

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SALUD EN EL AMBITO PÚBLICO: EL ROL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO.

Galeano, Patricia; Cárdenas Müller, María B; Rolando, Noelia & Di Luca, Pablo.

FACULTAD DE PSICOLOGIA – UNLP.

ayg_pl@yahoo.com.ar

Resumen

Numerosas investigaciones señalan la incidencia de la cultura y clima laboral, tanto en el desempeño de los trabajadores, la calidad de la vida laboral y familiar, como en la integridad psicofísica. Las últimas décadas evidenciaron problemáticas del campo de la salud vinculadas a factores de riesgo psicosociales. Entre ellos los relacionados con estrés laboral, síndrome del quemado y acoso moral. En Salud Laboral se entiende que los Factores Psicosociales se equiparan con los estresores, se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias". Por ello la importancia del estudio de la cultura y clima organizacional, también características que adquieren los factores psicosociales del trabajo e incidencias sobre la salud mental, problemática que aborda el PIP Cátedra de Psicología Laboral "Cultura y Clima laboral en Organizaciones Públicas" (2014-2015), acreditado por el Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología (UNLP).

Para Schein (1988) la cultura de la organización es el sistema de valores y creencias influido por las estructuras de las organizaciones, la tecnología y el entorno interno y externo, para producir normas de pensamiento, acción y prácticas compartidas. Sobre la cultura de la administración pública, se han desarrollado distintos tipos según Felman y Glutman. La "modernización del estado" generada en la década de los '90, le dio las características del ámbito privado, cuya organización y gestión están orientadas por objetivos y resultados, valores de competencia profesional, individualismo, control por resultados, polifuncionalidad. Este cambio cultural impactó en la conducta de los trabajadores, como sujetos interactivos en el sentido que asimila, juzga e intenta modificar sus propios contextos a la vez que a sí mismo. (Cassullo, Alvarez y Pasman, 1998, p. 187). Así, el clima organizacional es definido como "la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que b) Influye en su comportamiento" (Chiavenatto I.1992).

Según Schein E.(1988) la organización constituye un sistema social complejo, estable, integrado, jerarquizado, con estructura de poder, división de roles, delimitación de competencias y definición de objetivos y de estrategias. Autores como Dejours C., Gollac M. y Peiró Silla J., sostienen que las organizaciones pueden ser factor estructurante o no de la subjetividad de individuos y grupos, según los modos particulares de organizar el trabajo y las condiciones materiales y sociales existentes en ellas. Al respecto Neffa J. enseña que la noción de condiciones y medio ambiente de trabajo supera una visión individualista del trabajo, y su estudio tiene que abordar dimensiones objetivas y subjetivas. Además investigaciones de epidemiología social señalan que no todas las personas sometidas a situaciones de riesgo sufrían enfermedades o padecimientos de algún tipo, algunos superaban la situación y hasta surgían fortalecidos de ella. Este fenómeno se denomina resiliencia y el trabajo que originó este concepto fue el de Emmy Werner en 1992. Estudió la influencia de factores de riesgo, los que se presentan cuando los procesos del modo de vida, de trabajo, de la vida de consumo cotidiano, de relaciones políticas, culturales y ecológicas, se caracterizan por una profunda inequidad y discriminación social. Esa exposición a peligros o factores de riesgo caracterizan a determinados modos de funcionamiento social o de grupos humanos.

Nuestra investigación centró en una población definida por “empleados de la administración pública municipal y provincial sindicalizados de planta permanente”. Aquí se presenta Cuestionario confeccionado para administrar en entrevistas focalizadas a cierto número de individuos de una muestra no probabilística, consta de 24 preguntas que requieren al entrevistado dar cuenta de su vivencia subjetiva, sus creencias, apreciaciones y emociones, la propuesta de relacionar sobre consecuencias en su salud, también de expresar comentarios libremente. La Guía de preguntas profundiza aspectos que las Escalas de Clima Social Laboral (WES), y de Valores Contextualizados (VAL), próximamente a ser administradas, pudieran o no abordar, con el propósito de obtener información que no es posible lograr de otro modo, o conseguir información que enriquezca el dato cuantitativo que las escalas proporcionan. La riqueza que aportan las técnicas e instrumentos de investigación de tipo cualitativo permitirá esclarecer relaciones entre los conceptos investigados: cultura, clima laboral, factores psicosociales del trabajo, violencia laboral, salud psicofísica, resiliencia. El aporte de los trabajadores y sus vivencias sobre “el trabajo vivo”, es un conocimiento imprescindible, sin desconocer el valor de los instrumentos de tipo cuantitativos.

PALABRAS CLAVE: TRABAJO, CULTURA, RIESGOS PSICOSOCIALES, SALUD.

Abstract

Numerous studies indicate the incidence of culture and work climate, both in the performance of workers, the quality of the work and family life, as in the psychophysical integrity. Recent decades demonstrate the field of health topics related to psychosocial risk factors. Including those related to work-related stress, burnout and moral harassment. In occupational health is understood that psychosocial factors equate with stressors, have been defined by the ILO (1986) as "the interactions between the content, organization and management of work and environmental conditions, on the one hand, and the functions and needs of workers, on the other. These interactions could exert harmful influence on the health of workers through their perceptions and experiences". For this reason, the importance of the study of organizational climate and culture, also features acquired factors, psychosocial work and effects on mental, problematic health addressing PIP Chair of labor psychology 'Culture and working environment in the public organizations' (2014-2015), accredited by the Research Institute of the Faculty of Psychology (UNLP).

KEY WORDS: WORK, CULTURE, PSYCHOSOCIAL RISKS, HEALTH.

MARCO TEORICO

La fábrica y la oficina encarnan dos modelos fundamentales de organización laboral moderna, la cual, a lo largo del último siglo ha evolucionado considerablemente: si a principios del siglo XX se caracterizaba como un sistema cerrado, rígido, vertical, piramidal y dirigido con un liderazgo de "mano dura", un siglo después, adopta las formas de un sistema abierto, flexible, horizontal, reticular y autorregulado. Pero la realidad actual es más fluida, frágil e inestable, y la experiencia tanto individual como colectiva se ha tornado también más imprevisible, incontrolable. A nivel psíquico impacta de tal manera que produce microtraumatismos, y lazos sociales laxos, y dependerá de las potencialidades internas como del apoyo social construídos, poder generar respuestas adaptativas a los nuevos entornos "líquidos".

Por ello es importante el estudio de la cultura y el clima organizacional, también las características que adquieren los factores psicosociales del trabajo. Schein (1988) y otros autores, sostienen la existencia de una cultura específica en las organizaciones públicas y privadas. En este sentido, la cultura de la organización se la considera como un sistema de valores y creencias influido por las estructuras de las organizaciones, la tecnología y el entorno interno y externo, para producir normas de pensamiento y acción compartidos. Se ha intentado identificar la cultura con el "clima laboral", pero el concepto de cultura es más amplio, como reconocen entre otros autores como Hofstede, Nienjen, Ohajyr y Sanders (1990), por cuanto supone el marco normativo para la

conducta de sus miembros, respecto a criterios de aceptación y expectativas del desempeño en ella. Muchos de los conflictos organizacionales pueden ser analizados desde esta perspectiva, como un problema de percepción y categorización de la realidad, más que como un problema de personalidad individual (Schein 1980). Tal como lo explica Hofstede, los diferentes “niveles de cultura” que coexisten en cada persona, y que funcionan como un software mental, ya señala la heterogeneidad existente dentro de las organizaciones.

En cuanto a la cultura de la administración pública, se han desarrollado distintos tipos según Felman y Glutman. Durante mucho tiempo se ha basado en el concepto de control-verificación, con el sometimiento de las acciones administrativas al conjunto de reglas formales (por ej. Ámbito judicial, salud). A partir de los años '70 se introduce la cultura de la programación, que establece un marco racional y temporal a las acciones que se emprenden, y hoy en día la planificación es un aspecto esencial de la gestión. Asimismo en las últimas décadas como alternativa a las anteriores, surge una cultura de la revisión, basada en un control contable, que se extendió como evaluación de los actos de administración en general. Se señalan algunas características de la cultura pública: la misión se define en la cúpula, que es política y cambiante, con metas ambigüas tal vez por la necesidad de satisfacer a mayor número de actores, en consecuencia los miembros de la organización tienden a percibirlos de modo conflictivo y poco claro. La “modernización del estado” generada en la década de los '90, le dio el sesgo característico del ámbito privado, cuya organización y gestión están orientadas por objetivos y resultados, valores de competencia profesional, orientados al individualismo, control por resultados, polivalencia. Este cambio cultural, inconcluso, introdujo elementos que chocan con los tradicionales, ha impactado en la conducta de los trabajadores, ya que las interacciones humanas se dan en un contexto interviniente significativo, siendo el sujeto interactivo en el sentido que asimila, juzga e intenta modificar sus propios contextos a la vez que a sí mismo. (Cassullo, Alvarez y Pasman, 1998, p. 187). En este sentido, el concepto de clima organizacional puede ser definido como “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que b) Influye en su comportamiento”. (Chiavenatto I.1992)

Para Schein E. (1988) una Organización laboral consiste en un colectivo de personas asociadas para trabajar conjuntamente de cara al logro de objetivos comunes. Constituye un sistema social complejo, estable, integrado, jerarquizado, con estructura de poder, división de roles, delimitación de competencias y definición de objetivos y de estrategias. Autores como Dejours C., Gollac M. y Peiró Silla J., han estudiado como las organizaciones pueden constituirse en estructurantes de la subjetividad de individuos y grupos, o por el contrario en un factor desestructurante según los modos particulares de organizar el trabajo y las condiciones materiales y sociales existentes en ellas. Al respecto Neffa J. nos enseña que la noción de

condiciones y medio ambiente de trabajo permite superar una visión individualista del trabajo, y observar al colectivo de trabajadores. Además, el estudio de las mismas tiene que abordar sus dimensiones tanto objetivas como las subjetivas. En las últimas décadas han pasado a primer plano de la actualidad algunas cuestiones emergentes en el campo de la salud vinculadas a los factores de riesgo psicosocial. En Salud Laboral se entiende por Factores Psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de la participación de sus mecanismos psicológicos. En términos generales, pueden equipararse con los llamados estresores, que pueden generar respuestas no saludables, entre ellas las relacionadas con la producción del estrés laboral, el síndrome de burn out y la violencia laboral, en especial el acoso moral.

Por otra parte, en el marco de investigaciones de epidemiología social se observó que no todas las personas sometidas a situaciones de riesgo sufrían enfermedades o padecimientos de algún tipo, por el contrario, había quienes superaban la situación y hasta surgían fortalecidos de ella. A este fenómeno se lo denomina en la actualidad resiliencia. El trabajo que dio origen a este nuevo concepto fue el de Emmy Werner en 1992, quien estudió la influencia de los factores de riesgo, los que se presentan cuando los procesos del modo de vida, de trabajo, de la vida de consumo cotidiano, de relaciones políticas, culturales y ecológicas, se caracterizan por una profunda inequidad y discriminación social, inequidad de género e inequidad etnocultural que generan exposición a peligros o factores de riesgo que caracterizan a determinados modos de funcionamiento social o de grupos humanos.

ASPECTOS METODOLOGICOS

El PIP “Cultura y Clima laboral en organizaciones públicas” definió sus objetivos por la necesidad de: »Generar conocimientos sobre las características culturales de las organizaciones públicas, las relaciones de los empleados con la tarea y con los otros integrantes de la organización. »Identificación de factores resilientes y de riesgo, que sirvan para la formulación de proyectos de prevención.» Sistematizar los principales aportes investigativos acerca del tema cultura y clima laboral, y su relación con la salud.» Conocer la apreciación que, desde su experiencia de trabajo y vivencia laboral, poseen representantes sindicales y jefaturas sobre la relación entre el ambiente laboral y la salud en ámbito público.

» Indagar la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima social laboral en que se encuentran inmersos, y que valores los representan, y su salud psíquica y física.

Se eligió aplicar una metodología cuali-cuantitativa, que brindara información posible de procesamiento y representación estadística, junto con la recolección de datos de tipo cualitativo. Con tal fin se elaboraron dos Guías de preguntas, una de ellas de mayor extensión destinada a

empleados, y otra confeccionada para informantes claves. Dichas Guías de Preguntas abiertas permiten construir Cuestionarios, que serán el instrumento de indagación ha utilizar mediante la técnica de entrevista semiestructurada, focalizada en indagar sobre ciertos aspectos pero queda abierta a los comentarios libres del entrevistado, con la finalidad de:

-Profundizar y cotejar hallazgos obtenidos mediante los otros instrumentos de recolección de datos. (Escala de Clima Social Laboral (WES), y la Escala de Valores Contextualizados (VAL). La Escala de Valores Contextualizados (VAL), de Casullo M. y Castro Solano, permitirá conocer valores con mayor y menor prevalencia para la población en cuestión. Los valores se agrupan en dos bipolaridades (dimensiones) que contrastan: Autotrascendencia vs. Autopromoción, mientras que por otro lado, Conservación vs. Apertura al cambio. A su vez, todas estas polaridades definen intereses, que pueden ser colectivistas, individualistas o mixtos. Es una adaptación de la Escala de Valores de S. Schwartz, quien delimitó diez valores que subyacen a las culturas estudiadas. Con respecto a la Escala de Clima Social Laboral (WES), ésta permitirá brindar información sobre la percepción que los trabajadores tienen de su ambiente de trabajo. Consiste en una serie de dimensiones básicas del ambiente social percibido: relacional, de desarrollo personal, dimensión de mantenimiento y cambio. Cada una de estas dimensiones está constituida por una serie de subescalas. (adaptación en nuestro medio por Casullo G., Alvarez y Pasman).

-Obtener información relevante en forma exhaustiva, no indagada por otro instrumento, para lograr mayor integración no solo cuantitativa sino también cualitativamente. Se estima que una muestra de 10 empleados es adecuada a los objetivos expresados, según la disponibilidad o acceso a la misma para una entrevista extensa..

-Esclarecer las relaciones entre los conceptos estudiados.

En esta oportunidad se presenta el Cuestionario confeccionado para administrar a los empleados, consta de 24 preguntas que requieren al entrevistado dar cuenta, dentro de sus posibilidades, de su vivencia subjetiva que es también colectiva, y apela tanto a su implicación como al análisis reflexivo sobre sus creencias, apreciaciones y emociones, con el plus de la propuesta de relacionar e inferir consecuencias sobre su salud. Se recorre desde la relación placer-displacer con el trabajo (¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo, y lo que menos?), considerando por “trabajo” no sólo la tarea y actividad realizadas sino también materiales utilizados, y las condiciones y medio ambiente, hasta la modalidad de gestionar o regular el malestar en las relaciones interpersonales (¿Cómo se resuelven en su lugar de trabajo los conflictos? ¿Le ha sucedido o ha sido testigo de experiencias humillantes, de acoso, violentas, menosprecio o quita de tareas?).

También se aborda el control emocional que el desempeño de la actividad demanda, cual es la percepción de bienestar/malestar sobre la propia salud como también de la percepción de riesgos para la misma, y que soluciones le cada uno a ese malestar.

CONCLUSIONES

¿Por qué apelar a la entrevista personal y aplicar un cuestionario abierto, para acompañar a los otros instrumentos elegidos? ¿Qué valor agrega, que importancia tiene para la investigación? Es decir, ¿que diferencia haría su inclusión, con respecto a los resultados esperados?. En principio, la respuesta a las preguntas enunciadas junto a los comentarios espontáneos que el entrevistado realice, permitiría conocer las características de la cultura de los empleados públicos, como atraviesa la significación que adquiere el trabajo en sus vidas para esos trabajadores, y que consecuencias perciben para su salud. Por una parte, se podría apreciar la referencia a las costumbres y reglas establecidas que regulan la vida en los ámbitos de trabajo, y homogeneizan al conjunto de trabajadores, y por otra, la valoración que perciben respecto de su trabajo y persona; como también la carga de significación que el trabajo adquiere a partir de su producto: placer-displacer, motivación, reconocimiento. La dupla trabajo-salud puede ser analizada desde la dimensión emocional, la percepción del riesgo y el bienestar general.

De tal manera, el aporte de los trabajadores y su vivencia surge como un conocimiento a tener en cuenta y requiere prestarle atención a la hora de estudiar los problemas de salud, trabajo, actividad y subjetividad. Sin desconocer el valor de los instrumentos de tipo cuantitativos, se destaca que para conocer algo del “trabajo vivo” relacionado al tema que nos ocupa, se hace imprescindible incluir en la caja de herramientas la metodología cualitativa.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso, Horacio J. y Lic. Galeano, Patricia S.(2012) "Valores y perspectivas, muestra de trabajadores del sector público en V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XIX Jornadas de Investigación y VIII Encuentro de Investigadores del MERCOSUR, Facultad de Psicología UBA, 28, 29 y 30 de noviembre. Publicación en Actas
- Blutman G. el estudio de la cultura de las organizaciones publicas en el contexto de la reforma y modernizacion del estado.www.econ.uba.ar/www/...adm.../Ponencia_Nodo_Capital_Federal.doc
- Casullo, G. Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación. Ficha de cátedra Nro. 4 – Cátedra T. y T. de exploración y diagnóstico. Módulo I cátedra I. (Facultad de Psicología UBA)
- Casullo, G.L.; Alvarez L. V. y Pasman, P. (1998) Adaptación de las escalas de clima social escolar y familiar, VI Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires: 186-198.
- Chiavenato Adalberto (1992) “Administración de Recursos Humanos”, Cap. 2 y 3. Las personas y las organizaciones, McGraw Hill.

- Dejours C. (2000): "Psicodinámica del trabajo y vínculo social" en: Revista Actualidad Psicológica, marzo 2000.
- Dejours C. (1992): Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Traducción: Ed. PRONATTE-SECYT, PIETTE-CONICET
- Felcman I y Blutman G. Nuevos modelos de gestión pública y cultura organizacional. www.vocesenelfenix.com/.../nuevos-modelos-de-gestión-pública-y-
- Felcman I. NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN PÚBLICA La relación entre cultura, liderazgo y tecnologías de gestión, después del "big bang" paradigmático. www.asociacionag.org.ar/.../07%20-%20Isidoro%20Felcman%20-%20N.
- Ferrari, L, Filippi, G., Cebej, M. y Trotta, M. (2010). Riesgos psicosociales de los trabajadores. II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. : <http://www.aacademica.com/000-031/374>
- Galeano, Patricia S. (2011) "Violencia laboral en el ámbito público". III Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la UNLP
- Galeano P., Lic. Sans M., Lic. Moralejo M., Lic. Petrucci M.(2013) "Reflexiones y posibles abordajes sobre la salud mental en el empleo público".II Congreso Iberoamericano de Acoso Laboral e Institucional. Organizado por los Ministerios de Salud y Trabajo de la Nación, 25 al 28 de Agosto
- Galeano P., alumnos avanzados Jiménez Aranda A., Cárdenas Müller M., Rolando N., Di Luca P.(2014) Relevancia del estudio de la cultura y clima laborales para la Psicología Laboral - PPIP "Cultura y clima laboral en organizaciones públicas. 4tas. Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología y 3er. Encuentro de Becarios de investigación
- Grotberg. (1997): "La resiliencia en acción", trabajo presentado en el Seminario Internacional sobre Aplicación del Concepto de Resiliencia en Proyectos Sociales, Universidad Nacional de Lanús, Fundación Van Leer, 1997.
- Hirigoyen, Marie-France (2001) "El Acoso Moral en el trabajo", Primera parte: Capítulos 1, 2 (pág. 21 a 61), 4 (pág.69 a 77) y Segunda Parte Cap.6 (pág. 95 a 108).Ed. Paidós, Bs. As.
- Hofstede Geert (1999) "Culturas y Organizaciones" Alianza Editorial, Madrid
- Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO Núm. 56 biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Marradi, A., Archenti N. y Piovani J. (2007) "Metodología de las Ciencias Sociales". Emecé Editores, Buenos Aires

- Melillo, A.; Soriano, R.; Méndez, A. y Pinto, P.(2004) “Salud comunitaria, salud mental y resiliencia”, en “Resiliencia y subjetividad - Los ciclos de la vida” .Editorial Paidós
- Neffa J.C. (1988): ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET,CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- Neffa J. C. (2003); El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece. Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE del CONICET, Lumen/Humanitas. Buenos Aires.
- Peiró Silla, J.M. (1996) “Tratado de Psicología del Trabajo” Volumen II cap. Valores Laborales . Ed. Síntesis, Madrid
- Rodríguez Fernandez Andres .La cultura en las organizaciones públicas y privadas
www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1141.Psicothema, ISSN EDICIÓN EN PAPEL: 0214-9915.1993. Vol. 5, Suplem.1, pp. 237-260
- Schein E. (1980) El cambio personal y organizacional a través de métodos grupales, la formación de laboratorio. 1 ra. edición Editorial Herder, Barcelona.
- Schein E. (1988) Psicología de la Organización. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica, México
- Schwartz S. 1992, “Universalidad de la estructura y contenido de los valores, Avances Teóricos y tests empíricos en 20 países”, en Advances in Experimental Social Psychology, Vol 25 N.Y. Academic Press.
- SCIALPI, D (2001) La violencia laboral en la administración pública argentina. (PDF)
www.docstoc.com