

CLIMA LABORAL Y MOBBING

WORK ENVIRONMENT AND MOBBING

Varela, Osvaldo¹; Puhl, Stella M.²; Izcurdia, M. de los Ángeles³

RESUMEN

El presente trabajo, se relaciona con la investigación UBACYT denominada “El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional” (20020100100970), en tanto el Clima Laboral puede verse imbuido por situaciones de Mobbing, lo que genera en todos los casos consecuencias negativas tanto para el trabajador como en el empleador. Por lo que el estudio de ello, resulta relevante a los efectos de implementar estrategias y programas tendientes a prevenir y sanear tales situaciones.

El clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, considerando especialmente el recurso humano; ya que para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella.

Palabras clave:

Clima Laboral - Mobbing - Poder Judicial - Profesionales

ABSTRACT

The present work is related to research UBACYT called “The Workplace Bullying in the Field of Forensic Psychology. Study on the Delimitation and Professional Practice “(20020100100970), while the Working Environment can be infused by mobbing situations, generating in all cases negative consequences both for the worker and the employer. So the study of it, is relevant for the purposes of implementing strategies and programs to prevent and remediate such situations.

The working environment is a major issue today for most organizations, which seek to continuously improve your organization's environment, in order to achieve increased productivity, especially considering the human resource, and that for a person can work well, you feel good about yourself and everything that revolves around it.

Key words:

Employee Satisfaction - Mobbing - Judiciary - Professionals

¹Licenciado en Psicología; Doctor en Ciencias Penales; Especialista en Psicología Jurídica y Forense con Orientación en Delincuencia y Criminalidad, Especialista en Criminología, Especialista en Psicología Clínica. Profesor Titular Plenario de la Segunda Cátedra de Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA. E-mail: varela@psi.uba.ar

²Licenciada en Psicología; Doctoranda en Psicología Social; Especialista en Psicología Jurídica, Coordinadora. Profesora Adjunta de la Segunda Cátedra de Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA; Coordinadora de la Práctica Profesional La Actividad Pericial en Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA.

³Licenciada en Psicología. Profesora Adjunta Interina de la Segunda Cátedra de Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA. Jefa de Trabajos Prácticos de la Primer Cátedra de Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA; Tutora de la Práctica Profesional La Actividad Pericial en Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la UBA; Investigadora del Programa UBACYT..

Consideraciones psicojurídicas sobre el clima laboral y el mobbing

El presente trabajo, se relaciona con los avances realizados en la investigación UBACYT denominada “El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional” (20020100100970), en tanto el Clima Laboral puede verse imbuido por situaciones de Mobbing, lo que genera en todos los casos consecuencias negativas tanto para el trabajador como en el empleador. Por lo que el estudio de ello, resulta relevante a los efectos de implementar estrategias y programas tendientes a prevenir y sanear tales situaciones.

El clima laboral es intangible de modo corpóreo pero sin lugar a dudas, tiene una existencia real que afecta -positiva o negativamente- a todos los trabajadores de una determinada institución.

Siendo las instituciones estructurantes del psiquismo y de la identidad, los seres humanos obtenemos de ellas la carga narcisística necesaria para vivir y desarrollarnos. Por tanto, el trabajo, considerado como institución tiene influencia sobre el individuo. En este sentido, debe señalarse que, a través de la actividad laboral las personas se identifican a sí mismas y son identificadas por otros; por lo que el defasaje entre las expectativas del trabajador y las retribuciones vinculares que el empleador le ofrece, puede convertirse en una fuente de sufrimiento para aquél (D’Anna & Hernández, 2006).

Podría decirse entonces que, cuando las expectativas del trabajador son retribuidas con conductas de maltrato por parte del empleador, sin duda surgirá malestar en aquél. Ahora bien, pero hay que considerar que el maltrato o acoso laboral no siempre es ejercido por el empleador mismo, ya que no es algo que se presente unívocamente en forma direccional descendiente jerárquicamente.

En este sentido, cabe explicar que conforme la conceptualización adoptada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación en el 2007, consideramos violencia laboral a “toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.”

Si bien existen distintas acepciones para el término, como ser Mobbing, Acoso moral - psicológico, Acoso laboral, Psicoterror, Persecución encubierta, Maltrato psicológico, Violencia psíquica; todas -substancialmente- entienden al hostigamiento laboral como “acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un período prolongado (más de seis meses). Es ejercido por una o varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima” (Varela y Otros, 2009).

Entonces, si el clima organizacional puede ser vehículo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, y puede ser factor de distinción e influencia en el compor-

tamiento de quienes la integran, resulta notorio que cuando existan tales conductas violentas ello traerá aparejado consecuencias negativas en el clima laboral y consecuentemente en el desempeño de los trabajadores.

En todos los casos, también debe tenerse en claro que no puede homologarse el hostigamiento laboral a otros problemas que pueden presentarse en el ámbito laboral como ser el estrés laboral específicamente, el síndrome de burn out, o problemas en la asignación y asunción de roles, entre otros.

En relación al clima laboral, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), explican que existen cuatro dimensiones básicas que pueden diferenciarse, a saber: grado de autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada, orientación hacia la recompensa, y consideración, apoyo, y afecto. Al respecto, existen investigaciones que determinan que el clima organizacional es un fenómeno psicológico, multidimensional y complejo que tienen efectos sobre el aprendizaje, los resultados, la rotación, el absentismo y la antigüedad (Likert, 1967).

Así, en una institución pueden coexistir diversas escalas de climas. Según Litwin y Stringer [1968] dichas escalas son:

1. Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de una institución acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la institución pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

2. Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la institución, acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cual es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

4. Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros

de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiéndose que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

7. Estándares: Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8. Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Hemos dicho que, el clima laboral es una de las más importantes conceptualizaciones en el estudio de la conducta humana en contextos sociales. Y por tanto, puede ser un vehículo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

En resumen, el clima, junto con las estructuras, características institucionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico; y por tanto se influyen mutuamente. Consecuentemente, para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella.

Ante la existencia de hostigamiento laboral, sin duda que aparecerán repercusiones negativas en la institución. En este sentido, U. Johanson (1991) ha señalado que uno de los efectos más frecuentes que genera el acoso laboral

es disminuir la calidad del trabajo; ya que se ocasionan problemas diversos en la institución, y los conflictos disparan otras dinámicas negativas que empeoran las condiciones laborales y enrarecen el clima laboral todo ello a su vez, eleva la incidencia de siniestralidad laboral y absentismo; y disminuye el rendimiento.

En otras palabras, debe entenderse que la existencia de hostigamiento laboral acarrea repercusiones negativas en la persona hostigada; pero también genera un clima laboral negativo que concomitantemente verá sus consecuencias en la producción organizacional. Por lo que su detección y saneamiento, resulta altamente recomendable para asegurar una buena productividad (individual y organizacional). Es así como, el estudio de los factores que influyen en el clima laboral, y las causas de la existencia del hostigamiento laboral, aportan la posibilidad de proponer métodos y técnicas específicos destinados a su abordaje y aplicables en el marco organizacional.

Finalizando, es necesario señalar que en los últimos 10 años se ha incrementado significativamente el número de demandas iniciadas en el fuero del Trabajo donde se reclama el resarcimiento de daños ocasionados a raíz de padecer de mobbing y vivenciar un clima laboral hostil; habiendo dicho fuero, reconocido jurisprudencialmente en reiteradas ocasiones la entidad de dichos conceptos y su importante influencia en relación a los derechos de los trabajadores.

Consecuentemente a ello, adquieren mayor relevancia aún estudios relacionados a la temática propuesta, ya que la profundización científica puede aportar al campo del derecho esclarecimiento de interrogantes específicos en tales casos, brindando explicaciones y fundamentos a las problemáticas planteadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Fernández, F. (1993). Salud mental y morbilidad psiquiátrica en el personal sanitario. En: Gestal O J.J. Riesgos de trabajo del personal sanitario. Interamericana -Mc. Graw-Hill. Madrid.
- Alvez, J. (2000) Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología del Deporte. Vol. 9, núm. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Arce Arnáez, M.A., Martínez Aguayo, C., Sánchez Ludeña, M.I. (1994). El clima laboral en los trabajadores de Atención Primaria. Gaceta Sanitaria. Madrid.
- Boada, J. y Tous, J. 1993. Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A.
- Bustos, P., Miranda, M. y Peralta R. [2001] Clima Organizacional. En la web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>.
- Bustos Villar, E.M., Varela, O. y Otros. (2007). Promoción y Prevención de los Riesgos Psicosociolabores en el Ámbito de la Administración Nacional de la Seguridad Social (A.N.S.E.S.) -http://www.psi-elotro.com.ar/notas/2007/07_12_dic/promocion_y_prevencion.html.
- Cortado N Kohan, N. (1994). Diseño estadístico. Eudeba. Bs.As.
- Cortada de Kohan, N, Macbeth, G., Alonso, A. (2008). Técnicas de investigación científica. Ed. Lugar, Buenos Aires.
- Cuevas P., O'Ferrall, C., Gavira, C., Crespo, J. (1999). Estrés, apoyo social y salud mental en enfermeros de un hospital general: resultados de una investigación. Enfermería Científica.
- D'anna, S. y Hernández, L. (2006). Introducción a la Psicopedagogía Laboral. Aprendizaje Hoy. Buenos Aires.
- De las Cuevas Castresano, C., De la Fuente Portero, J.A., Rodríguez Franco, M.A., Ruiz Benitez de Lugo Comyn A. (1995). Desgaste profesional y clima laboral en Atención Primaria. Mapfre Med. Madrid.
- Fernández Seara, J.L., Mielgo Robles, N. (1992). Escalas de apreciación del estrés. EAE. Madrid TEA Ediciones, S.A.
- Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2001). El burnout [En red]. Disponible en: <http://web.prover.com.br/%20salves/virtua/burnout.htm>
- González J.L. Factores de estrés y enfermedad. Psiquis 1989; 10:11-20.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hampton, R. David. (1989). Administración. Mc Graw Hill.
- Hernández Monsalve, L.M., Gervás Camacho, J. (1993). Estrés en los profesionales sanitarios. En: Gestal O J.J. Riesgos del trabajo del personal sanitario. Madrid Interamericana-Mc Graw-Hill.
- Hidalgo Rodrigo, I., Díaz González, R.J. (1993). Estudio de la influencia de los factores laborales y socio-demográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de medicina especializada del Insalud de Avila. Med Ciin.
- Khoan, N. (1994). Diseño Estadístico para investigadores de las ciencias sociales y de la conducta. EUDEBA Bs. As.
- Koontz, H. y Wihrich, H. (1988). Administración, una perspectiva global.
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Marti, N., Sancemi, M.D., Oliver, A. y Tomas, J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M. y Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. Millars, XI.
- Melillo, A. (2003). Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas. Edit. Paidós. Bs.As.
- Mintzberg, H. (1988). La estructura de las organizaciones. Barcelona.
- Moos, R.H., Moos, B.S., Trickelt, E.J. (1981). Work Environment Scala. Manual. Palo Alto, C.A. Consulting Psychologists Press.
- Moos, R.H., Moos, B.S., Trickelt, E.J. (1984). Escala de clima social. Trabajo. Madrid TEA Ediciones, S.A.
- Moos, R.H., Moos, B.S., Trickelt, E.J. (1989). FES-WES CIES-CES. Escalas de Clima social. Madrid: TEA.
- Morales, V.P., Urosa S.B. y Blanco B.A. (2003). Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica. La Muralla. Madrid.
- Moreira Fueyo, J.M., Álvarez Baza, M.C. (1996). Satisfacción laboral en los profesionales de la salud de un servicio de urgencias. Factores definitorios de insatisfacción laboral. En: Libro de ponencias y comunicaciones del IX Congreso Nacional de Enfermería de Urgencias. Hospital Universitario de Valme. Sevilla.
- Navarro, R.; Santillán, A.; Bustamante, R. (2007). Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica. En la web: www.eumed.net/libros/2007.
- O.M.S.-O.I.T. (1984). Comité Mixto de Medicina del Trabajo. Identificación y Control de los Factores Psicosociales Nocivos del Trabajo. Informe Novena Reunión. Ginebra.
- Peiró, J.M. (1990) Organizaciones. Nuevas perspectivas psicológicas. Barcelona PPU.
- Peiró, J.M. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Eudema. Madrid.
- Peiró, J.M., Salvador, A. (1998). Control del estrés laboral. Madrid Eudema.
- Peiró, J.M. (1996) Psicología social aplicada. En: Alvaro JL, Garrido A, Terrogrosa JR. Psicología social aplicada. Madrid Mc Graw Hill/Interamericana de España S.A.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (2000). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid. Ed. Eudema S.A.
- Pinillos, J.L. (1990). Cuestionario de personalidad. CEP. Madrid TEA. Ediciones, S.A.
- Polit, D., Hungles, B. (1991). Análisis de los datos de investigación. Investigación científica en ciencias de la salud. México Interamericana- Mc. Graw-Hill.
- Puchol, L. (2000). Dirección y gestión de recursos humanos. Edit. Díaz de Santos, Madrid.
- Robbins SP. (1993). Cultura organizacional. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S.P. (1993). Cómo explicar y prevenir el comportamiento. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S.P. (1993). El estrés laboral. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. México.

Fecha de recepción: 24 de mayo de 2013
Fecha de aceptación: 31 de octubre de 2013