

RELACIONES ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL, ACOSO PSICOLÓGICO Y LOS COMPORTAMIENTOS ÉTICOS EN EL TRABAJO. ESTUDIO DE UN CASO.

María Eugenia Londoño Londoño¹

Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional

Resumen

La pretensión de este escrito es presentar y analizar algunas correlaciones de interés encontradas entre el Clima Organizacional, los comportamientos éticos y las conductas de acoso psicológico en el trabajo en una empresa de servicios públicos de carácter mixto; considerando que puede ser de interés para futuras investigaciones que se centren en el estudio de las interacciones entre estas realidades psicosociales en el medio organizacional. Para este efecto se aplicaron, por petición de la empresa, tres pruebas de manera simultánea: La encuesta ECO IV de Clima Organizacional, la Escala de Acoso psicológico en el Trabajo y la escala de Verificación de Comportamientos Éticos. Teniendo en cuenta que la pretensión de este escrito es el estudio de las correlaciones que se presentan entre los tres fenómenos, no se reportan los resultados de los diagnósticos realizados.

Abstract

The pretension of this writing is to present and to analyze some found correlations of interest between the Organizational Climate, the ethical behaviors and the conducts of psychological harassment in the work in a company of publics services of mixed character; considering that this could be of interest for future investigations that concentrate in the study of the interactions between these psycho-social realities in the organizational environment. For this effect it were applied, by request of the company, three tests of simultaneous way: The survey Organizational Climate ECO IV, the psychological Scale of Harassment in the Work and the scale of Verification of Ethical Behaviors. Considering that the pretension of this writing is the study of the correlations that appear between the three phenomena, the results of the realised diagnoses are not reported.

Palabras clave: Clima Organizacional, Acoso Psicológico, Comportamientos Éticos.

KeyWords: Organizational Climate, Mobbing, Ethical Behaviors.

Clima Organizacional (CO)

Por Clima Organizacional entendemos, las percepciones compartidas sobre el ambiente de trabajo (James y James, 1989 citados por Neal y Griffin, 2006) o de las políticas, prácticas y procesos organizacionales, tanto formales como informales (Schneider, 1990).

Es importante, por lo tanto, tener en cuenta que los resultados de un estudio diagnóstico de clima organizacional no corresponden necesariamente a las realidades del trabajo ya que las percepciones son representaciones subjetivas de las distintas realidades que conforman el entorno laboral.

¹ Puede contactar a la autora en mariaeugenial@cincel.com.co

La percepción surge a partir de lo que la persona capta del contexto, creándose una imagen o representación de esa realidad, para luego elaborar juicios que están mediados por múltiples elementos como las experiencias previas, los conocimientos, la información disponible, entre otros. Luego, basándose en estos juicios se toma la decisión sobre cómo se actuará. En esta explicación se puede observar la relación indirecta que existe entre las percepciones y las actuaciones de las personas y, por ende, la relación existente entre la calidad de esas percepciones sobre la realidad organizacional y el desempeño en el trabajo.

Acoso Psicológico en el Trabajo

Por Acoso Psicológico se entienden los comportamientos deliberados que van orientados a conseguir la anulación profesional y personal de la víctima (Morán, 2005). El acoso moral en el trabajo se manifiesta en forma de conductas amenazadoras, humillantes, ofensivas, persistentes y no deseadas hacia un individuo o un grupo de trabajadores (Espluga y Caballero, 2005). Estas conductas llegan a tener efectos devastadores en la autoestima de la persona acosada y llegan a tener graves efectos en su salud, su vida laboral y personal.

En las empresas también se experimentan los efectos negativos de este fenómeno dado que es un problema que afecta la rentabilidad y la eficacia económica por el ausentismo que implica, por la reducción de la productividad de las personas afectadas o por las indemnizaciones que se deben pagar a los trabajadores despedidos (Góngora, Lahera y Rivas, 2002).

Este estudio se centró en la identificación de la incidencia en términos de intensidad (cantidad de conductas de acoso) y frecuencia (cantidad de personas afectadas) de conductas que en la literatura científica han sido catalogadas como manifestaciones de acoso psicológico en el trabajo, pero que deben cumplir otras condiciones para ser

consideradas como tal. Diferentes organismos internacionales definen que para que estas conductas puedan ser descritas como Acoso Psicológico deben ser frecuentes y persistentes (por lo menos una vez a la semana) y en período prolongado de tiempo (por lo menos de seis meses) (Ministerio de la Protección Social, 2004).

En este reporte no se tienen en cuenta los efectos que producen este tipo de conductas en las personas acosadas ya que la pretensión de la empresa fue realizar una verificación inicial de la ocurrencia de este fenómeno psicosocial en la organización.

Comportamientos Éticos

El principal interés de la empresa era la verificación del cumplimiento por parte de los colaboradores de la Declaración de Comportamientos Éticos que se había formulado el año anterior al estudio con la participación de la mayoría de los empleados de la organización, dentro de una campaña de fortalecimiento del valor fundamental acogido por la empresa, que es la ética.

En este contexto la ética es entendida como la “actitud de actuar con base en principios cuyo objetivo es el bien común, lograr coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, y contribuir a la sostenibilidad de la comunidad y del medio en que ésta se desarrolla” (Isagen, 2007).

En el texto de la Declaración se encuentran detalladas las conductas éticas esperadas en los siguientes ámbitos: conductas aplicables a quienes ejercen funciones de dirección y supervisión, conductas de la empresa hacia sus trabajadores, conductas de los trabajadores hacia la empresa, conductas entre los trabajadores, conductas en las relaciones con proveedores, contratistas, entes externos y otros terceros, conductas con clientes externos y competidores y conductas en asuntos ambientales y sociales.

Teniendo en cuenta las dificultades que puede presentar la medición real de la existencia de comportamientos éticos, se

consideró que la manera más objetiva para hacerlo era a partir de la percepción que tienen los empleados acerca de si dichos comportamientos se presentan o no y con qué frecuencia. Este enfoque fue aprobado por la empresa.

Al contemplar la Declaración de los Comportamiento Éticos se identificó como inconveniente la inexistencia de información sobre el marco teórico con base en el cual se construyó, por lo cual no es posible asegurar la validez de construcción del instrumento. En segundo lugar se descartó un análisis factorial en tanto no era posible definir previamente factores claros en la construcción del instrumento.

MÉTODO

Muestra

Estos análisis se llevaron a cabo con una muestra por disponibilidad de 357 encuestados que corresponden al 77% de los colaboradores de una Empresa de Servicios Públicos de carácter mixto que participaron

de manera voluntaria en los tres diagnósticos realizados.

En la Tabla 1 se puede observar que la muestra fue heterogénea en términos de la antigüedad, el nivel jerárquico, la edad y el género de los participantes.

INSTRUMENTOS

Clima Organizacional

El estudio diagnóstico de Clima Organizacional se realizó con la encuesta ECO IV. Esta escala es un instrumento de diagnóstico con 83 reactivos, diseñado para explorar 10 variables de clima organizacional y seis indicadores de calidad de la vida laboral. En su última revisión psicométrica (Cincel, 2009) mostró un nivel de confiabilidad de .93, obtenido mediante los método Alfa de Cronbach y de correlación de dos mitades, además de una excelente conformación factorial como evidencia de su validez.

Cada variable es operacionalizada por medio de seis reactivos que corresponden a afirmaciones positivas y uno adicional

Tabla No. 1. *Características de la muestra*

GRUPOS	Frecuencia	%
NIVEL JERÁRQUICO		
Gerente	5	1,4
Director de Equipo	22	6,1
Coordinador	22	6,1
Sin mando	309	86,3
ANTIGÜEDAD		
0 a 3 años	89	24,7
4 a 6 años	46	12,8
7 a 9 años	20	5,6
10 a 15 años	70	19,4
16 años o más	135	37,5
EDAD		
De 18 a 30 años	51	14,2
De 31 a 40 años	119	33,1
De 41 a 50 años	130	36,1
51 años y más	60	7,5
GÉNERO		
Femenino	116	32,2
Masculino	244	67,8

fraseado de manera negativa que se utiliza como control de la consistencia. Los encuestados deben responder con base en una escala tipo Likert de cuatro puntos con opciones de respuesta de completamente de acuerdo (4), buena parte de acuerdo (3), buena parte en desacuerdo (2) y completamente en desacuerdo (1).

Las siguientes son las definiciones de las variables que examina esta encuesta:

- Trato Interpersonal (Train). Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.
- Apoyo del Jefe (Apjef). Percepción del grado en que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores.
- Sentido de Pertenencia (Senpe). Percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- Retribución (Retri). Grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- Disponibilidad de Recursos (Disre). Percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
- Estabilidad (Esta). Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
- Claridad Organizacional (Claor). Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa.
- Coherencia (Coher). Percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.
- Trabajo en Equipo (Tequi). Grado en

que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que tal modo de trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa.

- Valores Colectivos (Valco). Grado en que se perciben en el medio interno: Cooperación (ayuda mutua), Responsabilidad (esfuerzo adicional, cumplimiento) y Respeto (consideración, buen trato).

Se reportan además los datos del Indicador de Calidad del Clima (CC) que, como su nombre lo indica, es un descriptor general de las percepciones que las personas tienen sobre las realidades organizacionales.

Comportamientos Éticos

Por otro lado, se diseñó el Inventario de Comportamientos Éticos basado en la Declaración de Comportamientos Éticos de la Empresa, en el cual se verifica la frecuencia con que los trabajadores perciben que se están cumpliendo o presentando las conductas éticas definidas. Este instrumento psicométrico a través de 46 ítems evalúa tres componentes, a saber, por una parte los comportamientos éticos favorecidos por las disposiciones organizacionales, la calidad del liderazgo o la normatividad; por otra parte, los comportamientos éticos de los equipos o personas de trabajo en relación con clientes y proveedores y, finalmente, comportamientos éticos de la empresa con terceros, entendiendo estos últimos como competidores, clientes o proveedores.

Como se afirmó previamente, los reactivos que conforman el instrumento se diseñaron con base en los referentes éticos conductuales relacionados en la Declaración de Comportamientos Éticos (DCE) de la empresa, y se orientaron a categorías analíticas definidas por la empresa, orientadas a las relaciones entre los empleados, entre la empresa y sus clientes, proveedores y la comunidad y con aspectos ambientales y de seguridad. No obstante, estas categorías o cla-

sificación no corresponden con un modelo teórico validado, por lo que la construcción del instrumento se vio limitada en el hecho de no poder determinar reactivos orientados al examen de un atributo en particular.

Pese a lo anterior, se logró estructurar un instrumento (primera versión) que, a juicio de los expertos (aquellos que participaron en la construcción de la DCE) respondía a las expectativas definidas por la empresa.

Se realizó una aplicación piloto en la que participaron 82 colaboradores de la empresa. Con base en los resultados de esta prueba se realizó un análisis factorial en el cual se identificaron cuatro factores, los cuales se describen a continuación.

Factor 1: se agruparon los reactivos referidos a comportamientos éticos favorecidos por las disposiciones organizacionales, la calidad del liderazgo o la normatividad. Este factor está conformado por 26 reactivos.

Factor 2: integrado por reactivos relacionados con comportamientos éticos de los equipos o personas de trabajo en relación con clientes y proveedores. Este reactivo esta compuesto por siete reactivos.

Factor 3: en este factor convergieron reactivos asociados a los comportamientos éticos de la empresa con terceros, entendiendo estos como competidores, clientes y proveedores. Este factor esta compuesto por siete reactivos.

Factor 4: este factor está integrado por ítems relacionados con comportamientos éticos colectivos y que por tanto pueden estar afectados por la presión social del grupo. Seis ítems conforman este factor.

Posteriormente, se realizó la aplicación de la prueba en su versión final. No obstante, se determinó que, dadas las dificultades en la construcción del instrumento, una vez realizado el estudio se haría una verificación psicométrica del mismo. De esta manera, una vez recopilados los datos del total de la muestra se ejecutaron nuevamente los análisis psicométricos realizados con la prueba piloto.

Se observó que en general los ítems poseían una capacidad adecuada de discriminación. A continuación se verificó la confiabilidad de la prueba con un resultado de .82 por el método del Alfa de Cronbach y de .89 por el método de las dos mitades.

El análisis factorial confirmó la permanencia de tres factores de agrupación, los ítems del cuatro se integraron al primer factor definido, lo que sugiere que los comportamientos éticos colectivos en la empresa funcionan como disposiciones organizacionales. Por esta razón en la interpretación de los datos estos dos factores se integran en un solo factor.

De acuerdo con lo anterior se estructuraron tres variables finales, todas ellas muestran un grupo de reactivos con una afinidad temática importante. Ellas fueron denominadas Comportamientos Éticos (CE) Organizacionales, CE Personal-Terceros y CE Empresa-Terceros.

CE Organizacionales: Examina la frecuencia con que el personal percibe que se presentan comportamientos éticos determinados por las disposiciones organizacionales, la calidad del liderazgo, la normatividad y la colectividad. Hacen parte de este factor ítems como 1) Los directivos tratan con respeto a los colaboradores, 2) En esta empresa tengo la garantía de no ser discriminado(a) por mis condiciones personales y 3) En mi equipo los compañeros de trabajo son puntuales en el cumplimiento de sus compromisos.

CE Personal-Terceros: Examina la frecuencia con que el personal percibe que se presentan comportamientos éticos colectivos o personales en relación con clientes y proveedores. A continuación se encuentran algunos ejemplos de los ítems que conforman este factor: 1) En mi equipo de trabajo las personas informan a sus jefes cuando reciben presiones indebidas de algún proveedor o contratista, 2) En mi equipo de trabajo los trabajadores se abstienen de inducir actividades no éticas entre sus clientes

y proveedores, 3) En mi equipo de trabajo sólo se emiten conceptos sobre errores de los contratistas cuando se tiene conocimiento de todas las circunstancias ocurridas.

CE Empresa-Terceros: Examina la frecuencia con que el personal percibe que se presentan comportamientos éticos de la empresa como un todo con terceros, entendiendo estos como competidores, clientes y proveedores. Algunos de los ítems incluidos en este factor son: 1) Los trabajadores de esta empresa cumplen con la normatividad legal e institucional vigente y 2) En esta empresa se entrega información veraz a las autoridades y al público en general.

Acoso Psicológico

Para la realización del estudio se utilizó la Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo (EAPET) de Martínez y Cols (2006), la cuál ha sido validada en diversos estudios efectuados en Puerto Rico. Con el fin de adaptarla a las necesidades de la empresa y al contexto colombiano se realizaron cambios y se eliminaron algunos ítems por no considerarse pertinentes para el estudio.

El instrumento aplicado está conformado por 85 reactivos divididos en cinco bloques de acuerdo con su pretensión. La parte inicial que consta de 45 ítems que permiten la identificación de la presentación de conductas que son clasificadas en la literatura científica como manifestaciones del Acoso Psicológico (AP) en el trabajo.

A continuación, y luego de una explicación sobre los criterios tomados en cuenta en la literatura científica para definir que existe una situación de Acoso Psicológico en el Trabajo, por medio de dos ítems la persona identifica si ella o un compañero de trabajo son víctimas de AP. Las tres secciones que siguen a continuación son diligenciadas únicamente por las personas que identificaron positivamente alguno de los puntos del segundo bloque.

La tercera parte de la prueba busca identificar por medio de 13 ítems las características del acosador. El cuarto y el quinto bloque exploran las posibles causas y las posibles consecuencias respectivamente de la situación de AP identificada.

Para efectos de este reporte solamente se tendrán en cuenta los resultados de la primera parte en la que se reporta la ocurrencia de situaciones identificadas en la literatura científica como acoso laboral ya que son las que se contrastaron con los resultados de Clima Organizacional y de Comportamientos Éticos.

Inicialmente se realizó una prueba piloto que fue diligenciada por 83 colaboradores de la empresa. Con estos datos se obtuvieron los análisis de fiabilidad reportados en el Tabla No. 2.

Teniendo en cuenta el número reducido de personas que respondió a la encuesta, las características de los ítems dicotómicos y que gran parte de los mismos obtuvo una

Tabla No. 2. *Resultados de los análisis de fiabilidad de la prueba piloto de la escala de Acoso Psicológico*

	Confiabilidad Alfa de Cronbach	Dos mitades
Bloque I	.60	.51
Bloque II	.80	.80
Bloque III	.82	.75
Bloque VI	.54	*
Bloque V	.82	1.0

* No fue posible realizar este cálculo por la existencia de varios elementos con varianza de cero.

varianza de cero no fue posible realizar un análisis factorial.

Para la aplicación definitiva y contando con una población más amplia el reporte de los resultados de fiabilidad fue más favorecedor para la prueba tal como se reporta en la Tabla No. 3.

Como puede observarse estos datos indican una importante consistencia de la prueba utilizada, teniendo en cuenta que son aceptables coeficientes de confiabilidad superiores a .70 (Anastasi, 1998).

Para el primer bloque de la prueba las conductas enumeradas se relacionan con las cuatro categorías de conductas hostiles identificadas por Hirigoyen (2006). Las cuales son 1) atentados contra las condiciones del trabajo, 2) el aislamiento y el rechazo de la comunicación, 3) los atentados contra la dignidad y 4) la violencia verbal, física o sexual.

Para realizar el análisis factorial de los resultados obtenidos en el primer bloque de ítems fue necesario excluir 10 de estos ya que presentaron una varianza de 0. Por medio de este análisis se identificaron cinco factores que agrupan 25 de ítems y que explican diferentes modalidades de conductas propias del Acoso Psicológico en el Trabajo, las cuales van en coherencia principalmente con las categorías dos, tres y cuatro de Hirigoyen (2006).

A continuación se definen las variables identificadas en este primer bloque que refieren la presencia de conductas de Acoso Psicológico en el Trabajo:

Violencia Verbal: Esta variable agrupa seis ítems referidos a la utilización de las palabras como herramienta para maltratar a la persona y atentar contra su integridad. Se refiere a conductas verbales o escritas directamente contra la persona. Aquí se incluyen tales como los insultos, las calumnias, la crítica o la burla sobre las creencias políticas o religiosas, la vida privada y/o el origen o nacionalidad de la persona. A continuación se ejemplifican los ítems de este factor: 1) Se me grita o insulta en presencia de otros y 2) He sido víctima de insultos y calumnias.

Rechazo a la comunicación: Se refiere a la utilización de las diferentes formas de comunicación para ofender a las personas y predisponer a los demás para comunicarse con ella. Estas no se ejercen directamente contra la persona sino sobre otros pero con el fin causarle daño a la víctima. Incluye conductas tales como inventar que la persona está enferma o que tiene problemas psicológicos, o prohibirle a algunos compañeros hablar con la persona acosada. Algunos ítems incluidos en este factor son: 1) A mis compañeros les han prohibido hablar conmigo y 2) Se han inventado que estoy enfermo.

Aislamiento: Se refiere al hecho de apartar a alguien tanto de los contextos de tarea como de los contextos de relación en el trabajo. Incluye conductas como no permitirle a la persona que se comuniquen o se dirija a otros, que esté en ciertos espacios o el no asignarle tareas para realizar. Algunos ítems que conforman este factor son: 1) No

Tabla No. 3. Resultados de los análisis de confiabilidad la prueba definitiva de Acoso Psicológico en el Trabajo

	Confiabilidad Alfa de Cronbach	Dos mitades
Bloque I	.79	.75
Bloque II	.80	.80
Bloque III	.88	.95
Bloque VI	.67	.86
Bloque V	.84	.81

se me permite dirigirme a otras personas y 2) Me han aislado físicamente del resto de mis compañeros de trabajo.

Atentado contra la dignidad: Se refiere a las conductas que deprecian la dignidad de la persona acosada. Incluye conductas como hacerle burlas y mofas con los compañeros, decirle palabras obscenas o degradantes, acosarla con gestos o proposiciones. Algunos ejemplos de los ítems que conforman este factor son: 1) He visto como imitan mis gestos, postura, voz o mi conducta con el fin de ridiculizarme y 2) He sido acosado sexualmente con gestos o proposiciones.

Desacreditación del Trabajo: Se refiere a las conductas que buscan demeritar el trabajo que realiza la persona acosada. Se presentan actuaciones como interrumpir a la víctima continuamente cuando habla, impedirle que se exprese, criticar verbalmente el trabajo que realiza y cuestionar las decisiones que toma en su trabajo. Hacen parte de este factor ítems como 1) Cuando hablo se me interrumpe continuamente y 2) Se cuestionan las decisiones que tomo en mi trabajo.

Los resultados de estos cinco grupos de conductas representan la incidencia de las conductas de Acoso Psicológico en términos de intensidad (cantidad de conductas de acoso) y frecuencia (cantidad de personas afectadas).

Para los bloques siguientes de la prueba se realizaron análisis de frecuencias con el fin de determinar la cantidad de personas que identifican que ellos mismos o un compañero se encuentra en una situación de acoso y, posteriormente identificar las características de los acosadores, y las posibles causas y consecuencias de esta situación.

Procedimiento

Para este estudio se aplicaron de manera simultánea los tres instrumentos: La encuesta ECO de Clima Organizacional, el Inventario de Comportamientos Éticos y el

EAPET para las situaciones de acoso psicológico.

Las encuestas se aplicaron en grupos de 15 a 20 personas, en sitios aledaños al lugar de trabajo y se solicitó consentimiento informado a cada encuestado. Cada sesión de aplicación duró entre una y dos horas y estuvo a cargo de un encuestador(a) debidamente entrenado para el propósito. Posteriormente se realizaron análisis de frecuencias, ANOVA y análisis de regresión para explorar las relaciones cuantitativas que se examinan en este estudio.

La pretensión de este reporte no es analizar los resultados de la empresa en las diferentes encuestas, sino el análisis de las correlaciones encontradas entre los diferentes fenómenos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Relación entre la Escala de Comportamientos Éticos y Clima Organizacional

Para establecer esta relación se realizaron análisis de correlación bivariada con el coeficiente de Pearson entre los resultados de la Escala de Comportamientos Éticos y los resultados de la encuesta de Clima Organizacional. Los resultados de las correlaciones que se pueden apreciar en la Tabla 4 nos muestran los siguientes hechos de Interés (Sanín, 2008).

CE Organizacionales, es decir los comportamientos éticos favorecidos por las disposiciones de la organización, el liderazgo, la normatividad y la misma presión de grupo, correlacionan positivamente con todas las variables de CO examinadas. En todos los casos las correlaciones son altas (entre .42 y .61), lo que sugiere que la percepción sobre los aspectos del trabajo evaluados en el Estudio de Clima Organizacional y los comportamiento éticos tienden a incrementarse o decrecer en proporción similar.

Apreciamos que Estabilidad presentó la menor correlación con CE Organizacionales. Y las más altas Trato Interpersonal,

Tabla No. 4. *Resultados de los análisis de correlación (Pearson) entre la escala de Comportamientos Éticos y las variables de Clima Organizacional*

	CE Organizacionales	CE Personal-Terceros	CE Empresa-Terceros
train	.612**	.350**	.404**
apjef	.593**	.299**	.321**
senpe	.555**	.205**	.458**
retri	.504**	.150**	.293**
disre	.539**	.261**	.328**
esta	.420**	.229**	.292**
claur	.578**	.182**	.385**
coher	.525**	.276**	.430**
tequi	.569**	.168**	.395**
valco	.603**	.311**	.409**
coop	.504**	.241**	.291**
respo	.450**	.203**	.356**
respe	.524**	.319**	.359**

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (Bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (Bilateral)

Valores Colectivos y Apoyo del Jefe, precisamente las tres realidades del trabajo que mayor capacidad de influencia poseen sobre la Calidad del CO y la percepción de otras realidades de trabajo, según lo ha demostrado la investigación (Toro, 1997) y sobre las que los colaboradores tienen mayores posibilidades de injerencia.

Lo anterior indica que la manera como se perciben las conductas de estímulo, apoyo y posibilidades de participación que los jefes brindan a sus colaboradores, y la existencia de cooperación, responsabilidad y respeto están asociada a la percepción de la frecuencia con que se presentan comportamientos éticos que están orientados por disposiciones organizacionales como las normas, el liderazgo y la misma presión social que ejercen los compañeros de trabajo.

En relación con CE Personal-Terceros se observan también correlaciones significativas y positivas en todos los casos, sin embargo, los valores de las correlaciones no son tan altos como los observados con CE Organizacionales, lo que podría explicarse porque CE Personal-Terceros está orientado a la evaluación de aspectos que depen-

den más de la disposición de las personas o los equipos de trabajo, y sabemos que este tipo de disposición, no sólo es efecto de la cultura y la calidad del CO, sino también de otros aspectos de la vida social y personal, tales como los propios principios de vida, las normas y valores y aquello que la persona considera como valioso o importante durante su permanencia en la organización (Schein, 1982).

En relación con CE Empresa-Terceros, a saber con comportamientos éticos que tienen que ver más con la empresa directamente en relación con clientes, competidores y proveedores, se observan también correlaciones positivas y significativas entre todos los aspectos. Cabe anotar que las correlaciones con el valor más bajo se observan en Retribución y Estabilidad, dos realidades del trabajo que se caracterizan por que su resultado depende más de las gestiones administrativas que de los esfuerzos de los trabajadores.

Por otra parte, observamos con valores más altos de correlación entre CE Empresa-Terceros y las variables de CO Sentido de Pertenencia, Valores Colectivos (especial-

mente responsabilidad y respeto) y Coherencia, lo cual muestra afinidad entre estos elementos y los comportamientos éticos. Estos se puede explicar, en buena medida, porque estos aspectos del trabajo giran en torno a realidades que suelen considerarse principios o normas en la organización, en primer lugar tenemos la responsabilidad y orgullo que caracterizan el sentido de pertenencia, el ajuste de las conductas a las normas y principios que caracterizan la Coherencia y el cumplimiento del trabajo que caracteriza la responsabilidad. Finalmente el buen trato que caracteriza el respeto.

Las correlaciones evidencian afinidad entre las tres variables de la Escala de Comportamientos Éticos y las variables de CO, especialmente en elementos comunes en los Comportamientos Éticos y las variables de CO, lo que puede poner en evidencia las razones de la agrupación de los componentes éticos en los factores mencionados.

Finalmente verificamos las relaciones entre las tres variables de la escala de Comportamientos Éticos y el indicador General de CO, el resultado se observa en la Tabla 5. Cabe señalar que si bien se observa relación entre los aspectos de CO y los comportamientos éticos, no es tan fácil establecer cuál tiene la capacidad de determinar la calidad del otro. Sin embargo, la revisión de la literatura científica nos permite apreciar una razón que justifica la relación entre estos aspectos. Se trata de la relación mutua de estos elementos con la Cultura Organizacional. El CO y la ética son efectos o dimensiones de la cultura (Reichers y Schneider, 1990). De una parte la cultura organizacio-

nal favorece la aparición de comportamiento, ritos, formas particulares de relación con el contexto del trabajo, y por otra logra incidir sobre la calidad del CO.

Lo anterior sugiere entonces que el CO puede a su vez, como dimensión de la cultura favorecer la aparición de comportamientos éticos, pero también puede estar siendo afectado por la presencia de conductas éticas. Dicho de otro modo, las percepciones que comparte el personal pueden favorecer o facilitar la aparición de comportamientos basados en las normas y los principios establecidos por la empresa y estos últimos, si se presentan con una alta frecuencia, pueden mejorar la calidad del CO.

En la Tabla 5 se evidencia una correlación muy alta entre la variable CE Organizacionales y el indicador general de CO, lo cual puede explicarse por un asunto particular, encontramos que en mayor medida la calidad del liderazgo y del trato entre las personas en el trabajo determina la calidad del CO, igualmente observamos que estas dos variables se relacionan en buena medida con los comportamientos éticos contemplados en CE Organizacionales.

Este resultado es interesante, en tanto es evidencia de que en la empresa la Calidad del Clima Organizacional, el estímulo, apoyo y posibilidades de participación y la calidad del trato que se da y recibe por parte de los compañeros de trabajo está asociado con la percepción de la presencia de comportamientos éticos orientados por las prescripciones de la misma organización, la conducta de los jefes, las normas y la colectividad.

Tabla No. 5. *Correlaciones (Perason) entre los Comportamientos Éticos y el indicador de Calidad del Clima Organizacional*

	CE Organizacionales	CE Personal—Terceros	CE Empresa- Terceros
CO	.758**	.328**	.501**

En el caso de CE Personal-Terceros y CE Empresa-Terceros, las correlaciones son igualmente positivas, más altas en relación con el segundo, pero en ambos casos significativas, lo que permite corroborar que, a nivel general, en la empresa los comportamientos éticos, bien sea aquellos favorecidos o determinados por la empresa, los que están bajo la propia disposición del personal para practicarlos en relación con terceros o aquellos que dependan más de la organización como ente ante sus clientes, proveedores o competidores, están relacionados positivamente con la Calidad del Clima Organizacional. En otras palabras, las percepciones compartidas por el personal en relación con las realidades de trabajo se asocian con la presencia frecuente de comportamientos éticos en el trabajo.

Relación entre las conductas de Acoso Psicológico y el Clima Organizacional

Para este análisis se realizaron correlaciones bivariadas con el coeficiente de Pearson. La Tabla 6 pueden verse los resul-

tados de las correlaciones (Londoño, 2008). A continuación se comentan los hechos de interés que se pueden observar.

Violencia Verbal presenta correlaciones negativas y significativas con todas las variables del estudio de clima organizacional y con los tres valores colectivos separadamente. Esto quiere decir que la presencia de conductas que utilizan las palabras como herramienta para maltratar a las personas y atentar contra su dignidad son incompatibles con la existencia de percepciones positivas sobre las realidades del trabajo. Las correlaciones más altas se presentan con Trato Interpersonal, Sentido de Pertenencia, la Disponibilidad de Recursos y Valores Colectivos (especialmente el Respeto).

Esta relación se puede explicar claramente ya que la presencia de conductas tales como insultos, calumnias, la crítica o la burla sobre las creencias políticas o religiosas, la vida privada y/o el origen o nacionalidad de las personas necesariamente afectarán las percepciones sobre la calidad del trato entre los compañeros. Además, se

Tabla No. 6. *Correlaciones de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y las conductas de Acoso Psicológico*

	Violencia verbal	Rechazo a la comunicación	Aislamiento	Atentado contra la dignidad	Desacreditación del trabajo
train	-.257**	-.163**	-.122*	-.193**	-.268**
apjef	-.168**	-.143**	-.117*	-.194**	-.258**
senpe	-.231**	-.205**	-.101	-.129*	-.186**
retri	-.183**	-.205**	-.048	-.073	-.099
disre	-.203**	-.169**	-.034	-.231**	-.218**
esta	-.197**	-.135*	-.008	-.139**	-.125*
claor	-.211**	-.166**	-.029	-.186**	-.142**
coher	-.177**	-.155**	-.031	-.246**	-.147**
tequi	-.187**	-.187**	-.065	-.104	-.137**
valco	-.240**	-.174**	-.140**	-.194**	-.257**
coop	-.169**	-.082	-.082	-.127*	-.195**
respo	-.166**	-.173**	-.056	-.125*	-.180**
respe	-.254**	-.177**	-.199**	-.224**	-.252**
cc	-.280**	-.238**	-.090	-.228**	-.248**

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (Bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (Bilateral)

debe tener en cuenta que la calidad de este trato ha demostrado tener una capacidad alta de afectar el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa y el compromiso con los objetivos organizacionales (Sentido de Pertenencia) (Toro, 2003).

También resulta de gran interés la manera como se relacionan antagónicamente la presencia de estas conductas con la percepción que tienen los colaboradores sobre la posibilidad de poder contar con los recursos necesarios para la realización adecuada del trabajo. Esto se podría explicar por el hecho de que dentro de estos recursos se encuentra el aporte requerido de otras personas y áreas de la empresa que se pueden ver limitados por la Violencia Verbal.

Rechazo a la Comunicación correlaciona también de manera significativa y negativa con la totalidad de las variables de clima organizacional demostrando que las conductas que utilizan la comunicación con terceros para ofender a las personas y predisponer a los demás para comunicarse con alguien son opuestas a las percepciones positivas sobre las realidades del trabajo.

En este caso es llamativo el hecho que una de las correlaciones más altas se presenta con la variable Retribución. Esta relación se podría explicar como una relación de dos vías. En primer lugar, conductas como inventar que una persona está enferma o que tiene problemas psicológicos, o prohibirle a algunos compañeros hablar con ella puede afectar el acceso que él o ella puedan tener a los beneficios derivados del trabajo y llevarla a hacer juicios de inequidad (Adams, 1963). Y, en segundo lugar, se podría dar el caso que una persona que se siente subcompensada puede tratar de crear una situación de equidad evitando por medio de estas conductas que el otro acceda a ciertos beneficios.

Las conductas denominadas bajo el nombre de Atentado contra la Dignidad correlacionan negativamente con el 70% de las variables de clima organizacional. De

este resultado vale la pena resaltar que las dos correlaciones más altas se dan con variables cuya gestión depende de las prácticas administrativas de la empresa, a saber Disponibilidad de Recursos y Coherencia. Para la relación de las conductas de Acoso Psicológico con la primera ya se propuso una posible explicación anteriormente. Por otro lado, la relación con la variable Coherencia se puede explicar como que estas conductas de acoso van claramente en contra de las normas y principios empresariales.

Desacreditación del Trabajo muestra también una alta correlación negativa con el 90% de las variables de CO. En este sentido la correlación más alta se presenta con aquellas variables que estudian la calidad de las relaciones tanto verticales como horizontales en la empresa, a saber Trato Interpersonal, Valores Colectivos y Apoyo del Jefe. Es importante tener en cuenta que la investigación ha demostrado que estos tres atributos del clima tienen una gran capacidad de afectar la manera como se perciben las demás realidades del trabajo (Toro, 2001).

Aislamiento muestra las correlaciones más bajas con los atributos de clima organizacional. Sin embargo, estas correlaciones son significativas en las tres variables referidas a las relaciones horizontales y verticales dentro de la empresa y, como se explicó en el párrafo anterior, estas poseen una alta capacidad de afectar la calidad general del CO. Este grupo de conductas de acoso no correlaciona significativamente con las demás variables de Clima Organizacional, lo cual sugiere que en una empresa se pueden presentar a la vez conductas de aislamiento y algunas puntuaciones positivas en el perfil de clima organizacional, y viceversa.

Por último, y como evidencia de la relación que existe entre las manifestaciones de Acoso Psicológico y el Clima Organizacional en la empresa, es importante resaltar cómo cuatro de las cinco agrupaciones de manifestaciones de Acoso Psicológico

correlacionan de manera negativa y significativa con el Indicador General de Clima Organizacional (Tabla 6).

Relación entre los Comportamientos Éticos y las conductas de Acoso Psicológico

Se realizaron correlaciones entre los tres DEC y las agrupaciones de las conductas de Acoso Psicológico evidenciadas en el análisis factorial de la primera parte de la escala EAPET. Los resultados pueden observarse en la Tabla 7.

CE Organizacionales correlaciona con todas las variables de Acoso definidas de manera significativa pero con signo negativo. Esto sugiere que los comportamientos éticos que se ponen en práctica bajo las disposiciones del liderazgo, la normatividad o la presión de grupo, suelen ser contrarios a la presencia de conductas de Acoso. En otras palabras la presencia de conductas éticas es antagónica de la presencia de conductas relacionadas con la Violencia Verbal, el uso de medios de comunicación para ofender o maltratar (Rechazo a la Comunicación), con el hecho de producir aislamiento social y afectivo (Aislamiento), con las conductas que buscan disminuir o que deprecian la dignidad de las otras personas (Atentado contra la Dignidad) y con aquellas que buscan desmeritar el trabajo de los demás (Desacreditación del Trabajo).

CE Personal-Terceros también presenta correlaciones significativas en relación con las conductas de Acoso Psicológico, aunque sólo en relación con Violencia Verbal, Aislamiento y Atentado contra la Dignidad. Todas ellas negativas. Nuevamente este resultado sugiere que los comportamientos éticos son contrarios a las conductas que buscan disminuir la integridad de las personas, aquellas en las que se usa el lenguaje escrito u oral para maltratar o afectar negativamente al otro y que lo aíslan. Esto puede entenderse en tanto encontramos que este tipo de conductas éticas están más asociadas a la calidad del trato entre la personas y efectivamente son estas tres agrupaciones de conductas de acoso las que más se relacionan con estos aspectos de la vida social en el trabajo. Posiblemente esto pueda explicar que CE Personal-Terceros no correlacione con Rechazo a la Comunicación o con Desacreditación del Trabajo.

En relación con CE Empresa-Terceros se observan correlaciones significativas y negativas con todas las variables de Acoso excepto con Aislamiento. Cabe señalar que esta conducta presentó las correlaciones más bajas con los tres tipos de comportamientos éticos, lo que sugiere que en ocasiones podrían presentarse conductas de acoso asociadas al aislamiento sin que se vea afectada la percepción de la frecuencia con que se presentan las conductas éticas.

Tabla No. 7. Correlaciones de Pearson entre la aplicación de los comportamientos éticos y las conductas de Acoso Psicológico.

VARIABLE	CE- Organizacionales	CE Personal-Terceros	CE Empresa-Terceros
Violencia verbal	-.405**	-.195**	-.308**
Rechazo a la comunicación	-.211**	-.044	-.251**
Aislamiento	-.139**	-.121*	-.093
Atentado contra la dignidad	-.236**	-.187**	-.135*
Desacreditación del trabajo	-.295**	-.083	-.236**

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (Bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (Bilateral)

El resultado de las correlaciones entre CE Empresa-Terceros y las conductas de acoso se puede interpretar por el hecho de que las actuaciones de la empresa con terceros que determinan este factor, suelen ser evaluadas desde la coherencia, es decir, desde el ajuste entre lo que se tiene definido en cuanto a normatividad, principios y valores y lo que realmente se evidencia en la conducta del personal. Esto resulta muy revelador por cuanto, como se afirmó anteriormente, según la relación entre CE Empresa-Terceros y los aspectos de CO, encontramos que precisamente Coherencia presenta una de las correlaciones más altas con el factor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los análisis realizados en la empresa demostraron unas relaciones muy interesantes entre los Comportamiento Éticos, Clima Organizacional y Acoso Psicológico, que evidencian que la percepción del personal en relación con los aspectos del trabajo y la conducta ética suelen presentarse de manera simultánea y que, de alguna manera, estos fenómenos son antagónicos con la presencia de conductas de Acoso Psicológico.

co. En otras palabras, el Acoso Psicológico puede disminuirse a través de las conductas éticas y de la existencia de un Clima Organizacional favorable.

Sin embargo, no se puede afirmar que las conductas éticas determinen la presencia o ausencia de Acoso Laboral, lo cual puede explicarse porque técnicamente ambas conductas pueden determinarse mutuamente, en este sentido la aparición de conductas de acoso puede generar una percepción en relación con que las conductas éticas no se presentan con tanta frecuencia. Pero también podría suceder que el percibir una alta frecuencia de presentación de comportamientos éticos determine las percepciones acerca de que no se presentan conductas de acoso.

Se sugiere realizar estudios de verificación de estas relaciones con una muestra amplia, elegida al azar y heterogénea en cuanto a la empresa a la que pertenecen las personas que confirme la aplicabilidad que tienen las correlaciones en nuestra cultura ya que podrían brindar herramientas para la prevención del Acoso Psicológico, como factor de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la potencialización de factores protectores que conduzcan al fortalecimiento de empresas saludables.

Referencias

- Adams, J. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 67, 422-436.
- Anastasi, A. (1988). *Psychological testing*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Cincel. (2009). *Ficha Técnica del Instrumento de Clima Organizacional ECO IV*. Documento inédito.
- Espluga, J. y Caballero, J. (2005). *Introducción a la Prevención de Riesgos Laborales: del Trabajo a la Salud*. Barcelona: Ariel.
- Góngora, J., Lahera, M. y Rivas, M. (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo "Mobbing"*. Instituto Navarro de *Salud Laboral*. Gobierno de Navarra: Abegi, S.L.
- Hirigoyen, M. F. (2006). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Barcelona: Paidós.
- ISAGEN. (2007). *Declaración de Comportamientos Éticos*. Documento Inédito.
- Londoño, M. (2008). *Informe Estudio Acoso Psicológico en el Trabajo ISAGEN*. Documento Inédito.
- Ministerio de la Protección Social (2004). *Violencia en el Trabajo: Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Morán, C. (2005). *Estrés, Burnout y Mobbing: Recursos y Estrategias de Afrontamiento*. España: Amarú Editores.

- Neal, A. y Griffin, M. (2006). A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels. *Journal Applied Psychology*. 91 (4), 946-953.
- Reichers A. y Schneider, B. (1990). *Climate and Culture: an evolution of constructs En Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Ed. Jossey Bass Publishers.
- Sanín, A. (2008). *Informe Estudio de Comportamientos Éticos ISAGEN*. Documento Inédito.
- Schein, E. (1982). *Dinámica de la Carrera Empresarial*. Estados Unidos: Fondo Educativo Interamericano.
- Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Toro, F. (2003). *Incidencia del Clima Organizacional Sobre la Disposición al Esfuerzo*. Ponencia presentada en el XXIX Congreso Interamericano de Psicología, Lima.
- Toro, F. (2001). *El Clima Organizacional. Perfil de Empresas Colombianas*. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (1997). *Relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de la Vida de Relación*. Primer Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional Bogotá: Cincel.