites (conceptuales) de un ente con respecto a los demás” (Ferrater, 1981, en Mondelo, et. al; 2000).



Según Mondelo Gregori & Bombardo (2000), las definiciones más significativas son las siguientes:

- La definición de la real academia española nos dice: parte de la economía que estudia la capacidad y psicología humanas en relación con el ambiente de trabajo y el equipo manejado por el trabajador.
- Murrell (1965), nos dice que la ergonomía es el estudio del ser humano en su ambiente laboral
- Para Singlenton (1969), es el estudio de la interacción entre el hombre y las condiciones ambientales.
- Según Grandjean (1969), considera que la ergonomía es el estudio del comportamiento del hombre en su trabajo.
- Faverge (1970), indica que es el análisis de los procesos industriales centrado en los hombres que aseguran su funcionamiento.
- Según Montmollin (1970), escribe que es una tecnología de las comunicaciones dentro de los sistemas hombres- maquinas.
- Para Cazamian (1973), la ergonomía es un estudio multidisciplinar del trabajo humano que pretende descubrir sus leyes para formular mejor sus reglas.
- Wisner (1973), la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos relativos al hombre y necesarios para concebir útiles, máquinas y dispositivos que puedan ser utilizados con la máxima eficacia, seguridad y confort (en Mondelo, Gregori & Bombardo, 2000).

Guillén (2006), resalta que la ergonomía estudia las habilidades, limitaciones y características de las personas para poder diseñar los puestos de trabajo, por lo que el diseño ergonómico aplica estos conocimientos para el diseño de herramientas, sistemas, maquinas, tareas, trabajos y ambientes seguros, comfortable y eficientes.



La ergonomía tiene dos grandes ramas, la primera es la ergonomía industrial-biomecánica ocupacional, que se encarga de estudiar los aspectos físicos del trabajo y capacidades humanas tales como fuerza, postura y repeticiones de movimientos. La segunda estudia los factores humanos orientada a los aspectos psicológicos del trabajo, como la carga mental y la toma de decisiones (Guillen, 2006).

Finalmente, cabe señalar que es necesario considerar al hombre como un ser que interacciona con su medio, y considerar las aportaciones de la ergonomía como una disciplina que estudia todo aquello que pone en peligro la salud del trabajador y su equilibrio físico y psicológico.

3.4. Factores físico – ambientales

A continuación se presentaran algunas de las características físicas que forman parte del ambiente laboral y que pueden resultar benéficos o nocivos, por lo que es necesario revisar lo que los autores consideran para su estudio en entornos laborales. Evans, Cohen y Brennan (1986, en Mejía, 2011) mencionan lo siguiente:

- Coherencia: permite hacer deducciones en un escenario sobre la identidad de los objetos, significado simbólico y orientación espacial
- Complejidad: las personas requieren un nivel de medio de complejidad del ambiente. Los componentes físicos de complejidad incluyen una variedad de estímulos (color, tamaño y forma).
- Restauración: las personas necesitan oportunidades para descansar, estar solos o recuperarse. Los escenarios naturales son principalmente restauradores cuando sus características permiten bajos niveles de distracción, aislamiento social, espacios no rutinarios.



- Control: la capacidad para controlar o modificar características como la temperatura, la ventilación, el sonido y otras cualidades ambientales.

3.4.1. Condiciones ambientales

3.4.1.1. Ruido

El ruido es considerado, por investigaciones realizadas, que sus efectos negativos en la conducta humana están asociados con un aumento de ruido de fondo y por consiguiente de distracción al llevar a cabo alguna tarea en el escenario laboral (Hedge, 1982, en Jahncke, Hygge, Halin, Green & Dimberg, 2011).

Es por eso que el ruido es uno de los factores ambientales más investigados por los efectos que produce. En general, el ruido puede definirse como el sonido que el individuo no quiere escuchar. Aunque un elemento principal del ruido es esta cualidad psicológica de ser indeseable.

En una revisión de los efectos del ruido, Sheldon Cohen y Neil Weinstein (1981, en Holahan 1996) señalan que a pesar de que existen una gran cantidad de estudios de investigación, no es posible predecir con mucha confiabilidad la manera en que el ruido afectará el rendimiento en una situación determinada.

El ruido es uno de los agentes contaminantes más frecuente en los puestos de trabajo incluidos los de tipo no industrial, por ejemplo, las oficinas. Es cierto que en estos ambientes rara vez se presenta el riesgo de pérdida de capacidad auditiva, pero también es cierto que el ruido, aun a niveles alejados de los que producen daños auditivos, puede dar lugar a otros efectos como son: alteraciones fisiológicas, distracciones, interferencias en la comunicación o alteraciones psicológicas. Estos efectos son difíciles de valorar y, en la práctica, cualquier



evaluación de la exposición a ruido en oficinas debería empezar por conocer el grado de molestia expresado por los trabajadores de la oficina (Hernández, 2000).

Por lo tanto, cuando los altos índices de ruido ambiental están presentes en los lugares de trabajo, se puede denominar el déficit auditivo como hipoacusia laboral (Roland, 2004, en Merino, 2006). Esta patología es una causa importante de pérdida auditiva inducida por el ruido, principalmente por dos razones: primero, el temor de los trabajadores a perder su fuente laboral puede favorecer que éstos se mantengan en ambientes con niveles de ruido mucho más elevados que los normalmente aceptados y, segundo, en el lugar de trabajo los altos niveles de ruido ambiental se pueden mantener en forma regular por varias horas diarias durante años.

Se ha demostrado que la exposición constante a altos niveles de ruido no sólo trae como consecuencia la pérdida auditiva, sino que también reduce la capacidad de concentración, incrementando por tanto el costo de realizar una actividad en específico; a su vez predispone al trabajador a un estado más “irritable” luego de la actividad laboral, impidiendo un descanso y recuperación adecuados (Roland, 2004, en Merino, 2006).

Según Hernández (2000), se pueden considerar tres fuentes de ruido: el procedente del exterior, el de los equipos de oficina y el producido por las personas.

- Entre las fuentes de ruido exteriores, la más importante es el tráfico rodado. La potencia de la fuente sonora es proporcional a la densidad del tráfico y a la velocidad de circulación y, si el entorno es urbano, la existencia de edificios a ambos lados de la calle puede aumentar el nivel del sonido debido a las reflexiones que se producen entre las fachadas de los edificios. Otras fuentes de ruido exterior son: el tráfico aéreo, las



obras públicas o las actividades comunitarias (espectáculos, manifestaciones, entre otras).

- Ruido de equipos de oficina. Entre estos equipos se incluyen las impresoras, el teléfono, los ordenadores o las fotocopiadoras. Los niveles de ruido medidos varían dependiendo de su funcionamiento y de sus características, por ejemplo, las impresoras láser emiten un ruido apenas medible, mientras que las máquinas de escribir o las impresoras matriciales pueden generar niveles de 70 dB.
- Ruido producido por personas. Uno de los aspectos que más molestias ocasionan son las conversaciones, sobre todo en las que no se está directamente implicado, pero que resultan inteligibles. Otras fuentes de ruido son el movimiento de las personas o sus actividades.

3.4.1.2. Iluminación

El objetivo de diseñar ambientes adecuados para la visión no es proporcionar luz, sino permitir que las personas reconozcan sin errores lo que ven, en un tiempo adecuado y sin fatigarse (Mondelo, et. al; 2000).

Según Mondelo (2000), la iluminación es la cantidad y calidad de luz que incide sobre una superficie. Para poder iluminar adecuadamente hay que tener en cuenta la tarea que se va a realizar, la edad del empleado y las características de espacio de trabajo; por ejemplo, no es lo mismo iluminar una oficina a un taller de costura.

En consecuencia, la luz puede afectar el trabajo visual en dos formas (Boyce, 1975, en Mondelo, et. al; 2000). Primero, afecta directamente la realización de una tarea visual debido a que alteran la visión. Por ejemplo, el nivel



de iluminación y la interferencia de un deslumbramiento pueden alterar directamente la habilidad del individuo para llevar a cabo una tarea visual. Segundo, la luz puede afectar indirectamente el rendimiento al crear condiciones de trabajo incómodas, distrayentes o fatigantes.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que el deslumbramiento ocurre cuando una fuente de luz, más brillante que el nivel general de iluminación al cual están adaptados los ojos, se coloca cerca del objeto que se está mirando (Bennett, 1977, en Mondelo, et. al; 2000).

Cabe mencionar, que el uso planificado de la luz natural en edificios no residenciales permite lograr un uso racional de la energía al minimizar la carga en iluminación y acondicionamiento térmico. La introducción y el uso de sistemas innovadores y estrategias avanzadas de iluminación natural tienen el doble beneficio de reducir el consumo de energía eléctrica de un edificio y a la vez mejorar la calidad de iluminación del espacio interior. Hay evidencia de que la iluminación natural es preferida (Galasiu & Veitch, 2006, en Rodríguez, 2008) y de que las ventanas que admiten iluminación Natural son importantes por la vista y la conexión que proveen con el exterior (Tuaycharoen & Tregenza, 2007, en Rodríguez, 2008). Además la iluminación natural es importante por su calidad, composición espectral y variabilidad.

Finalmente, una adecuada iluminación ayudara al empleado realizar de una mejor manera las actividades que desempeña en el trabajo y por consiguiente, disminuirá toda condición física del ambiente que el empleado perciba que sea desgastante, fatigoso y que ponga en peligro su bienestar físico y psicológico.



3.4.2. Investigaciones sobre el ambiente físico

La psicología ambiental se ha dado a la tarea de realizar investigaciones en diferentes entornos; hospitales, viviendas, organizaciones, entre otras. Gracias a los estudios realizados se conoce como influye los aspectos físicos sobre la conducta del individuo, los efectos de la salud en los trabajadores de la temperatura, iluminación, comodidad, naturaleza y decoración.

En un estudio realizado por Carlopio y Gardner (1992) analizaron elementos físicos como la computadora, el tipo de oficina, muebles, y actitudes de los empleados. Se encontró que los elementos están relacionados directamente con las percepciones de los empleados y las actitudes. Como conclusión, los autores mencionan que los elementos físicos de trabajo afectan las percepciones de los trabajadores.

Por otro lado, Donald y Siu (2001) realizaron un estudio para ver si hay relación entre las condiciones ambientales, la salud de los empleados y su compromiso organizacional. La muestra fue de 138 obreros y 158 empleados administrativos de Hong Kong y China. Se encontró que factores como iluminación, ventilación, temperatura, ruido y contaminación de aire están relacionados positivamente con la satisfacción laboral, compromiso laboral y bienestar físico y mental.

Rousseau y Aubé (2010) realizaron su estudio con el objetivo de ver si hay influencia del apoyo entre compañeros de trabajo y supervisores, la adecuada fuente de recursos para efectuar el trabajo y las condiciones ambientales. Los resultados fueron que si existe la fuente de apoyo entre compañeros y supervisores y que los recursos funjen como modelador para que se lleve un compromiso afectivo. También encontraron que las condiciones ambientales



positivas ejercen un reforzado en las relaciones de apoyo, mientras que las condiciones adversas disminuyen las relaciones de apoyo.

Muchas de las investigaciones mencionan que cuando las condiciones ambientales son favorables, los empleados van a realizar de una mejor manera sus actividades y se verán más comprometidas con su organización. Sin embargo si las condiciones ambientales no son favorables, tales como, ventilación, ruido, iluminación, los empleados estarán en un estado de desinterés y no podrán llegar a la meta organizacional (Lee & Brand, 2005).

Raanaas, Horgen, Rich y Patil (2011) realizaron un estudio sobre el beneficio de tener plantas en el interior y la capacidad de atención dentro de las oficinas. La muestra fue conformada por 34 estudiantes. Los estudiantes estaban expuestos a dos condiciones: con plantas en el interior y la otra sin plantas, donde se les asignó una tarea para saber su atención en las dos condiciones. Con dicho estudio se confirmó que la presencia de naturaleza en el interior de las oficinas mejora el desempeño y el rendimiento cognitivo de los individuos.

Para conocer que ambientes son más benéficos para la salud del empleado es necesario tomar en cuenta la percepción del ambiente en el que se encuentra. Martínez-Soto y López Lena (2010) realizaron un estudio con una muestra de 289 adultos mexicanos para conocer la preferencia ambiental, usando la técnica de imaginación libre y la aplicación de la Escala de Percepción de Restauración Ambiental- Revisada. Se les pidió a los participantes que imaginaran un lugar de su mayor agrado o interés. Posteriormente se les aplicó la escala. Se obtuvo que las personas prefieren los ambientes naturales sobre los construidos, en tanto que la preferencia ambiental se relacionó positivamente con la percepción de las cualidades restauradoras.



Como se ha mencionado hasta el momento, toda condición ambiental cuenta con la fuerza suficiente para beneficiar o empeorar la salud de los empleados y tiene el potencial de restaurar y mejorar el desempeño en las actividades dentro de una organización, por lo tanto es importante conocer la relación y la influencia que tienen los aspectos físicos en el clima organizacional de una organización gubernamental, tomando en cuenta que este tipo de organizaciones deben mantenerse austeras para tener congruencia con la situación del país, sin embargo la austeridad no implica no contar con mantenimiento en las instalaciones, o con las condiciones ambientales que ayuden a desempeñar mejor el trabajo, como por ejemplo, plantas en el interior, ventanas con vista a la naturaleza (copas de árboles, nubes etc.), las condiciones que aseguren la integridad física y mental, así como tener las herramientas necesarias para realizar las actividades.

A continuación se mostrara el método empleado para llevar a cabo la presente investigación.



CAPÍTULO 4

Método

4.1. Justificación y planteamiento del problema

Los individuos económicamente activos pasan la mayor parte del tiempo en ambientes laborales. De las 12 horas de vigilia, que normalmente tiene el ser humano, al menos ocho permanece en una organización (García-Saiso, 2014). La población se encuentra en ambientes que merecen ser observados y evaluados para mejorar el desempeño y la salud del trabajador. Por lo tanto, el lugar de trabajo se ha reconocido como un espacio de investigación y estudio por la variedad de interacciones que se dan. Esto ha impulsado a investigar las condiciones ambientales laborales que influye en el clima laboral de una dependencia gubernamental.

Para toda organización es importante conocer el clima laboral que impera, ya que a través de ello puede entender, en parte, el comportamiento general de su personal y esto hace posible iniciar un cambio dirigido hacia elementos específicos para prevenir problemas dentro de la organización.

La organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) menciona que al haber un equilibrio entre las condiciones ambientales y los factores humanos, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud.

Por lo que resulta importante estudiar la relación entre el clima laboral y el ambiente físico, ya que nos permite conocer que tanto influye y repercuten o benefician el rendimiento, mejoramiento del servicio y motivación del empleado, para que la empresa logre buenos resultados.



4.2. Objetivo de investigación

Identificar si existe relación y/o influencia entre el ambiente físico y el clima organizacional, para conocer y evaluar si el ambiente físico es predictor del clima organizacional.

4.3. Hipótesis

Hi: existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el ambiente físico, dentro de una dependencia gubernamental.

Ho: no existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el ambiente físico, dentro de una dependencia gubernamental.

4.4. Definiciones conceptuales.

Clima organizacional. Percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales (Brunet, 1987).

Ambiente físico. Se clasifica en dos tipos: el ambiente percibido científicamente y el ambiente percibido por una determinada especie. Estos espacios se expresan de placer-displacer. Son representaciones simbólicas con precisión, formalización y universalidad muy diferentes. (Jiménez y Aragonés, 1986).



4.5. Definiciones operacionales.

- Clima organizacional. Puntaje global obtenido en la Escala de Clima Social Organizacional (García- Saisó, Ortega- Andeane & Reyes Lagunes, 2014) obtenida por cada uno de los participantes.
- Ambiente físico. Puntaje global en la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García- Saisó, 2014) obtenida por cada uno de los participantes.

4.6. Tipo y diseño de investigación.

- Diseño de investigación: no experimental, ya que no se realiza ninguna manipulación de las variables.
- Tipo de investigación: transversal-correlacional, ya que se describirá si hay relación entre dos o más variables en un momento determinado (Kerlinger & Lee, 2002).

4.7. Muestreo.

El muestreo fue no probabilístico de tipo accidental o por conveniencia (n=101), al evaluar a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características requeridas de la presente investigación (Kerlinger & Lee 2002).

4.8. Participantes.

La muestra se conformó por 101 empleados, que se encontraban laborando en una dependencia gubernamental con al menos seis meses de antigüedad.



4.9. Instrumentos.

- Escala WES de Moos (adaptada)

Se utilizó la versión corta en español de la escala WES de Moos (García-Saisó, Ortega- Andeane & Reyes Lagunes, 2014), para medir clima social organizacional, conformada por 18 reactivos organizados en tres factores y un indicador: F1 clima laboral, F2 aspectos físicos, F3 normatividad organizacional y cambio, con un Alfa de Cronbach de .84 que explica el 53.55% de la varianza.

- Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (EVAF)

Se utilizó la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García-Saisó, 2014) para medir aspectos físicos, contiene 14 reactivos en dos factores: valoración positiva y valoración negativa, con un Alfa de Cronbach de .87 que explica el 60.87% de la varianza.

4.10. Procedimiento y análisis estadístico

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en el lugar de trabajo de los participantes. Se solicitó su colaboración para responder los siguientes instrumentos: Escala WES de Moos (García- Saisó et al., 2014) versión corta en español y la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García-Saisó, 2014), siguiendo sus respectivas instrucciones. Reiterándoles que su participación es anónima y confidencial, requiriendo 20 minutos para responderlo. Los participantes dieron su consentimiento de manera individual y por escrito, completando una ficha de datos sociodemográficos.



Los datos obtenidos se capturaron en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the social Science) en su versión 17.0, para realizar los siguientes análisis estadísticos:

- Estadística descriptiva.

Se realizó un análisis de estadística descriptiva en el que se obtuvo: frecuencias de variables sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato y último grado de estudios).

- Estadística inferencial.

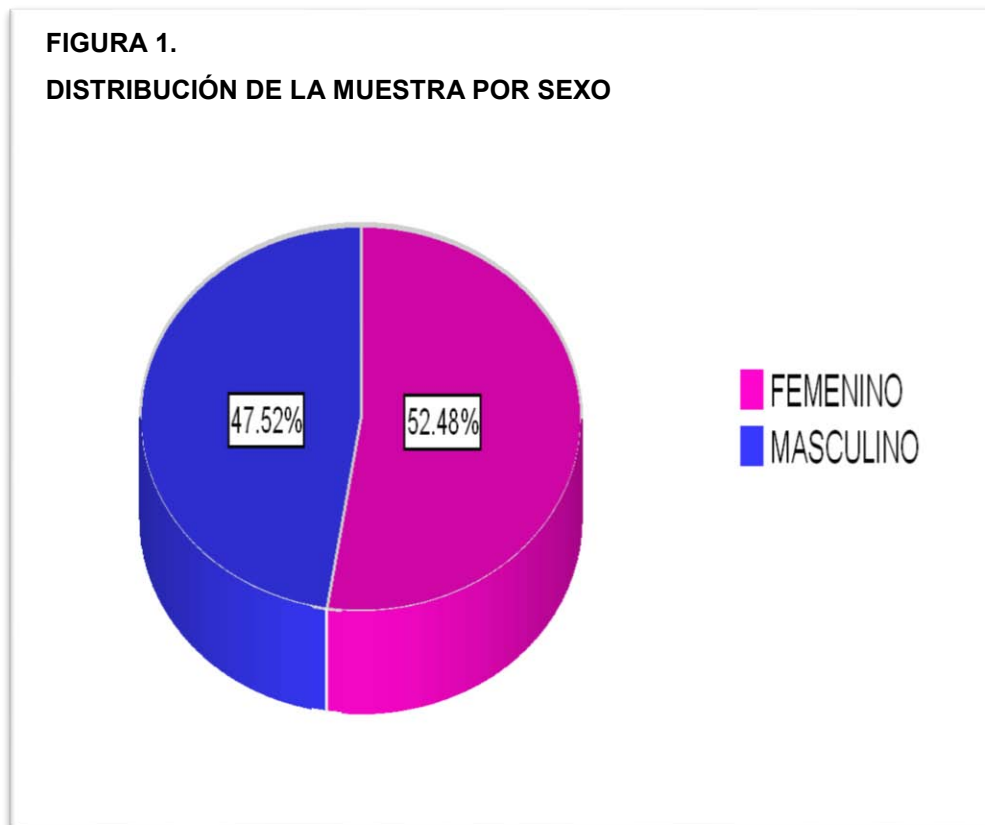
Se realizaron Correlaciones producto-momento de Pearson entre las siguientes variables: clima organizacional y ambiente físico, para determinar la relación que existe entre ellas y por ultimo una regresión lineal por pasos sucesivos para predecir el clima social organizacional con la valoración negativa y positiva del ambiente físico.

CAPÍTULO 5
RESULTADOS

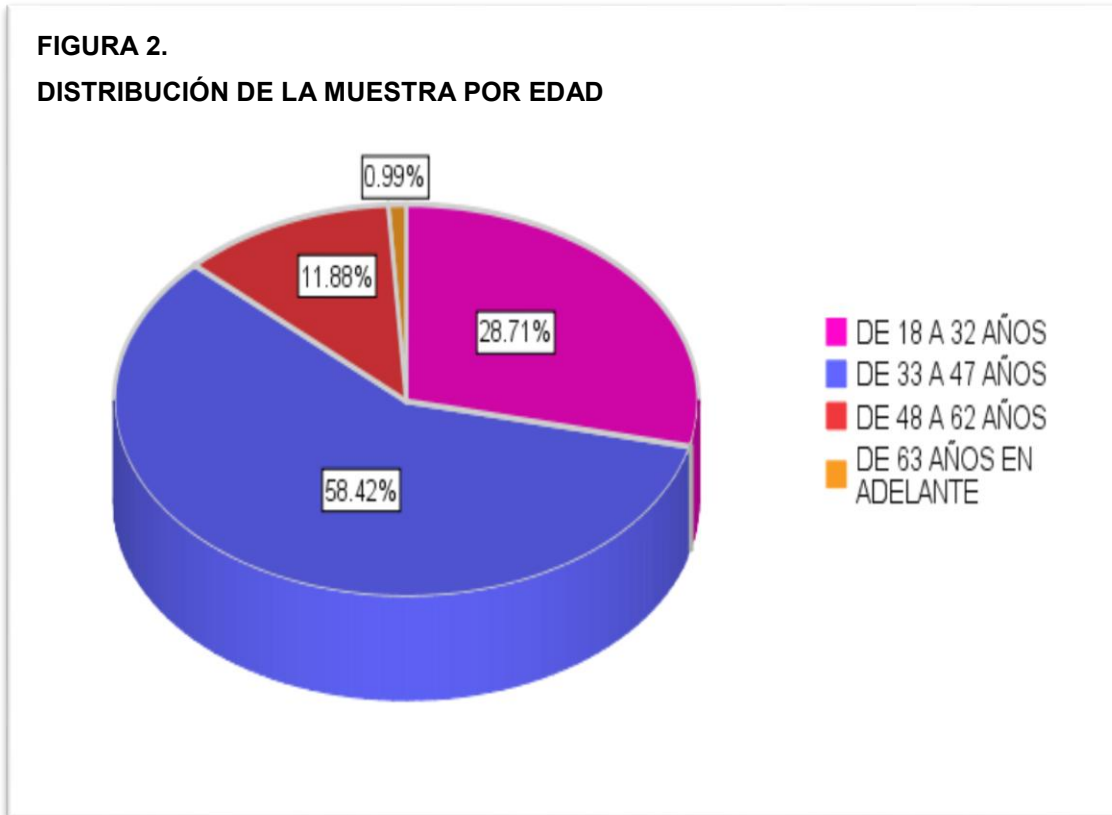
5.1. Estadística descriptiva

- Variables sociodemográficas.

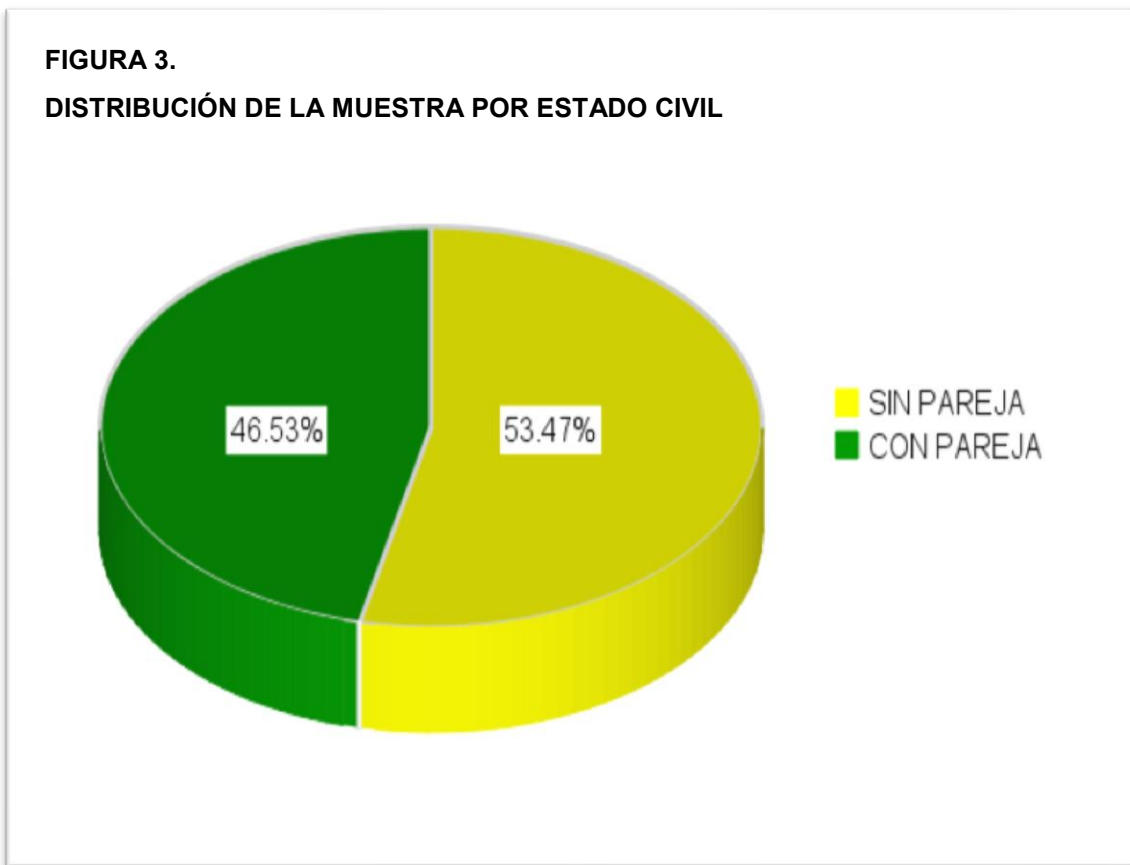
En la Figura 1 se presenta la distribución de la muestra por sexo donde el 52.5% (53 participantes) son mujeres y el 47.5% (48 participantes) son hombres.



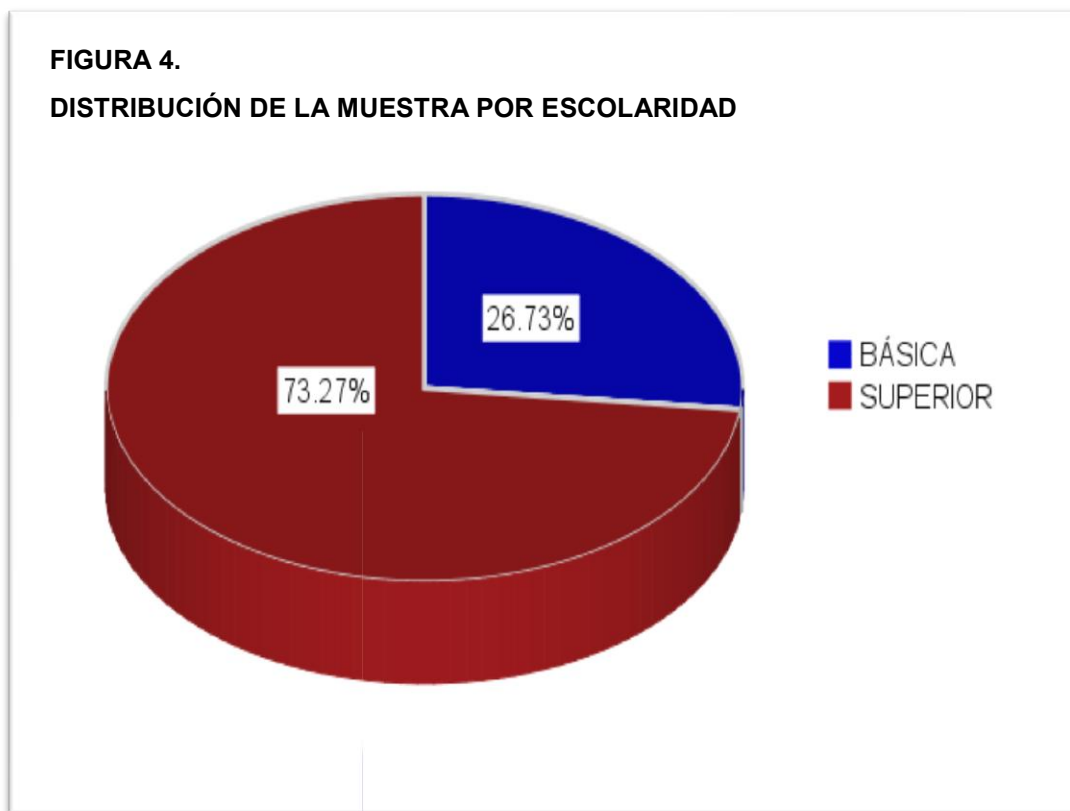
En la Figura 2 se presenta la distribución de la muestra por edad donde el 28.7% (29 participantes) tienen entre los 18 a los 32 años, el 58.4% (59 participantes) tienen entre los 48 a los 62 años y el 1% (1 participante) tiene más de 63 años.



En la Figura 3 se presenta la distribución de la muestra por estado civil donde el 46.5% (47 participantes) de la muestra reporto tener pareja, mientras que el 53.5% (54 participantes) reporto no tenerla.



En la Figura 4 se presenta la distribución de la muestra por escolaridad donde el 26.7% (27 participantes) tiene escolaridad básica, mientras que el 73.3% (74 participantes) reporta tener escolaridad superior.

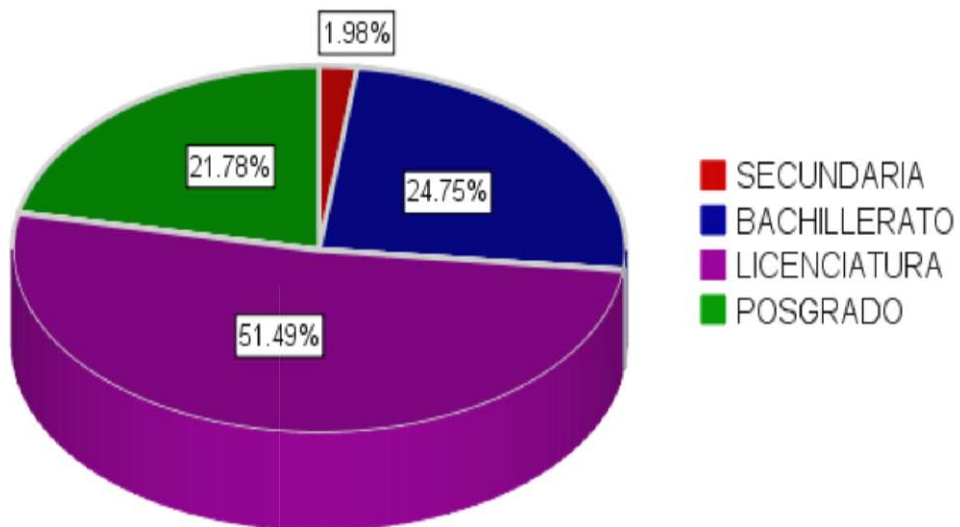


En la Figura 5 se presenta la distribución de la muestra por tipo de contrato donde el 89.1% (90 participantes) reportan tener un contrato de planta (tiempo indefinido), el 5.9% (6 participantes) están por honorarios y el 5% (5 participantes) son eventuales.



En la Figura 6 se presenta la distribución de la muestra por último grado de estudios donde el 51.5% (52 participantes) reportan tener el nivel de licenciatura, el 24.8% (25 participantes) el nivel de bachillerato prepa tecnico, el 21.8% (22 participantes) el nivel de posgrado y el 2% (2 participantes) la secundaria.

FIGURA 6.
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS





5.2. Estadística inferencial

- Análisis de diferencias

Para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas se realizó una Prueba t de Student. Los datos obtenidos son los que se muestran en las siguientes tablas:

En la tabla 1 se puede observar que hay diferencias estadísticamente significativas entre la valoración positiva de la Escala de Valoración del Ambiente Físico (EVAF) con respecto al sexo ($t=2.48$, $p=.015^{**}$) donde las mujeres ($X=4.18$) tiene una media mayor a la de los hombres ($X=3.58$).

Tabla 1.
Valoración positiva de acuerdo al sexo.

Variable	Medidas por Grupo		Media teórica	T	P
	F	M			
Escala de Valoración Ambiental Física F1 Positivo	4.18	3.85	3	2.48	.015**

Nota * $p<.05$, ** $p\leq.01$

En la tabla 2 se puede observar que hay diferencias estadísticamente significativas entre el total de clima de la escala clima social organizacional (CSO) con respecto al estado civil ($T= -2.071$, $p= 0.41^*$) donde las personas con pareja presentan una media mayor ($X= 4.25$) que los que no tienen pareja ($X=3.95$).



Tabla 2
Clima organizacional de acuerdo al estado civil.

Variable	Medidas por Grupo		Media teórica	T	P
	Sin pareja	con pareja			
Clima Social Organizacional F1 Clima	3.95	4.25	3.5	-2.071	.041*

Nota * $p < .05$, ** $p \leq .01$

En la tabla 3 se puede observar que existen diferencias estadísticamente significativas entre el Factor 3, Aspectos físicos de la Escala de Clima Social Organizacional con respecto al estado civil ($T = -3.01$, $p = .003^*$) donde las personas con pareja obtienen una media mayor ($X = 4.88$) que los que no tienen pareja ($X = 4.30$).

Tabla 3.
Aspectos físicos de acuerdo al estado civil.

Variable	Medidas por Grupo		Media teórica	T	P
	Sin pareja	con pareja			
Clima Social Organizacional F2 Aspectos Físicos	4.30	4.88	3.5	-3.01	.003*

Nota * $p < .05$, ** $p \leq .01$



- Correlaciones producto-momento de Pearson

Para continuar con el análisis de resultados, se realizó una correlación producto-momento de Pearson de los factores de las escalas de Clima Social Organizacional y Valoración del Ambiente Físico Laboral.

En la tabla 4 se puede observar las correlaciones significativas.

En cuanto al factor 2, aspectos físicos se observan correlaciones positivas débiles significativas con el factor 1, clima laboral (.292**), de la escala de Clima Social Organizacional.

En cuanto al factor 1, valoración positiva de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral se observan correlaciones positivas moderadas significativas con el factor 1, clima laboral (.419**), de la escala de Clima Social Organizacional, con el factor 2, aspectos físicos del clima social laboral de manera positiva débil (.250*), con el factor 3, normatividad organizacional se observa una relación positiva moderada (.432**) y con el indicador cambio se observa una relación positiva moderada (.303**).

La valoración negativa de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral se correlaciona con el factor 1, clima laboral de manera negativa débil (-.3.73**), con el factor 2, aspectos físicos del Clima Social Laboral de manera negativa débil (-.241*), con el factor 3, normatividad organizacional de manera negativa moderada (-.406**), con el indicador, cambio de manera negativa débil (-.289)** y por ultimo con el factor 1, valoración positiva del ambiente físico laboral de manera negativa media (-.623**).



Tabla 4.

Correlaciones producto-momento de Pearson entre los factores de las Escalas de Clima Social Organizacional y Valoración del Ambiente Físico Laboral.

Variables	Escala de Clima Social Organizacional				Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral	
	F1	F2	F3	Indicador	F1	F2
F1 clima laboral	-	-	-	-	-	-
F2 Aspectos físicos	.292**	-	-	-	-	-
F3 Normatividad organizacional	.649**	.286**	-	-	-	-
Indicador1 Cambio	.460**	.479**	.439**	-	-	-
F1 Valoración positiva	.419**	.250**	.432**	.303**	-	-
F2 Valoración negativa	-.373**	-.241*	-.406**	-.289**	-.623**	-

Nota *p<.05, **p≤.01

Para conocer si existe influencia estadísticamente significativa. Se realizó un análisis de regresión lineal múltiple por pasos sucesivos. En la tabla 5 se muestra la influencia del ambiente físico sobre el clima social el cual produjo un modelo significativo [F(1/90)=25.04, p=.000**] que explica el 21% de la varianza del clima (R²=.218) con el predictor de valoración de ambiente positivo.

Tabla 5.

Influencia del ambiente físico sobre el clima social organizacional.

Variable	B	EE	β
Valoración Positiva de la Escala de Evaluación Ambiental Física	.498	.100	.467**

Nota *p<.05, **p≤.01



Discusión

El objetivo del presente estudio fue Identificar si existía relación y/o influencia entre el ambiente físico y el clima organizacional, para conocer y evaluar si el ambiente físico es predictor del clima organizacional.

Se demostró la hipótesis de trabajo que señala que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el ambiente físico dentro de una dependencia gubernamental, que va de acuerdo con lo que puntualiza Goncalves (2001, en Cañellas, 2007), que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral mismas que generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

En este sentido, Forehand y Gilmer (1964, en Brunet, 1987) mencionan que el clima organizacional es objetivo, refiriéndose a los aspectos físicos o estructurales, mientras que Litwin y Stringer (1968, en Brunet, 1987) mencionan que es una reacción subjetiva que tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen de su ambiente en el que se desarrolla.

Por otro lado, Rodríguez (1999) menciona que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al ambiente físico en que este se da.

Se comprobó que hay diferencias estadísticamente significativas en cuanto al Factor 1 valoración positiva de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (EVAF) de acuerdo al sexo. Es decir las mujeres evalúan mejor el entorno físico a comparación de los hombres. Esto se debe a que las mujeres son más perceptivas de su medio. Lo anterior coincide con estudios recientes acerca de



que los hombres y las mujeres perciben de manera diferente su entorno y reaccionan diferentes, aun estando en los mismos escenarios.

En este sentido, Dinc (2009) realizó un estudio donde relaciona el espacio físico con el género, dando como resultado un mejor desempeño y satisfacción de los usuarios, mediante la personalización de su lugar de trabajo. Así como el estudio realizado por Wells y Thelen (2000), donde sugieren que las mujeres personalizan su lugar de trabajo para expresar su identidad, usando artículos personales, símbolos de relaciones personales y plantas, mientras que los hombres utilizan símbolos relacionados con el deporte y con sus logros.

Otra diferencia estadísticamente significativa es entre en el Factor 1 clima laboral en la escala de Clima Social Organizacional (CSO) y el estado civil, donde los participantes que tienen pareja evalúan mejor su clima en comparación de las que no tienen. Este factor aborda las características positivas entre jefe y subordinado, donde el apoyo, la valoración, el optimismo y la referencia como mediador de los resultados de los trabajadores es importante y sobresaliente en personas con pareja. Lo anterior coincide con lo mencionado por Rousseau y Aubé en 2010, que el apoyo y el compromiso afectivo prevalecen con condiciones ambientales favorables.

Continuando con la variable de estado civil, hay diferencias estadísticamente significativas con el Factor 2 aspectos físicos de la escala de Clima Social Laboral, donde el mayor puntaje lo tienen los participantes que tienen pareja. Es decir, el entorno que los rodea le permite u obstaculiza la ejecución de las labores que realizan en la organización y esto afectara o desarrollara más a las personas que tienen pareja.



Se realizó un análisis de Correlación producto-momento de Pearson que muestra que hay relaciones estadísticamente significativas positivas entre los 3 factores y un indicador de clima social organizacional con los dos factores de la valoración ambiental físico laboral. Lo cual indica que el clima organizacional depende del ambiente físico de una organización. Ortega-Andeane, Mercado, Reidl y Estrada (2005) mencionan la relación que existe entre el ambiente y la persona, donde se puede observar que diversos factores ambientales pueden generar un gran impacto en la vida de los individuos, demostrando que algunas características del diseño (como las distribución de los muebles, las ventanas, el tamaño de los espacios, los colores) hasta los aspectos físicos (como la temperatura, el clima, la iluminación), pueden incidir en diferentes aspectos, desde el comportamiento general de quienes se desenvuelven en los diferentes ambientes.

Rousseau y Aubé (2010) mencionan que para que el desempeño de los empleados sea mejor necesitan de condiciones ambientales favorables tales como iluminación adecuada, temperatura y bajo nivel de ruido. Por lo contrario, con condiciones desfavorables, los empleados se distraen de las metas organizacionales y se sienten desmotivados.

Hedge (1982, en Jahncke, Hygge, Halin, Green & Dimberg, 2011) en su estudio menciona que los efectos negativos del ruido en la conducta humana están asociados con un aumento de ruido de fondo y por consiguiente de distracción al llevar a cabo alguna tarea en el escenario laboral. Lo anterior coincide con los resultados de la presente investigación, donde se puede observar que cuando la valoración negativa ambiental es desfavorable, los empleados se distraen de las metas organizacionales.



Y para concluir se realizó un análisis de regresión donde se observó que si existe influencia de la valoración positiva del ambiente en el clima social organizacional.

Lo anterior coincide con Rodríguez (1999) que expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y el ambiente físico en que éste se da.

Por otro lado, Rodríguez, Díaz, Fuentes & Martín (2004, en García-Saisó, Ortega Andeane & Reyes Lagunes, 2014) mencionan que es importante conocer la influencia que tienen las condiciones ambientales con el clima organizacional, ya que permite conocer, cuales son las percepciones que tienen las personas acerca de las características que conforman a la organización; es decir, que perciben los empleados del ambiente y de su entorno laboral.



Recomendaciones

Después de concluir la investigación resulta importante continuar con las investigaciones sobre condiciones ambientales, porque, como se pudo observar en la literatura y en los resultados de la presente investigación, los ambientes físicos tiene influencia sobre la salud y la conducta de los trabajadores.

Por otra parte, es importante tomar en cuenta, para futuras investigaciones las escalas que se utilizaron en la presente investigación, ya que gracias a ellas podemos conocer la relación y/o influencia que tiene el ambiente con otras variables, por ejemplo: la satisfacción laboral, la calidad de vida, estrés laboral, entre otras.

Por lo tanto, es importante que se forme un vínculo con las distintas organizaciones para realizar investigaciones acerca del ambiente laboral, considerando formar un equipo de trabajo multidisciplinario que ayude a evaluar el ambiente físico y los factores que se relacionan para el bienestar y la salud del trabajador.



REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2009). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia
- Alcover, C., Martínez, D. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. México. Mc Graw-Hill.
- Apud, E. Meyer, F. (2003). *La importancia de la ergonomía para los profesionales de la salud*. Revista ciencia y enfermería, 9 (1)
- Ardila, R. (1986). *Psicología del trabajo*. Chile. Ed. Universitaria.
- Ballart, X. (2001). *Innovación en la gestión pública y en la empresa privada: los casos de Óscar Fanjul, Pedro Fontana, Alberto Ledesma y Rafael Villaseca*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Barriguet G. F. (1982). *Hombre, trabajo y relaciones industriales*. México: Alhambra Mexicana.
- Brown, S. (1996). *A meta-analysis and review of organizational research on job involvement*. Psychological Bulletin, 120, 235-255.
- Brunet, L. (1987). *El clima laboral de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Burke, W. W. (1988). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Sitesa.
- Carlopio, J. & Gardner, D. (1992). *Direct and interactive effects of the physical work environment on attitudes*. Environment and Behavior, 24, 579-601.
- Casales, F. J. C., Ortega, M. Y. & Romillo, R. M, D. (2000). Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera. Revista de Psicología en México, 17 (3): 288-296.
- Casullo, G. (2008) *Algunas consideraciones acerca del concepto Clima Social y su evaluación*. Buenos Aires. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología
- Cañellas, J. Castellanos, M. Piña, C. Sánchez, A. & Ocampo, M. (2007). Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario. 5 (3).



[http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/295/4034.](http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/295/4034)

Chiang, V. M, M., Salazar, B. C. M., & Núñez, P. A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital de tipo 1. *Psicothema*, 16 (2): 61-76.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría de la administración*. Mc Graw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: International Thomson Editores.

Corres, P. (2001). *Alteridad y tiempo en el sujeto y la historia* (2da ed.). México: Fontamara.

Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill

Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice-Hall

Díaz- Guerrero, R. (2007). *Psicología del Mexicano*. México: Trillas

Dinc, P. (2009). Gender (in) difference in private offices: Aholistic approach assessing satisfaction and personalization. *Journal of Environment Psychology*.29, 53-62

Donald, I. & Siu, O. (2001). *Moderating the stress impact of environmental conditions: the effect of organizational commitment in Hong Kong and China*.*Journal of Environmental Psychology*., 21, 353-368.

Escalona, E. (2006). *Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación*. Instituto de Altos Estudios de Salud Pública. Venezuela.

Evans, G. W. y McCoy, J. M. (1998). *When buildings don't work: the role of architecture in human health*.*Journal of Environmental*, 18, 85-94.

Fernández Ballesteros, R. (1987) *El ambiente*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Ferrel, O. C. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. Mc Graw-Hill Interamericana.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.



- García-Saisó, A., Ortega-Andeane, R. & Reyes Lagunes, L. I. (2014). *Adaptación y validación psicométrica de la Escala Clima Social Organizacional (WES) De Moos en México*. Acta de Investigación Psicológica, 4 (1) 1370-1384.
- García-Saisó, A. (2014). *Propuesta de un modelo explicativo de la Percepción de Restauración Psicológica y Desgaste Ocupacional en Organizaciones ambiental y socialmente diferentes*. Tesis inédita de doctorado. UNAM. México.
- Gil, R. F. (2003). *Introducción a la psicología de las organizaciones*. Alianza
- Gómez, C. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM*. Acta colombiana de psicología. 11, 97-113.
- Guillen, G. C. y Guil, B. R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw-Hill.
- Guillen, F. M. (2006). *Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional*. Revista cubana de enfermería, 22 (4)
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning. Décima Edición.
- Hergenhom, B. (1997). *Introducción a la Historia de la Psicología*. España: Thomson.
- Hernández, A. (2000). *Confort acústico: el ruido en oficinas*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. España
- Hernández- Sampieri, R. Fernández, C. C y Bautista L. P (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed) México: Mc Graw- Hill Interamericana.
- Hodge, B.J. (2001). *Teoría de la organización*. Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Holahan, C. J (1996). *Psicología ambiental: un enfoque integral*. Mexico: Limusa.
- Jahncke, H. Hygge, S., Halin, N., & Green, A. m. (2011). *Open-plan office noise: cognitive performance and restoration*. Journal of Environmental Psychology, 31, 373-383.



- Jeffrey, M. & Landy, F. J. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, B. y Aragónes, J. (1986). *Introducción a la psicología ambiental*. Madrid: Alianza.
- Lee, S. & Brand, J. (2005). *Effects of control over office workplace on perceptions of the work environment and work outcomes*. *Journal Environmental Psychology*, 25, 323-333.
- Ley Federal del Trabajo.
<http://www.profedet.gob.mx/profedet/pdf/LeyFederaldelTrabajoActualizada.pdf>
- Kaplan, S. (2001). *Meditation, restoration and the management of mental fatigue*. *Environment and behavior*, 33, (4), 480-506
- Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw- Hill.
- Marks D. F., Murray, M., Evans B., Willing C., y Sykes, C. (2008). *Psicología de la salud. Teoría, investigación y práctica*. México: Manual Moderno.
- Mejía, A. (2011). *Estrés ambiental e impacto de los factores ambientales en las escuelas*. Pampedia no. 7. Pp 3-18.
- Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia, Bogotá*. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Merino, F. (2006). *Ruido laboral y su impacto en salud*. Occupational noise and its impact n health.
- Miranda, R. (2008). *Teoría organizacional*. Textos Maestría en Educación. 13-32.
- Mondelo, P; Gregori, E, Bombardo, P. (2000). *Ergonomía 1*. España: alfaomega.
- Moos, R. (2008). *A Social Climate Scale: Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research*. (4ta Ed.). Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.



- Moos, R., Insel, P.M. & Humphrey, B. (1974). Preliminary Manual for Family Environment Scale; Work Environment Scale and Group Environment Scale. Palo Alto, CA: National Press Book.
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Thomson Learning.
- Oblitas G. (2004). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: Thomson Learning.
- Orozco, J. M. (2006). *Evaluación de la aplicación de políticas públicas de salud en la ciudad de Cartagena*. <http://www.eumed.net/libros/2006c/199>
- Ortega- Andeane, P., Mercado, S., Reidl, L. & Estrada, C. (2005). *Estrés ambiental en instituciones de salud*. UNAM. México: Facultad de Psicología.
- Patlán, J. (2008). Exposición escrita del tema: *Clima y cultura organizacional*. Inédito. UNAM
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Oficina internacional del trabajo. Santiago de Chile.
- Peiró, J. M. (1997). *Psicología de la organización*. Madrid.
- Peiró, J. M. & Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo. Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: síntesis.
- Raanaas, R., Horgen, K., Rich, D., Sjostrom, G. & Patil, G. (2011). *Benefits of indoor plants on attention capacity in an office setting*. Journal of Environmental Psychology, 31, 99-105.
- Ramos, A. (2012). *La organización panamericana de la salud y su participación en la seguridad vial de México*. Tesina de Licenciatura de Derecho. UNAM. México.
- Reynoso, E. & Seligson, I. (2002) *psicología y salud en México*. México: UNAM. Facultad de psicología.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: VOC
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico Organizacional*. México: Alfaomega
- Rodríguez, R. (2008). *Intervención pro- ambiental en un espacio de trabajo de oficina*. Avances en energías renovables y medio ambiente, 12, 12- 29.



- Rodríguez, J. (2005). *La cultura organizacional y el clima laboral como factores determinantes en la motivación*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de estudios Superiores Zaragoza. UNAM. México.
- Rodríguez, J. (2007) *Estudio de clima organizacional e intervención en la formación*. México: Tesis Licenciatura. Universidad de Guanajuato.
- Rodríguez, C. M. & Posadas D. (2005). *La psicología en el escenario del trabajo*. Revista electrónica de Psicología Iztacala, 8 (2).
- Rousseau, V. & Aubé, C., (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: the moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *The Journal of social Psychology*, 159 (4), 321-340.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España. Ed. Síntesis. Universitat Jaume de Castellon.
- Salgado, F. J., Remeseiro, C., & Iglesias. M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2): 329-335.
- Seisdedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida*. Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Núm. 2)
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Spínola, D. (2014). El clima organizacional: táctica fundamental para el crecimiento de las empresas. Tesina de licenciatura en Psicología. UNAM. México.
- Tejada, A. (2010). *Análisis del sistema organizacional desde una perspectiva compleja como herramienta de recursos humanos*. Psicología desde el caribe. 26. 198-214.
- Urdaneta, O. (2005). *Psicología organizacional: aplicada a la gestión del capital humano*. Bogotá: 3B editores.
- Uribe, J. (2006). *¿Qué es el trabajo?* México. Facultad de psicología.
- Uribe, J. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México UNAM.
- Valdez Rivera, S. (1998). *Diagnóstico Empresarial. Método para Identificar, Resolver y Controlar Problemas en las Empresas*. México: Trillas.



Velázquez, M. G. (2006). *Psicología del Trabajo en las organizaciones*. México: Limusa.

Wells, M. & Thelen, L. (2000). *Wath does your workplace say about you?* Environment and Behavior, 34, 300-321.

Zepeda H. F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley Longman Pearson.



APÉNDICE A.

Escala de Valoración Ambiental Física (EVAF)

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

FOLIO: _____

Consentimiento informado:

La Universidad Nacional Autónoma de México y la División de Estudios de Profesionales de la Facultad de Psicología están llevando a cabo una investigación sobre Ambientes Laborales, por lo que le invitan a participar en la siguiente encuesta. Es importante destacar que su colaboración será totalmente confidencial y anónima, los datos servirán únicamente para este fin.

ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR, Rúbrica: _____

Instrucciones:

Lea cuidadosamente los enunciados que se le presentan a continuación, marque con una "X" la opción que mejor describa su percepción sobre las condiciones físicas de su lugar de trabajo.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Mi lugar de trabajo es inseguro porque no tiene salidas de emergencia.					
2. Mi lugar de trabajo es incómodo porque no cuenta con la temperatura adecuada.					
3. Me siento cómodo cuando estoy en mi oficina.					
4. Mi lugar de trabajo es agradable porque puedo personalizarlo.					



5. Mis compañeros de trabajo hacen a mi oficina agradable.					
6. Mi lugar de trabajo es funcional porque tiene suficiente espacio.					
7. Si mi oficina está ordenada es agradable.					
8. Mi oficina es agradable porque tiene plantas.					
9. Mi lugar de trabajo es inseguro porque no tiene rutas de evacuación.					
10. Mi oficina es segura porque tiene mantenimiento constante.					
11. Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido interior.					
12. Cuando mi oficina está limpia es agradable.					
13. Mi lugar de trabajo es seguro porque cuenta con señales de emergencia.					
14. Mi oficina es funcional porque está ordenada.					
15. Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido exterior.					
16. Mi oficina es funcional porque tiene computadoras actualizadas.					
17. Mi oficina es segura porque tiene pasillos adecuados.					



18. Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido general.					
19. Mi oficina es funcional porque tengo contacto con plantas (naturales o artificiales).					
20. Mi oficina es insegura porque no cuenta con personal capacitado para emergencias.					
21. Mi oficina es insegura porque no tiene pasillos adecuados.					



APÉNDICE B.

Escala de Clima Social Organizacional (CSO)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Instrucciones:

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso, decida que tanto describen o se relacionan con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien usted se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del lugar de trabajo o empresa.

La escala de respuesta va de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Frases:	TD	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	TA
1. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.						
2. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.						
3. Las oficinas están siempre bien ventiladas.						
4. Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.						
5. Las cosas siempre están cambiando.						
6. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.						



7. Generalmente el mobiliario está bien acomodado.						
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.						
9. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.						
10. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.						
11. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.						
12. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.						
13. Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.						
14. Se siente el entusiasmo en el ambiente.						
15. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.						
16. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.						
17. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.						
18. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.						



Datos Sociodemográficos:

A continuación le pedimos algunos datos generales, le recordamos que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

1.	¿Qué edad tiene? años					
2.	Sexo	Femenino	Masculino			
3.	Estado Civil	Casad@	Solter@	Unión libre	Viud@	Divorciad@
4.	Último grado de estudios completo	Primaria	Secundaria	Bach/Prepa/C. Técnica	Licenciatura	Posgrado

5.	Tipo de empresa en la que labora	Pública	Privada			
6.	Nombre del puesto					
7.	Principales actividades que realiza					
8.	Antigüedad en la Empresa en años					
9.	¿Qué tipo de contrato tiene?	Eventual	Planta	Honorarios		
10.	¿Tiene personas a su cargo?	NO	SI	¿Cuántas?		



11.	¿Cuál es el total de cuartos, piezas o habitaciones con que cuenta su hogar? (Por favor no incluya baños, medios baños, pasillos, patios y zotehuelas)	
12.	¿Cuántos baños completos con regadera y W.C. (excusado) hay para uso exclusivo de los integrantes de su hogar?	
13.	¿El hogar cuenta con regadera funcionando en alguno de los baños?	
14.	Contando todos los focos que utiliza para iluminar su hogar, incluyendo los de los techos, paredes y lámparas de buró o piso, díganos ¿Cuántos focos tiene su vivienda?	
15.	¿El piso de su hogar es predominantemente de tierra, o de cemento o de algún otro tipo de acabado?	
16.	¿Cuántos automóviles propios, excluyendo taxis, tienen en su hogar?	
17.	¿Cuántas televisiones a color funcionando, tienen en su hogar?	
18.	¿Cuántas computadoras personales, ya sea de escritorio o lap top, tiene funcionando en su hogar?	
19.	¿En este hogar, cuentan con estufa de gas o eléctrica?	
20.	Pensando en la persona que aporta la mayor parte del ingreso en este hogar, ¿cuál fue el último grado de estudios que completó?	