

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN

Antonio Hernández Camargo¹

Las percepciones que tienen los empleados de una empresa sobre el ambiente laboral en el que se desempeñan se pueden considerar parte vital del clima organizacional, tal vez sea uno de los aspectos más importantes, hoy en día, dentro de cualquier entorno laboral y de negocios. Para la administración en general, resulta conveniente identificar la realidad que se vive en el sitio de trabajo; además de la aprobación o desaprobación de las políticas empleadas que pueden tener opiniones favorables sobre su entorno laboral, o por el contrario, considerar negativos muchos factores que terminan por desmotivarlos y disminuyen los índices de rendimiento y productividad.

La administración define el clima organizacional como una forma de agruparse y de generar acuerdos, al margen de las estructuras que las componen, viendo estas estructuras como las normas, los espacios físicos y las jerarquías. El clima organizacional a nivel administrativo implica tener en cuenta la división del trabajo, el producido, subprocesos de control, de educación y de apoyo a la dinamización de los procesos que garanticen la calidad de los resultados.

Para comprender mejor el concepto de clima organizacional, según Chiavenato (2000), es necesario resaltar que “el clima puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados”.¹

Poco a poco, los gerentes y directores de grandes empresas se han dado cuenta que para aumentar o mantener su posicionamiento en el mercado, es importante tener un buen clima organizacional y una comunicación efectiva, y más aún, cuando ésta se empieza a generar desde adentro.

La comunicación interna es definida por Collado como: “El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones, con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”² lo cual nos lleva a reconocer la importancia de ejecutar permanentemente una comuni-

1 Estudiante del programa de Administración de Empresas de la Universidad Libre sede Cartagena.

2 GARCÍA Mónica. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración Universidad del Valle Biblioteca Digital. Colombia. 2009

3 NARANJO José Enrique. Acciones comunicativas para fortalecer la comunicación interna de los cuadros en la formación y desarrollo de las reservas de empresa azucarera de Colombia. Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. España. Consultado en marzo de 2014.



cación que sea eficaz y que lleve no solo a la satisfacción del cliente externo y al cumplimiento de objetivos, sino, aún más importante, la mejora de las relaciones personales dentro de la misma compañía.

El interés por el mejoramiento del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad, y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

Para un administrador es importante ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización, a fin de evaluar las posibles fuentes del conflicto para posteriormente intervenir eficazmente sobre el problema y, lo más importante, poder hacer seguimiento al desarrollo de su organización y prevenir los problemas que puedan surgir.

El clima organizacional y la comunicación se encuentran integrados, y esto se convierte en una opción para lograr altos niveles de eficiencia, calidad y competitividad organizacional.

En la teoría humanista, por ejemplo, el trabajador cobra importancia como ser social que se comunica, que participa y se abre un camino a la democracia, busca un balance entre la producción y la condición humana. Esta

teoría identificó la “existencia de una organización informal paralela a la organización formal y que influía significativamente en el rendimiento del trabajador”³

Ahora bien, la teoría de sistemas plantea la comunicación como un sistema dinámico que permite la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Kahn y Katz, desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo a través de la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de las organizaciones. Según su modelo, “la organización puede ser un sistema abierto o cerrado que siempre tendrá relación con su contexto y que implementará la comunicación como un sistema definitivo y dinámico, mediante el cual se hace un intercambio entre sí y su entorno”⁴

Es pertinente, en el caso del clima organizacional, mencionar ciertos aspectos claves, que son dejados de lado porque no son considerados como una función dentro de la estructura organizacional y que son vitales para alcanzar un buen clima. Uno de ellos se denomina: “Desarrollo Organizacional”, el cual “busca la mejora continua dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en evolución constante. Es la disciplina que ve a las organizaciones y a los grupos como sistemas y procesos para mejorar su productividad, efectividad y resultados”⁵

3 RIASGOS José. Enfoque Humanístico de la Administración, Teoría de las Relaciones Humanas. Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia. Consultado en marzo de 2014.

4 SOLANO Ronald. Teoría de Sistemas. Facultad de Ingeniería. Universidad de la República de Uruguay. Consultado en marzo de 2014.

5 UNIVERSIDAD REGIOMONTANA. Desarrollo Organizacional. Consultado en abril de 2014.



Otro aspecto clave es el liderazgo, que no es ajeno a la filosofía de una organización, en ella se requiere definir cuál es el estilo de liderazgo que mejor se adapte a su visión y misión. En la medida en que una organización busca fortalecer el liderazgo, se establecen bases para una apropiación adecuada de la filosofía de la organización por parte de los empleados.

El clima organizacional se desarrolla siempre y cuando existan estos líderes, pero también los equipos de trabajo. Un equipo siempre debe tener una mezcla de habilidades diferentes, por ejemplo, habilidades funcionales o técnicas, para resolución de problemas, toma de decisiones y habilidades para las relaciones humanas.⁶

Considerando lo anterior, el desarrollo organizacional, el liderazgo y la motivación deben tenerse en cuenta como áreas que funcionan dentro de un sistema social mayor, por lo tanto, se le debe considerar como un factor constante y permanente para la mejora continua y en consecuencia, para el logro de los objetivos organizacionales.

Por lo visto, la evolución de las teorías administrativas y de la comunicación nos muestra cómo, en cada uno de sus momentos, el clima organizacional y la comunicación han sido fundamentales para el desarrollo de las compañías y la sociedad. Es innegable que

los momentos históricos marcan tendencias, desde los primeros planteamientos científicos que cuestionaban los métodos administrativos y, a la vez, proponían una eficiencia basada en el mejor trato a las personas. Se puede ver cómo hoy, después de pasar por tendencias productivistas, el clima organizacional y la comunicación se convierten nuevamente en un sistema fundamental para el desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

RUBIAS María; RIADI, María; VÁSQUEZ Cristian. Diagnóstico de Clima Organizacional (Trabajo de Grado). Facultad de Comunicación y Escuela de Publicidad. Universidad Diego Portales. Chile. 2004.

GARCÍA Mónica. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración Universidad del Valle, Biblioteca Digital. Colombia. 2009.

NARANJO José Enrique. Acciones comunicativas para fortalecer la comunicación interna de los cuadros en la formación y desarrollo de las reservas de empresa azucarera de Colombia. Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. España. Consultado en marzo de 2014.

6 COVARRUBIAS María; RIADI María; VÁSQUEZ Cristian. Diagnóstico de Clima Organizacional (Trabajo de Grado) Facultad de Comunicación y Escuela de Publicidad. Universidad Diego Portales. Chile. 2004



RIASGOS José. Enfoque Humanístico de la Administración, Teoría de las Relaciones Humanas. Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia. Consultado en marzo de 2014.

SOLANO Ronald. Teoría de Sistemas. Facultad de Ingeniería. Universidad de la

República de Uruguay. Consultado en marzo de 2014.

UNIVERSIDAD REGIONMONTANA. Desarrollo Organizacional. Consultado en abril de 2014.