

**COMUNICACIÓN****Clima organizacional en los procesos de mejora de la  
calidad universitaria****Organizational climate in the university quality improvement  
processes**

Emilia Botello Ramirez<sup>1\*</sup> <http://orcid.org/000-0003-1573-1861>

Benita Mavel Beltrán González<sup>2</sup> <http://orcid.org/0000-0001-8773-6384>

Tamara Cárdenas Domínguez<sup>2</sup> <http://orcid.org/0000-0001-9959-4811>

<sup>1</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Dirección de Ciencia e Innovación Tecnológica. Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Facultad de Medicina. Cuba.

\* Autor para la correspondencia. Correo electrónico: [emiliantonia@infomed.sld.cu](mailto:emiliantonia@infomed.sld.cu)

---

**RESUMEN**

La percepción de los trabajadores sobre el funcionamiento de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral se denomina clima organizacional. Cada institución manifiesta un clima propio influenciado de forma positiva o negativa por factores internos y externos tanto físicos como estructurales. Aunque los estudios de clima se aplican con mayor frecuencia en el mundo empresarial, su uso se extiende a otras organizaciones complejas como las académicas por la variedad de subsistemas y el capital humano que la componen y <http://www.revedumecentro.sld.cu>

las diversas percepciones que generan. El presente artículo tiene como objetivo: exponer algunas consideraciones acerca del uso de los estudios sobre clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria, a través de un acercamiento a sus definiciones y la experiencia del uso de estos estudios en ámbitos académicos, de manera específica en la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara.

**DeSC:** calidad de vida; organización y administración; participación en las decisiones; educación médica.

---

## **ABSTRACT**

The perception of workers about the functioning of the structures and processes that occur in their work environment is called organizational climate. Each institution manifests its own climate influenced positively or negatively by internal and external factors, both physical and structural. Although climate studies are more frequently applied in the business world, its usage extends to other complex organizations such as academic ones due to the variety of subsystems and the human capital that compose it and the diverse perceptions that they generate. This article aims to: present some considerations about the use of studies on organizational climate in the processes of improvement of university quality, through approaching to its definitions and the experience of the use of these studies in the academic environment, specifically at Villa Clara University of Medical Sciences.

**MeSH:** quality of life; organization and administration; management quality circles; education, medical.

---

Recibido: 15/05/2020

Aprobado: 21/07/2020

Santa Clara ene.-mar.

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos, y donde el avance acelerado de la ciencia y la técnica hagan que la sociedad moderna esté obligada a competir dentro de un contexto cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo.<sup>(1,2)</sup>

Las universidades son organizaciones complejas por la variedad de subsistemas y el capital humano que desarrolla tareas administrativas, técnicas, profesionales, de mantenimiento y de servicios; toda esa interacción genera percepciones que los miembros tienen de la organización y que dan lugar a diferentes ambientes organizacionales.

En las instituciones de educación superior el interés por el desarrollo organizacional está condicionado por:<sup>(2)</sup>

- El crecimiento de su escala de actividad que incrementa significativamente la complejidad de su gestión.
- El vínculo cada vez más estrecho entre los productos de la educación superior y el desarrollo económico y social de cada país que evidencia la exigencia sobre su eficacia.
- El incesante aumento de los costos de la educación superior y la disminución en la afluencia de recursos que provoca un interés marcado en la racionalidad de los procesos y en la utilización de esos recursos.
- La necesidad de integración del trabajo docente y científico interdisciplinario transdisciplinario y su proyección institucional como trabajo cooperativo.

La evaluación y acreditación institucional también diferencia estos tiempos con el fin de garantizar patrones de calidad académico-científica, indispensables para la planificación y definición de políticas estratégicas y la gestión toda vez que permite rendir cuentas a la sociedad sobre el desempeño de la universidad en la utilización del financiamiento gubernamental y el cumplimiento de su misión pública.

Esta evaluación solo promueve buenos resultados en una organización abierta a la innovación y al cambio, donde la mayoría de los interesados comparten la idea de que una

Santa Clara ene.-mar.

perspectiva crítica puede ser fuente de mejoramiento, progreso y conquista de la calidad y la excelencia.<sup>(2,3)</sup>

Por tanto, las funciones generales de planeación, organización, regulación y control, se integran a la academia. El diseño, realización y evaluación curricular comienzan a verse entonces, no solo como hechos psicopedagógicos o sociológicos, sino también, como hechos administrativos; lo mismo sucede con los procesos que conducen a la generación de nuevos conocimientos.<sup>(2)</sup>

Investigadores cubanos<sup>(3)</sup> en temáticas organizacionales, aseguran la importancia actual que la salud pública concede a la valoración del ambiente laboral porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita al directivo una visión futura de la organización.

La definición de clima organizacional varía y se determina a partir de su desarrollo histórico. Surge como concepto hacia los años 1960 y es producto del desarrollo de otros conceptos. Los autores que se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición. Se asume en este artículo lo propuesto por Gonçalves<sup>(4)</sup> quien lo define como la percepción que tienen los trabajadores de las propiedades del ambiente del centro en el cual laboran, e influye en el comportamiento colectivo e individual.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas a los trabajadores. Se registran antecedentes de consultoras internacionales que se dedican a la elaboración y comercialización de estos instrumentos.<sup>(1,4)</sup> Entre los estudiosos sobre el tema se destacan a nivel mundial: Lewin, Lippit y White, Halpins y Crofts, Forehand y Gilmer, Litwin y Stringer, Dessler, Hall, Likert y Goncalves<sup>(1,4)</sup>. En el contexto cubano los autores proponen la revisión de los trabajos publicados por Segredo Pérez,<sup>(2,3,5,6)</sup> quien ha incursionado en la medición de ambientes laborales en instituciones de salud y defiende que es importante su aplicación en las instituciones donde se forma el recurso humano; resalta además que la dimensión comunicacional juega un importante papel en los instrumentos que se utilicen.

Santa Clara ene.-mar.

Como trabajos de terminación de la Maestría en Salud Pública en Villa Clara se registran en el repositorio de tesis, estudios sobre el clima organizacional en instituciones asistenciales. En espacios académicos, los autores destacan dos investigaciones recientes que aplican igual metodología: "Ambiente organizacional en la residencia estudiantil de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, 2019",<sup>(7)</sup> y "Ambiente laboral en la Carrera de Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, 2018".<sup>(8)</sup> Ambas utilizaron igual instrumento para la medición validado por el Departamento de Psicología de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, ajustable a cualquier organización, pero diseñado de forma específica para ambientes universitarios, el cual fue adaptado y aplicado en salud en el año 2019 en el Policlínico Universitario "XX Aniversario" en Santa Clara para valorar el clima organizacional percibido por sus estudiantes y trabajadores.

El instrumento consta de 34 ítems que responden a las dimensiones: comunicación, liderazgo, estilo de dirección, motivación, oportunidad de desarrollo, conflictos, relaciones interpersonales, identidad, estructura de la organización, condiciones de trabajo y clima, obtenidos a través de medidas de tendencia central. A partir de utilizar la metodología un marcado diseño cuantitativo, los autores referidos utilizan además instrumentos cualitativos que permiten triangular la información.

Los estudios realizados sobre clima organizacional en la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara revelan el uso de dimensiones presentes en los diferentes actores educativos, expresan percepciones individuales y colectivas que posibilitan diagnosticar el clima que prevalece en un momento determinado y establecer las estrategias de gestión a partir del resultado obtenido, constituyen además herramientas necesarias para los procesos de acreditación académica en la que está inmersa la institución.

Los profesionales interesados en la temática pueden acceder a un arsenal bibliográfico actualizado, contextualizado al país, con antecedentes de aplicabilidad en salud y en instituciones formadoras del recurso humano, además de ser partícipes de los procesos de cambio que estos generen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Segredo Pérez AM. Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 [citado 16/04/2020]; 42(4): [aprox. 13 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000400009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400009)
2. Segredo Pérez AM. Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. Educ Med [Internet]. 2016 [citado 16/04/2020]; 17(1): [aprox. 5 p.]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000212>
3. Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2014 [citado 20/04/2020]; 41(1): [aprox. 20 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010)
4. Gonçalves AP. Dimensiones del clima organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la Calidad; 2000.
5. Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Horiz Sanit [Internet]. 2017 [citado 25/02/2020]; 16(1): [aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00028.pdf>
6. Segredo Pérez AM, Pérez Piñero J, López Puig P. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2015 [citado 16/04/2020]; 41(4): [aprox. 24 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000400004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400004)
7. Cárdenas Domínguez T. Ambiente organizacional en la residencia estudiantil de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara; 2018-2019 [tesis]. Santa Clara: Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara; 2019.
8. Gaitán Vizcaíno NM. Ambiente Organizacional en la carrera de Enfermería, Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, 2018 [tesis]. Santa Clara: Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara; 2019.  
<http://www.revedumecentro.sld.cu>

### **Declaración de intereses**

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

### **Contribución de los autores**

Emilia Antonia Botello Ramírez: detectó la problemática y concepción del artículo, redactó y aprobó el informe final.

Benita Mavel Beltrán González: aportó bibliografías relacionada con la temática en el contexto de la salud pública, participó en la redacción del informe final.

Tamara Cárdenas Domínguez: aportó bibliografías relacionada con la temática en el contexto académico, participó en la redacción del informe final.

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)