

Relación Entre Acoso Laboral y Clima Organizacional: Revisión Teórica.

Jennifer Mariana Ramos Riveros

Universidad de La Sabana

Facultad de Psicología

Chía, Abril de 2010

Resumen

Mantener adecuadas relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, es de vital importancia para el éxito empresarial, toda vez que tanto empleados como directivos, son parte clave y fundamental para el progreso de la empresa. Es frecuente encontrar en las organizaciones, un ambiente laboral o clima organizacional pesado y hostil, donde se evidencian relaciones inadecuadas, sobre todo de parte de directivos hacia subalternos, pues aprovechando su posición, maltratan a sus empleados, tanto física como psicológicamente, lo cual se conoce como mobbing. De esta manera, el objetivo principal del presente artículo es relacionar de manera teórica, al acoso laboral o mobbing con clima organizacional, para así dar cuenta de la importancia de establecer relaciones laborales basadas en el respeto, ya sea entre jefes y subalternos o compañeros del mismo nivel jerárquico, para lograr un clima organizacional agradable que facilite procesos, y que de igual forma permita mejorar el desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: acoso laboral, clima organizacional, relaciones interpersonales, desempeño, éxito empresarial.

Abstract

Maintaining appropriate interpersonal relationships within organizations is vital to business success, since both employees and managers are essential for the company. It is often found in organizations that the organizational climate is hostile and heavy, which causes inappropriate relationships, especially between managers and subordinates, where managers are taking advantage of their positions, mistreating their employees, both physically and psychologically. It is known as mobbing. Thus, the main objective of this article is to relate theoretically, workplace bullying or mobbing with organizational climate in order to show the need to establish interactions based on respect, either between managers and subordinates or employees in the same hierarchical level, allowing an organizational climate which facilitates the performance of members in the company.

Key words: mobbing, organizational climate, interpersonal relationships, performance, business success.

RELACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL: REVISIÓN TEÓRICA

Una organización exitosa es aquella que, entre otras cosas, se preocupa por el bienestar de sus empleados. De tal manera, las personas se convierten en la clave para el éxito de las empresas, por lo tanto es importante que sus labores se lleven a cabo dentro de un adecuado clima organizacional (Rodríguez, 2005).

Debido a diferentes factores como, la competitividad entre empleados y directivos, y/o falta de habilidades sociales de quienes componen la organización, es común que se presenten constantes conflictos entre los mismos, evidenciando problemas inter-relacionales que traen consigo dificultades para trabajar en equipo y/o para llevar a cabo labores de manera individual, ya que en su afán por conseguir merito, tratarán de obstaculizar al máximo las oportunidades de su compañero para destacarse en alguna labor. Estas conductas beligerantes son más comunes de lo que se piensa, y se conocen como acoso laboral o mobbing (Pérez, 2007).

En la Unión Europea los estudios han reflejado que alrededor de trece millones de personas, se han visto afectadas por el problema del acoso psicológico laboral, así mismo la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo señala que el 9% de los trabajadores han sido víctimas del mobbing, de igual forma los estudios coinciden en concluir que las mujeres son las más afectadas por esta forma de violencia (García, 2003).

Las organizaciones frecuentemente ignoran este problema y consideran que no tiene que ver con el éxito de su empresa, pues se enfocan en otros aspectos y dejan de lado las relaciones interpersonales de sus empleados y jefes directos. No obstante, cuando un empleado se ve atacado de manera constante, ya sea por un compañero o jefe, esto lo afecta

significativamente tanto en su desempeño laboral, como en sus relaciones con los demás compañeros de la organización.

El acoso laboral se evidencia con más frecuencia entre jefes y subalternos, ya que los primeros, aprovechando su condición de autoridad, tratan inadecuadamente a sus empleados, quienes debido a su posición, normalmente no protestan directamente contra su jefe, considerando las posibles repercusiones en su estabilidad laboral. Sin embargo, hay ocasiones en las que algunos empleados que han sido tratados despectiva o agresivamente por sus jefes, responden de igual manera, generando mayores conflictos interpersonales, lo cual acarrea percepciones negativas por parte de los empleados, hacia su jefe y hacia las condiciones laborales, ya que el trato irrespetuoso del directivo y los conflictos interpersonales, traen consigo desmotivación y por ende bajo desempeño laboral, lo que afecta significativamente el éxito de la empresa.

Las percepciones de los empleados acerca de sus condiciones laborales, marcan la pauta para hacer referencia al clima organizacional, que permite que los empleados expresen sus opiniones acerca de cómo ven la realidad de su empresa desde sus puntos de vista. De esta manera, si un empleado se percata de constantes agresiones por parte de su jefe o compañero, va a percibir su organización como un lugar conflictivo y beligerante donde no es posible comunicar sus ideas ya sean laborales o personales, toda vez que va a verse atacado por parte de algún integrante de la organización, al mismo tiempo lo desmotiva para trabajar con máximo empeño a favor de la empresa.

En este contexto, se realizó la presente revisión teórica, con el fin de estudiar la relación entre acoso laboral y clima organizacional, para así evidenciar la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, mejorando el clima organizacional y así lograr éxito empresarial. Adicionalmente, esta revisión teórica permitirá

resaltar la importancia de tener en cuenta las opiniones de los empleados frente a la realidad de la empresa; es decir atender sus comentarios sobre la manera en que perciben las relaciones interpersonales, con el fin de dar cuenta de los posibles conflictos que allí se presenten, para brindar una oportuna solución y de esta manera prevenir graves consecuencias dentro de la organización.

El acoso laboral es un tema que se ha estudiado empíricamente desde hace muy poco tiempo en Colombia, por lo tanto, esta revisión abre la posibilidad a posteriores investigaciones empíricas, que profundicen las discusiones teóricas obtenidas, para así contar con mayor sustento teórico- empírico que permita confirmar la relación entre acoso laboral y clima organizacional, con el fin de indagar acerca de la importancia de sostener adecuadas relaciones interpersonales y de capacitar al personal en habilidades sociales para mejorar la comunicación y fomentar el respeto dentro de la organización, y así evitar que el rendimiento entre los empleados disminuya, debido a la dificultad para relacionarse laboralmente con compañeros y directivos.

De esta manera, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación teórica entre acoso laboral y clima organizacional?. De acuerdo con esto, se formulan las siguientes sub preguntas que la complementan: ¿Qué significa acoso laboral?; ¿Cómo se manifiesta el acoso laboral?; ¿Qué se entiende por clima organizacional?; ¿Cuáles son los componentes del clima organizacional?; ¿Con qué aspectos se relaciona el clima organizacional y el acoso laboral?

Como objetivo general se planteó: determinar la relación teórica entre acoso laboral y clima organizacional. Y como objetivos específicos: describir los conceptos sobre acoso laboral, sus manifestaciones y consecuencias; definir el clima organizacional y sus

componentes; identificar los aspectos con los cuales se relacionan el acoso laboral y el clima organizacional.

Las relaciones interpersonales marcan la pauta para un buen clima organizacional, facilitando la comunicación basada en el respeto de las personas que conforman la empresa (Luna, 2003). De tal manera que, esta investigación teórica, permite dar claridad acerca de la relación entre acoso laboral y clima organizacional para posteriormente profundizar en el tema, mediante investigaciones empíricas que demuestren la importancia de las buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa y por ende de las consecuencias que trae consigo un adecuado o inadecuado clima organizacional.

Perspectiva teórica

A continuación se expondrán las definiciones correspondientes a mobbing o acoso laboral y clima organizacional. Se profundizará en las manifestaciones y consecuencias del acoso laboral, así como los componentes del clima organizacional. De igual forma, se darán a conocer los aspectos con los cuales se relacionan entre sí, evidenciando la interacción teórica entre acoso laboral y clima organizacional.

Las personas pasan la mayor parte del tiempo en sus respectivos entornos laborales, donde normalmente deben establecer relaciones interpersonales, generalmente para lograr objetivos que favorezcan la organización a la que pertenecen, y es en este entorno social donde frecuentemente ocurren conflictos interpersonales, tales como el acoso laboral (García, 2003).

Acoso Laboral

El acoso laboral o mobbing se conoce también como agresión laboral, terror psicológico o acoso laboral y psicológico (Hirigoyen, 2006). Es el proceso por el cual se

pretende hostigar, intimidar, o atacar a otro ser humano (Peralta, 2004). El término se dio a conocer principalmente por Konrad Lorenz (citado por Fuertes, 2004), quien describía el comportamiento de los animales, y denominó mobbing a la agresión que cometía una coalición de animales débiles contra un animal más fuerte.

De otro lado, varios autores han dado a conocer diferentes aproximaciones al término mobbing, de esta manera, Hirigoyen (2006), López y Vázquez (2005), hacen referencia al término *bullying*, entendido como los comportamientos realizados por niño, que de forma solitaria o como jefe de grupo ataca u hostiga a otro niño que considera vulnerable o débil. Ésta situación suele presentarse con más frecuencia en las escuelas y es conocida también como acoso horizontal, término que igualmente utiliza García (2003), cuando hace referencia a la persecución entre personas de similar jerarquía, en este caso entre estudiantes. Otras de las aproximaciones al término mobbing según Hirigoyen (2006), López y Vázquez (2005) son el *harassment*, los *whistleblower*, y el *ijime*: El primer término significa hostigamiento, y se refiere a la conducta de atacar de manera insistente e intencional a otra persona; el segundo se trata de personas que constantemente están sacando a la luz pública las irregularidades que encuentran dentro de la organización y por ende son víctimas de represalias por parte de miembros de la empresa; el tercer término significa acoso y consiste en las humillaciones que sufren los niños japoneses en las escuelas.

Por otro parte, Leymann (Citado por Fuertes, 2004), hace alusión al término mobbing, como un maltrato sistemático e intencional que recibe un empleado por parte de sus directivos o compañeros con el fin de destruirlo psicológicamente y así conseguir que salga de la empresa. Igualmente, Abajo (2004) afirma que el acoso laboral es una conducta violenta sistemática y recurrente cuyo objetivo principal es perturbar la ejecución laboral de una persona quien se ve en la necesidad de abandonar su puesto de trabajo. De esta manera, la

definición comúnmente utilizada indica: el terror psicológico o mobbing en la vida laboral, implica una comunicación hostil y sin ética, la cual es dirigida de forma sistemática por uno o más individuos, principalmente hacia un individuo quien debido al acoso se ubica en una posición indefensa y vulnerable, manteniéndose así precisamente por el continuo acoso moral. Estas acciones ocurren bajo unas condiciones precisas; al menos una vez a la semana y bajo un periodo prolongado de tiempo; al menos seis meses de duración. Debido a la intensidad y a la frecuencia del comportamiento hostil, éste maltrato trae consigo graves consecuencias en la víctima, como enfermedades psicosomáticas, mentales y sociales (Soljan, Zeljka, & Titli, 2009).

El acoso laboral en Colombia se ha manifestado como una interpretación del comportamiento agresivo, beligerante, y constante hacia otra persona, quien se siente humillada, atacada en su autoestima y con mayores niveles de ansiedad (Peralta, 2004). Por consiguiente, el acoso laboral es un tema que se debe tener en cuenta; alertando si se observa alguna persona desempeñando el papel de hostigador o victimario dentro de la organización, ya que sus efectos son cada vez más negativos sobre la persona que está siendo víctima del acoso laboral, hasta el punto de generarle la necesidad de salir de la empresa, lo cual puede perjudicarlo significativamente, sobre todo si esta empresa era su única fuente de ingreso económico.

Como se dijo previamente, el acoso laboral se caracteriza por tener una persona dentro de la organización, quien es sometida por otra persona o grupo a un acoso intencional y sistemático trayendo consigo consecuencias negativas de tipo físico o psicológico (Fuertes, 2004). De esta manera, es válido resaltar la diferencia que plantea Hirigoyen (2006) entre acoso laboral y otros tipos de situaciones violentas como, el estrés, el conflicto, la actitud tiránica de la dirección, las malas condiciones de trabajo o una agresión eventual, toda vez

que el acoso laboral es aún más grave y se caracteriza por su larga duración y clara intencionalidad de causar daño a otra persona.

Por tal razón, vale la pena aclarar conceptos, diciendo lo que no es acoso laboral, como: el estrés laboral, el burnout y el acoso sexual; aspectos que de una u otra forma interactúan con los procesos de mobbing y por lo tanto pueden prestarse para confusiones (Luna, 2003).

En primer lugar, el estrés laboral es una reacción del cuerpo humano, que surge a partir de un ambiente adverso de trabajo, mientras que el acoso laboral es considerado como una conducta, que trae consigo consecuencias sobre la persona, muy cercanas al estrés (Luna, 2003). Adicionalmente, Hirigoyen (2006) afirma “el estrés sólo es destructivo si es excesivo, el acoso es destructivo por naturaleza” (p. 22). Por lo tanto, el nivel de daño ocasionado por el mobbing es mayor que el del estrés, toda vez que mientras que el acoso laboral destruye por su propia naturaleza, el nivel de daño producido por el estrés depende de su intensidad, ya que los perjuicios producidos por éste, pueden mejorar significativamente al tomar un descanso, mientras que el trato hostil que padece una persona víctima del acoso laboral, no mejora con un descanso (Luna, 2003).

En segundo lugar, el burnout suele presentarse en personas que se involucran frecuentemente con trabajos emocionalmente demandantes, lo cual les ocasiona desgaste físico, mental y emocional (Luna, 2003). Mientras que el acoso laboral no ocurre necesariamente en una situación emocionalmente demandante, pues puede darse dentro en cualquier tipo de trabajo.

Por último, el acoso sexual tiene como objetivo amedrentar a la persona, que por lo general es una mujer, doblegándola hasta que el victimario consiga su cometido, que en este

caso es netamente de tipo sexual, mientras que en el acoso laboral se busca humillar sistemáticamente a la persona, para que posteriormente abandone su trabajo y/ o disminuya significativamente su productividad (Luna, 2003).

De igual forma, Hirigoyen (2006) agrega otros aspectos que no significan acoso laboral como; conflicto, maltrato de la dirección, agresiones esporádicas, malas condiciones de trabajo, y coacciones profesionales.

Por un lado, el conflicto permite enriquecimiento, por ser claro y explícito donde sus protagonistas expresan abiertamente sus diferencias y por ende pueden crecer emocionalmente, mientras que el acoso laboral bloquea cualquier tipo de cambio ya que no es explícito y sólo perjudica. El maltrato de la dirección hace referencia a jefes tiranos que presionan y maltratan de manera evidente a todos los miembros de la organización por igual, mientras que el acoso laboral ocurre a título individual. Las agresiones esporádicas son precisamente realizadas eventualmente, mientras que el acoso se caracteriza por ser repetitivo. Las malas condiciones de trabajo se diferencian del acoso laboral en que éste último sucede de manera intencional. Por último, las coacciones profesionales son medidas que debe tomar la empresa frente a sus empleados y están basadas en el contrato que firmaron, así como evaluaciones de desempeño que permiten retroalimentar el trabajo de sus empleados y mejorarlo, mientras que el acoso laboral representa una conducta abusiva con sus empleados que no siempre es evidente (Hirigoyen, 2006).

Al haber descrito lo que no debe considerarse como acoso laboral, se brinda mayor claridad al concepto, dando paso a indagar sobre sus manifestaciones y consecuencias.

Hirigoyen (2006) plantea cuatro tipos de acoso laboral; ascendente, horizontal, mixto y vertical descendente. El primero, ocurre de parte de un subordinado a un directivo. El

segundo se refiere al hostigamiento entre personas de jerarquías similares como colegas, y es frecuente cuando dos candidatos compiten por obtener un ascenso o un puesto. El tercero se trata de un acoso horizontal delegado por un superior jerárquico o un colega; y el cuarto se caracteriza por ser el más frecuente de todos, y hace referencia a la persecución de parte de jefes o directivos hacia subalternos (Fuertes, 2004). En éste último tipo de acoso el victimario utiliza como instrumento hostigador su posición dentro de la relación laboral, siendo la situación de poder o superioridad jerárquica, la más común para maltratar a quien considere vulnerable (García, 2003). De tal manera que el papel del jefe dentro de la organización, es vital para el buen desempeño de sus subalternos, ya que la manera como son tratados, afecta directamente sobre su comportamiento dentro de la empresa.

Hirigoyen (2007) sostiene que el mobbing implica “cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente los actos, palabras, gestos, y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad e integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” (p. 48). Por consiguiente, Leymann, (1996) y Luna (2003), señalan las diferentes formas en que el mobbing se manifiesta dentro de las organizaciones; en primer lugar, el victimario limita los canales de comunicación de la víctima, empezando por ignorarla e impidiéndole que se comunique con las demás personas, consiguiendo de esta manera que con el paso del tiempo sufra de un inevitable aislamiento social.

Adicionalmente, el mobbing se manifiesta cuando los jefes cambian tareas de forma radical, las cuales perjudican directamente al empleado, ya que pueden no asignarle ninguna tarea o recargarlo con labores de alta complejidad, imposibles de culminar (Luna, 2003). De igual forma, para el hostigador no es suficiente burlarse de su víctima dentro de la organización, pues buscará la manera de atacarla con temas de su vida privada e intimidad,

consiguiendo mayores herramientas para perjudicarla aún más (Luna, 2003). Una de las manifestaciones más comunes del acoso laboral, consiste en dañar la reputación de la víctima, mediante chismes, ridiculizándola, poniéndole apodosos denigrantes, burlándose de características físicas y/o personales, lesionando significativamente su autoestima (Leymann, 1996).

Por lo tanto, el acoso laboral trae consigo consecuencias que perjudican tanto a la persona víctima del acoso, como a la organización. En primer lugar, Hirigoyen (2006), López y Vázquez (2005) afirman que los primeros síntomas manifestados por la víctima son muy parecidos al estrés y a la ansiedad asociados con síntomas psicossomáticos, como; dolores de espalda, cansancio, falta de apetito, trastornos del sueño, migrañas, problemas digestivos, llanto, aislamiento y debilidad general. Así mismo, a medida que el acoso es más constante la persona puede llegar a presentar un trastorno depresivo mayor (Hirigoyen, 2006).

De igual forma, el acoso laboral trae consecuencias negativas para la organización, debido a diferentes aspectos como: pérdida de interés, de motivación y de dedicación por parte de los trabajadores, así como aumento del ausentismo laboral debido ocasionalmente a permisos por enfermedad, incrementando significativamente la rotación de personal y por ende reduciendo la eficiencia y rendimiento de la productividad, lo que perjudica el éxito de la organización (López & Vázquez, 2005).

Por lo tanto, para prevenir situaciones de acoso laboral, es necesario que las opiniones de las personas que conforman la organización sean escuchadas, con el fin de conocer la manera en que perciben el trato que reciben por parte de sus compañeros y/o jefes, y así tomar las medidas necesarias para prevenir o solucionar lo más pronto posible cualquier tipo de violencia psicológica que se pueda presentar, o que se esté presentando dentro de la organización, ya que esto perjudica significativamente el entorno laboral y por consiguiente

al éxito de la empresa, teniendo en cuenta que su gente es lo más importante para conseguirlo.

De esta manera se abre paso a destacar la importancia del clima organizacional como aspecto esencial para facilitar la calidad de vida laboral y por ende, determinante para el éxito de la organización (Toro, 2001). Las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus empleados, lo cual incluye facilitar sus buenas relaciones interpersonales, son las que consiguen el éxito, pues son conscientes que la gente es la clave del mismo (Rodríguez, 2005).

Clima organizacional

El clima organizacional es considerado un constructo multidimensional y complejo que se puede estudiar como causa, efecto o como condición intermediaria. Adicionalmente hace referencia a las representaciones cognitivas construidas por las personas, a partir de la realidad en la que viven (Toro, 2001). De esta manera, las representaciones cognitivas que construyen las personas pueden ser compartidas, por lo tanto se dice que el clima organizacional se entiende como el conjunto de percepciones que comparten los trabajadores, acerca de las realidades internas del grupo y de su organización (Toro, 2001). Así, el clima organizacional refleja los puntos de vista de los empleados, frente a la manera en que perciben la empresa, lo cual incluye sus percepciones frente a los tratos que reciben por parte de jefes y/o compañeros, lo que permite conocer los posibles conflictos interpersonales que se presentan dentro de la organización.

Adicionalmente, el clima organizacional está determinado por los comportamientos de jefes y directivos, por ende son ellos quienes modulan el clima de sus equipos de trabajo y por consiguiente, de la organización (Toro, 2001). Esto demuestra la importancia de

mantener adecuadas relaciones interpersonales dentro de la empresa, procurando que éstas sean pacíficas, armoniosas y se basen en el respeto, lo cual permitirá reducir conflictos entre los trabajadores y mantener un clima organizacional positivo, trayendo consigo beneficios para la empresa. Según Toro (2001) “las relaciones interpersonales constituyen un agente importante de influencia sobre el clima organizacional” (p 43). Por lo tanto, si un empleado se siente atacado por su jefe, de quien frecuentemente recibe un trato agresivo con comentarios despectivos, esto bloqueará la comunicación entre ellos e indiscutiblemente traerá conflictos laborales, que afectarán significativamente el clima de la organización.

De esta manera, es de vital importancia auditar el clima, pues se facilitarán procesos tales como: distinguir los hechos de las opiniones, recopilar información administrativa objetiva, conocer con hechos si la empresa está en peligro, identificar áreas de oportunidad, mejorar la comunicación y la motivación, mejorar el discernimiento en el reclutamiento y selección, así como asegurar la supervivencia de recursos humanos (Furnham, 2006).

Clima organizacional, motivación, satisfacción y estrés

El clima organizacional se ha relacionado con aspectos como la motivación, la satisfacción y el estrés de los empleados dentro de la empresa. De esta manera, se ha dicho que, cuando mejora la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, indiscutiblemente mejora su satisfacción laboral, por lo tanto se concluye que el clima organizacional determina la satisfacción de los empleados dentro de la organización (Portela, Ramírez & Ramos, 2001). Adicionalmente, tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son claves para determinar el funcionamiento psicológico del talento humano dentro de las organizaciones (Feris & Castro, 2006).

De otro lado, Toro (2010) brinda unas aclaraciones pertinentes a los conceptos con el fin de que no se presten para confusiones. En primer lugar afirma que la relación entre clima, satisfacción y motivación es que los tres están influenciados por la cultura y tienen componentes cognitivos, perceptivos y representacionales, pero se diferencian en que la motivación y la satisfacción posibilitan emprender la acción de la persona, marcando la pauta para su desempeño dentro de la empresa, adicionalmente la satisfacción cuenta con un sobresaliente peso afectivo (Toro, 2010). Por consiguiente Toro (2010) concluye que la influencia del clima sobre los procesos cognitivos de las personas y por ende en sus juicios, necesariamente afecta en la motivación, satisfacción y la acción.

De esta manera, Toro (2001) afirma que cuando las relaciones laborales no son adecuadas, se afecta directamente la motivación de los trabajadores, su satisfacción, compromiso, esfuerzo, y por ende su desempeño, afectando significativamente su productividad y la de la empresa. Adicionalmente, la percepción de los empleados sobre el clima organizacional influye en el incremento del ausentismo y la rotación de personal (Páramo, 2004).

Por otro lado, Ortega y Perdomo (2007) señalan que el clima organizacional influye en el estrés de los miembros de la organización, el cual disminuye significativamente a medida que mejora el clima laboral. De esta manera, es importante el manejo de pausas activas, que le permitan al empleado un espacio de descanso, para así lograr que su nivel de estrés disminuya y por consiguiente el clima de la organización mejore significativamente.

Debido a la importancia de un buen clima organizacional, es indispensable cuidarlo y evaluarlo constantemente, mediante un monitoreo frecuente que permita su mejoramiento continuo (Toro, 2001). Conforme a esto, la empresa velará por mantener buenas relaciones

interpersonales que faciliten un adecuado clima organizacional y por ende beneficiará significativamente la productividad de la empresa.

Según previos estudios realizados por Toro (2001), en las empresas Colombianas, en general, el clima organizacional tiende a ser satisfactorio, donde las relaciones interpersonales de tipo horizontal son las mejores. De igual forma, los mejores niveles de clima tienden a presentarse en el sector de los servicios y los más bajos en el sector de la salud. Además, el clima organizacional en Colombia funciona como un agente fundamental que regula aspectos como, la conducta social de los trabajadores, su rendimiento ejecutando tareas, su disposición al esfuerzo, su compromiso y su productividad personal.

Componentes del clima organizacional:

Según Brunet (1997), el clima de una organización está compuesto por varias dimensiones que interactúan y permiten obtener resultados en el ambiente laboral. En primer lugar, se refiere a los comportamientos de los grupos y los individuos, determinado por la motivación y el liderazgo de donde se desprenden además las políticas de la organización; de igual forma para crear un clima laboral adecuado es necesario evaluar la estructura de la organización y los procesos organizacionales en cuanto al desempeño de los empleados, el sistema de remuneración, la comunicación y la toma de decisiones. Todo esto con el fin de obtener los mejores resultados en el clima de una organización, evidentes en el rendimiento individual, grupal y organizacional.

Así mismo, Ortega y Perdomo (2007) coinciden en afirmar que las percepciones de los empleados acerca de la empresa, implican aspectos referentes a la estructura, el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación y las recompensas. Estos aspectos están determinados por el clima organizacional y ejercen influencia directa tanto en la conducta,

como en el desempeño de los trabajadores (Ortega & Perdomo, 2007). Por lo tanto, la estructura de la organización hace referencia a la manera cómo se percibe la normatividad, obligaciones y políticas de la empresa, por lo cual es indispensable que los objetivos y los métodos de trabajo establecidos dentro de la organización, sean comunicados oportunamente a los empleados por parte de sus jefes (Brunet, 1997).

De otro lado, las características de las fuerzas motivacionales, implican que las empresas utilicen herramientas para motivar a los trabajadores a obtener cada vez un mejor desempeño, de igual forma es importante que la empresa retribuya respondiendo a sus necesidades, para lo cual, es necesario facilitar adecuadas redes de comunicación entre jefes y subalternos, permitiendo que éstos últimos les hagan saber sus comentarios y /o sugerencias, las cuales se tienen en cuenta como oportunidades de mejoramiento organizacional (Brunet, 1997). Así mismo, para mantener un adecuado clima organizacional, es importante que las remuneraciones, recompensas y beneficios otorgadas a los empleados que hacen su trabajo bien hecho, se perciba de manera equitativa, lo cual adicionalmente evitará posibles conflictos interpersonales, toda vez que mantener adecuadas relaciones sociales es otra de las dimensiones claves para percibir un clima organizacional ideal (Brunet, 1997).

En cuanto a la dimensión del liderazgo, Toro (2010), a partir de previas investigaciones, afirma que el aspecto más relevante para que los trabajadores tengan una buena imagen de su ambiente laboral es el apoyo que reciben por parte del jefe. De ésta manera se evidencia la importancia del contar con un buen líder dentro de la organización para mejorar el desempeño de los empleados y por ende la productividad de la empresa.

De igual forma Goleman y colaboradores (2002) plantean dos tipos de liderazgo, uno obstaculizador y otro facilitador de procesos; el primero es el disonante, donde el jefe se caracteriza por ser tirano con sus empleados e indiferente a las emociones de su equipo,

generando en ellos sentimientos de desilusión, y hostilidad ya que no se sienten comprendidos ni apoyados por su superior, ocasionando un clima de desconfianza, competitividad y conflicto entre trabajadores, empeorando la imagen sobre su clima organizacional y por ende disminuyendo su desempeño; de otro lado el liderazgo resonante se evidencia en un jefe con total empatía, comprometido con sus empleados, dispuesto a comprender las emociones de su equipo laboral, promoviendo el optimismo, la cooperación y las buenas relaciones interpersonales, consiguiendo por ende un incremento significativo en el desempeño y la productividad del equipo (Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002).

Al mismo tiempo, Hofman, y Morgeson (2004), resaltan la importancia de cómo los líderes resonantes pueden mejorar la seguridad en las organizaciones, logrando que sus empleados tengan un mayor sentido de pertenencia y compromiso frente a su empresa.

Adicionalmente, Neal & Griffin (2004), agregan un aspecto importante que también debe considerarse para mantener motivados y satisfechos a los empleados, el cual radica en un clima que brinde seguridad, es decir que los empleados perciban que las políticas, los procedimientos y las prácticas de la empresa se enfoquen en mantener un ambiente seguro para los empleados que les permita desempeñar su labor de manera cómoda o de confort, dimensión que resalta Brunet (1997), refiriéndose a “los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados” (p. 50).

Debido al papel tan importante que cumple el clima de una organización, es indispensable que los directivos de las empresas presten atención al tema, brindando el apoyo necesario a sus empleados, promoviendo el buen trato entre todos los miembros de la organización, logrando mayor motivación para desempeñarse en sus respectivos puestos de trabajo y así lograr el éxito tan anhelado en las empresas.

Acoso laboral y clima organizacional

Como se ha evidenciado, Pérez (2007), García (2003), Peralta (2004), Fuertes (2004), Abajo (2004) y Luna (2003), coinciden en afirmar que el mobbing o acoso laboral se entiende como una conducta agresiva, hostil y beligerante, que se presenta de manera intencional y sistemática, por parte de una o varias personas hacia otra, con el fin de humillarla, hasta lograr que disminuya significativamente su desempeño o en su defecto que decida abandonar la organización. Adicionalmente, García (2003) y Fuertes (2004), afirman que el acoso laboral presentado con mayor frecuencia dentro de las organizaciones, es el que Hirigoyen (2006) denomina mobbing descendente, caracterizado por una relación hostil por parte de jefes o directivos a subordinados. Los primeros, aprovechando su posición jerárquica dentro de la empresa quienes tratan inadecuadamente a sus empleados; de manera despectiva, agresiva y por ende irrespetuosa (García, 2003).

Por lo tanto, un empleado que recibe un trato inadecuado por parte de su jefe, cambiará radicalmente su posición frente a la organización, percibiéndola como un lugar poco agradable para trabajar, donde no es posible entablar adecuadas relaciones interpersonales basadas en el respeto, y que permitan un adecuado desempeño laboral.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional es definido por Toro (2010) y (Furnham, 2006) como la visión de los empleados, sobre cómo perciben la realidad de la organización en la que laboran. Es posible evidenciar, que a partir de un trato interpersonal inadecuado dentro de la empresa, es muy factible que se afecte significativamente el clima organizacional, toda vez que el empleado percibirá la realidad de su entorno de trabajo, como un ambiente pesado, hostil, y complicado para llevar a cabo un alto rendimiento laboral.

De tal manera que un cuidadoso estudio del clima organizacional enfocado en el tipo de liderazgo, las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales, evitará significativamente situaciones de acoso laboral, pues al brindar un seguimiento constante será posible atacar cualquier anomalía que se pueda presentar, de igual forma se instaurará una cultura de respeto dentro de la organización permitiendo unas relaciones interpersonales adecuadas que facilitarán el desempeño y la productividad de los trabajadores.

Profundizando en las políticas de la organización, es vital que éstas se enfoquen en un trato adecuado y justo a sus empleados, que otorgue remuneraciones equitativas reforzando el excelente desempeño de sus trabajadores. De igual forma, resaltar la importancia de adecuados niveles jerárquicos, con jefes que actúen como líderes resonantes, ya que de ésta manera se mejorará significativamente el clima de la organización y por ende se evitará el acoso laboral que tanto afecta el éxito de las empresas.

Por consiguiente, se evidencia que el clima organizacional se puede estudiar como causa, efecto o como condición intermediaria (Toro, 2010), ya que la investigación refleja una estrecha relación teórica bidireccional entre acoso laboral y clima organizacional, pues por una parte el acoso laboral referido a las conductas interpersonales que se presentan dentro de la organización, influye significativamente sobre las percepciones de los miembros de esa organización sobre su vivencia laboral, lo que implica entre otras cosas, hacer referencia a las relaciones interpersonales que allí experimentan. Es decir, si se manejan adecuadas relaciones dentro de la organización, ya sea entre compañeros o directivos, es muy probable que las percepciones de los trabajadores hacia su entorno laboral, sean altamente positivas y por ende se sientan dentro de un ambiente agradable de trabajo que les facilita mantener un buen desempeño laboral.

Así mismo, el clima organizacional influye significativamente sobre las conductas de los trabajadores, y por ende de éste depende si se facilita o no el acoso laboral, ya que cuando las políticas de la organización se enfocan en fomentar relaciones interpersonales basadas en el respeto, así mismo los empleados se tratarán de forma adecuada entre ellos y por ende sus jefes, respetando ésta política, serán amables con sus trabajadores, permitiendo de esta manera mantener unas relaciones interpersonales apropiadas que benefician tanto a las personas como al éxito de la empresa. Es así como se da cuenta de la relación teórica bidireccional del clima organizacional y del acoso laboral.

De esta manera, al relacionar el acoso laboral y el clima organizacional, es posible evidenciar la relevancia de las habilidades sociales de los empleados, para evitar posibles conflictos con los demás compañeros de trabajo y así prevenir un bajo desempeño por parte de los mismos, por ende es necesario dar a conocer la importancia de mantener relaciones adecuadas entre directivos y subalternos, donde prime el respeto sobre la agresividad; los jefes manejen adecuadamente su autoridad y traten a los empleados como seres humanos, claves para el éxito de la organización.

Discusión

La información recopilada en el artículo, abarca una investigación teórica referente a temas tan importantes dentro de las empresas, como el acoso laboral y el clima organizacional, relacionándolos de manera bidireccional.

El mobbing o acoso laboral, es finalmente comprendido como una conducta beligerante, intencional y sistemática (Luna, 2003). La cual, se dirige hacia un miembro de la organización, quien se sentirá humillado y por consiguiente, percibirá un clima laboral hostil

e inadecuado para trabajar satisfactoriamente. De esta manera, se ha dicho que el clima organizacional determina la satisfacción del empleado dentro de la empresa. Por tal motivo cuando la percepción de las personas frente a su ambiente laboral mejora, de igual forma mejorará su satisfacción laboral y por ende su desempeño dentro de la organización (Portela, Ramírez & Ramos, 2001).

Adicionalmente, se aclararon conceptos, diferenciando al mobbing de otros aspectos como; estrés, burnout y acoso sexual. A partir de lo cual, es posible deducir que el acoso laboral o mobbing causa, indiscutiblemente más daño que el estrés laboral, toda vez que mientras que éste último se puede mejorar tomando una pausa activa, el mobbing puede acarrear que la persona abandone su lugar de trabajo, ya que tal pausa, no le es suficiente para sentirse mejor.

De igual forma se menciona que, dentro de las políticas de la organización es importante fomentar el respeto entre miembros de la empresa, pues de esto depende la forma en que jefes y subalternos se relacionan. Por consiguiente se destacó el papel que desempeña el líder dentro de la organización, ya que, cuando un empleado está siendo constantemente agredido por parte de su jefe, inmediatamente este empleado va a percibir el ambiente donde labora como desagradable, indicando un clima organizacional muy negativo que afecta significativamente su desempeño laboral. Por tal motivo el líder debe respetar las políticas de la empresa basadas en el buen trato y por ende ser empático y receptivo a los sentimientos de los empleados, con el fin de estar atento ante cualquier alerta de acoso que pueda estar recibiendo uno de sus trabajadores.

Por lo tanto, parte importante del buen desempeño de los empleados, radica en la forma en que mantienen sus relaciones interpersonales, para lo cual es necesario que en las empresas se entrene en habilidades sociales, con el fin de capacitar a los empleados para que

aprendan a comunicar y expresar inconformidades o sugerencias de la manera más apropiada, con el fin de prevenir futuros conflictos interpersonales.

Mantener relaciones laborales adecuadas, permitirá mejorar significativamente las percepciones de los empleados frente a su entorno laboral, facilitando el trabajo en equipo, para beneficio tanto de los miembros de la organización como de la empresa. Por lo tanto, es importante que las empresas tengan en cuenta el total de los componentes del clima organizacional, con el fin de evaluarlo de la manera más exacta, corrigiendo posibles falencias y logrando un mejoramiento continuo al respecto, al considerar aspectos relevantes como; el nivel de autonomía que viven los empleados, la estructura y las obligaciones impuestas a los miembros de la organización según su cargo, el tipo de remuneración otorgado a los empleados, y finalmente la consideración, y el apoyo que reciben por parte de sus jefes.

Por consiguiente, investigar la relación entre acoso laboral y clima organizacional se convierte en una pieza importante para indagar sobre los problemas que se presentan dentro de las organizaciones, en cuanto a constantes conflictos interpersonales que afectan significativamente la clave de las organizaciones, su gente.

Se evidencia, que a lo largo del artículo, fue posible lograr cada objetivo propuesto, ya que se determinó la relación teórica entre acoso laboral y clima organizacional, al mismo tiempo, se describieron cada uno de los conceptos, con sus componentes, manifestaciones y consecuencias. Se recomienda dar inicio a una investigación empírica que permita brindar mayor confiabilidad a las conclusiones teóricas encontradas, en donde se correlacionen mediciones sobre acoso laboral y clima organizacional en empresas específicas, que permita comprobar éstas hipótesis.

REFERENCIAS

- Abajo, F. (2004). Mobbing acoso psicológico en el ámbito laboral. Buenos Aires : Lexis Nexis Depalma. p 15- 22
- Brunet, L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Feris, T. & Castro, M. (2006). La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización. Tesis. Facultad de psicología. Universidad de La Sabana.
- Fuertes, C. (2004). Acoso Laboral, Mobbing, Psicoterrorismo en el trabajo. Madrid: Arán Ediciones. p 29-34
- Furnham, A. (2006). Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford University Press Alfaomega. p 575- 623
- García, J. (2003). Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador. Madrid: Federación de Servicios Públicos de UGT. p. 19-21
- Goleman, D, Boyatzis, R., McKee, A (2002). Primal leadership. Realizing the power of emotional intelligence. Boston: Harvard Business. Disponible en red: <http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=DSeXVpbSk-wC&oi=fnd&pg=PR9&dq=article+goleman+primal+leadership&ots=Ko5d7VR-be&sig=XlxTRJFy50Foau-3fMMgtAHj0pI#v=onepage&q=&f=false>. Recuperado: 21 de febrero del 2010.
- Hirigoyen M. (2007). El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Buenos Aires: Paidós

Hirigoyen M. (2006). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso. Buenos Aires: Paidós.

Hofmann, D., Morgeson, F. (2004). The psychology of workplace safety. Washington: APA. Disponible en red: <http://psycnet.apa.org.murzim.unisabana.edu.co/books/10662/008.pdf>. Recuperado: 21 de febrero de 2010.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. European journal of work and organizational psychology. Umea, Sweden. Disponible en red: <http://biblioteca.unisabana.edu.co/bidi/veracceso.php?mfn=000069&ocurrencia=2>. Recuperado : 28 de febrero de 2010.

López, M^a & Vázquez, P. (2005). Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Pirámide.

Luna, M. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Madrid: GPS. Pgs. 30 – 159

Neal, A., Griffin, M. (2004). Safety climate and safety at work. Washington: American Psychological Association. Disponible en red: <http://psycnet.apa.org.murzim.unisabana.edu.co/books/10662/002.pdf>. Recuperado: 21 de febrero del 2010.

Ortega, S. & Perdomo, J. (2007). Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización. Tesis. Universidad de La Sabana. Facultad de Psicología.

Páramo, P. (2004). Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Tesis. Facultad de Psicología. Universidad de La Sabana.

- Peralta, C. (2004). Revista de estudios sociales. Universidad de Los Andes. Revista N 18.
Disponble en red: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/1.php>. Recuperado: 15 de octubre de 2009. Pgs. 1-2
- Pérez, A. (2007). Mobbing y derecho penal. Valencia: Tirant Lo Blanch .p 21- 24
- Piñuel, I. (2001). Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. España: Sal Terrae.
- Portela, D; Ramírez, E & Ramos, M. (2001). Relación entre clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá. Trabajo de grado. Facultad de Psicología. Universidad de La Sabana.
- Rodríguez, M. (2005). Brújulas empresariales II. Portafolio. Colombia. p 41. Bogotá: El Tiempo.
- Rubio, M. (2002). Extinción del contrato laboral por acoso moral. Mobbing. España.
- Soljan, I; Zeljka, J & Titli, M. (2009) Organizational Circumstances for the Occurrence of Mobbing in Health Care Organizations. MJMS. Disponible en red: http://www.mjms.ukim.edu.mk/Online/MJMS_2009_2_3/MJMS.1857-5773.2009-0054.pdf.
Recuperado: 20 febrero 2010. P. 1
- Toro, F. (2001). El clima organizacional; perfil de las empresas Colombianas. Medellín: Cincel. Pgs. 33- 145
- Toro, F. (2010). Clima organizacional; una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana. Medellín: Cincel.