

CLIMA LABORAL EN EL PODER JUDICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD MENTAL DE LOS PROFESIONALES QUE ALLÍ SE DESEMPEÑAN

WORK ENVIRONMENT IN THE JUDICIARY AND ITS INDIDENCIA IN MENTAL HEALTH PROFESSIONALS THEY PLAY

Varela, Osvaldo¹; Puhl, Stella Maris; Izcurdia, María de los Ángeles²

RESUMEN

El trabajo que se presenta, encuentra directa relación con la investigación UBACYT que se denomina “El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional” (20020100100970), por cuanto ésta puede ser una de las causas que alteren el Clima Social Laboral.

Consideramos que la investigación de dichas temáticas, posibilitará alcanzar una recomendación de intervención, con estrategias a nivel individual y organizacional. Y así, contribuir a que, los administradores de recursos humanos de los programas sociales consideren dichas estrategias para prevenir las consecuencias del Clima Social Laboral negativo, mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, consecuentemente, mejorar la calidad del funcionamiento de la organización.

Palabras clave:

Clima laboral - Poder Judicial - Profesionales

ABSTRACT

The work presented, is directly related to research UBACYT called “The Workplace Bullying in the Field of Forensic Psychology. Study on the Delimitation and Professional Practice” (20020100100970), because this may be a cause to alter the Social Weather Labor.

We believe that addressing these issues, it will allow to reach a recommendation of intervention strategies at individual and organizational. And so, help to ensure that human resource managers of social programs consider these strategies to prevent the consequences of Labour Social Weather negative, improve the quality of working life for workers and, consequently, improve the quality of organizational performance.

Key words:

Employee satisfaction - Judiciary - Professionals

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

²Docentes e Investigadoras UBACyT.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta, encuentra directa relación con la investigación UBACYT que se denomina “El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional” (20020100100970), por cuanto ésta puede ser una de las causas que alteren el Clima Social Laboral.

La necesidad del estudio de la percepción del Clima Laboral que tienen los profesionales que se desempeñan en el Poder Judicial; se funda en la hipótesis de que “Los profesionales que se desempeñan en el poder judicial, perciben el clima social laboral como apto, pero consideran que hay factores que deberían ser modificados a los fines de tener una mayor satisfacción laboral”.

El estudio del clima social ha sido y continua siendo de primordial importancia para la comprensión de la conducta humana en los contextos sociales. Considerando que la subjetividad se construye apoyándose en las instituciones, y entendiendo como tales a toda organización social conformada por individuos que dentro de un determinado contexto, desarrollan regularmente un conjunto de tareas orientadas por valores comunes hacia la obtención de un determinado fin.

Siendo las instituciones estructurantes del psiquismo y de la identidad, los seres humanos obtenemos de ellas la carga narcisística necesaria para vivir y desarrollarnos; pero también pueden convertirse en una fuente de sufrimiento psíquico cuando se producen desfasajes.

La actividad laboral influye en todos los aspectos de la vida del ser humano [D’Anna y Hernández, 1998].

Así, el trabajo como institución incide significativamente en la conducta del individuo; y el clima social laboral en el que se desarrolla, será un factor de suma relevancia en ello.

El contexto en el que se desempeña el trabajo diariamente, tanto el ambiente como las relaciones simétricas y jerárquicas, y las vinculaciones externas a la organización/empresa que puedan surgir con motivo en la labor desarrollada en ésta, -entre otros-; son elementos que conforman lo que se denomina Clima Social Laboral.

El Clima Social Laboral tiene una importante relación en la determinación de la cultura de la organización laboral, entendiendo aquélla como el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros que componen la organización. Esta cultura es, en buena parte, determinada por tales miembros.

El Clima Social Laboral tiene incidencia directa en la formación de la cultura de la organización. Ello por cuanto las percepciones que tienen los miembros respecto de la organización a la que pertenecen, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que la conforman.

Por tanto, el Clima Social Laboral es determinante en la forma que toma la organización, en las decisiones que su interior se ejecutan y en cómo se establecen las relaciones intra e inter organizacionales; y su estudio redundará en la posibilidad de mejorarlo.

El clima Social Laboral positivo o negativo, tendrá a su vez consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Evidentemente, las consecuencias del Clima Social Laboral tienen implicancias tanto a nivel individual, como organizacional; y evitar su faz negativa o en su defecto minimizarla, es posible a partir del abordaje científico científico.

La creciente demanda que impele al Poder Judicial en la actuación en los distintos tipos de conflicto a nivel mundial; impone a los encargados de administrar los recursos humanos necesarios, la implementación de medidas adecuadas que faciliten que a los empleados el cumplimiento de su función para que así se alcance una adecuada resolución de las problemáticas planteadas tendientes a satisfacer el requerimiento de impartir justicia.

En razón de ello, para que se concrete en tiempo y forma una respuesta a lo que la sociedad demanda en tal sentido, es ineludible que los administradores de personal brinden las herramientas necesarias a los empleados para facilitar el hecho del trabajo y de esa manera se puedan sortear los obstáculos que se presenten -a los fines de que se cumpla responsablemente la función asignada al Poder Judicial.

Identificar y comprender los elementos y procesos que obstaculizan el buen funcionamiento de una organización, sin duda que resulta el primer paso para poder modificar tales obstáculos, y elaborar un plan de estrategias que tengan como objetivo propiciar un Clima Social Laboral positivo.

PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA QUE SE INVESTIGA EN SU CONTEXTO TEÓRICO

Desde los primeros estudios efectuados sobre clima laboral, distintos autores han definido el concepto.

La conceptualización que le dio entidad de constructo teórico se rastrea en la década de los 60 [Fernández y Sánchez, 1996].

Según Fernández y Sánchez [1996], se considera como punto de partida, el estudio de Halpan y Croft [1963] efectuado acerca del clima en organizaciones escolares; aunque previo a ello se ubican los aportes de Kurt Lewin en la década de los 30’, quien impulsó el análisis del interés en el contexto que configura lo social. Para éste autor, el comportamiento se relaciona con la interacción del ambiente y la persona. Siendo éste el primer pilar en la investigación del clima organizacional.

Koys & Decottis [1991], señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

El Clima Social Laboral, ha sido denominado de diversas maneras en los estudios científicos existentes. Encontrándose términos tales como: “clima laboral”, “clima en el trabajo”, “clima ambiental”, “clima organizacional”, etc..

Dessler [1993] plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas, normas sociales y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Pero, Goncalvez [2000] afirma que, el enfoque que ha demostrado mayor utilidad en el estudio del concepto de clima organizacional, es el que considera como elemento fundamental del mismo a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se suscitan en el medio laboral. Tal perspectiva, será la que fundamentalmente se constituya en directriz de la investigación que se propone, en la cual la denominación que se brinda al Clima Social Laboral resultará ser indistinta a los efectos meramente nominativos, quedando definido sin duda su contenido en la concepción adoptada.

El estudio del Clima Social Laboral aparece ligado a la comprobación de que cada individuo percibe de un modo distinto el contexto en el que se desenvuelve y, además, que dicha percepción influye en el comportamiento dentro de la organización [Navarro, Santillán y Bustamante, 2007].

Fourgous e Iturralde [1991, citado por Alves, 2000] explican que el clima organizacional se define por un conjunto de especificidades objetivas y con cierta permanencia temporal dentro de la organización, que son percibidas por los sujetos que trabajan en la misma y que le brindan personalidad, influyendo en el comportamiento y actitudes de sus miembros.

En el mismo sentido, Chiavenato [2000] afirma que el clima organizacional o clima es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Cabe señalar que, no se considera que el comportamiento de un miembro de la organización sea el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales [Bustos, Miranda y Peralta, 2001].

El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización que presente un buen clima laboral tiene altas probabilidades de alcanzar un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar lo mismo. [Navarro y Santillán, 2007].

Martín y cols. [2002], sostienen que el análisis y diagnóstico del clima organizacional facilita: identificar fuentes de conflicto de estrés o insatisfacción, las cuales provocan actitudes negativas frente a la organización; y delinear modos de intervención enfocados especialmente en los aspectos problemáticos que requieran de un abordaje específico.

Méndez Álvarez [2006] explica que debe entenderse al clima laboral como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentre en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que expresa por variables [objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación, etc.] que orientan su creencia, percepción, grado de participación actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Según Litwin y Stringer [1968], citados por [Fernández y Gurley, 2003, p32], las dimensiones que comprende el Clima Laboral son las siguientes:

- Estructura: destaca las vías formales que se encuentran presentes en una organización y enfoca el sentimiento que tienen los empleados acerca de las reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones en el grupo.
- Responsabilidad: se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades.
- Recompensa: es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Riesgo: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que le impone el trabajo. Se enfoca en tomar riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: indica el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, de buenas relaciones entre ellos y la prevalencia de grupos sociales amistosos.
- Cooperación: es la ayuda mutua que tienen los miembros de la empresa por parte de los gerentes y otros empleados del grupo. Destaca el apoyo mutuo de niveles superiores e inferiores.
- Estándares: se refiere a la importancia percibida de las metas implícitas y explícitas así como los estándares de desempeño, haciendo un buen trabajo y representando las metas tanto individuales como grupales.
- Conflicto: los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones que existen e intentan solucionar los problemas tan pronto surjan, intenta explicar las opiniones que se toleran en un ambiente de trabajo y la necesidad de sacar los problemas para ser escuchados en vez de ignorarlos.
- Identidad: destaca el sentimiento de pertenecer a la empresa y la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización, identificándose con metas individuales y grupales para la organización.

Se considera al clima laboral como un fenómeno colectivo [grupal], resultado de las relaciones que tienen las personas en la organización; visualizándose la faz colectiva en las expresiones de malestar, manifestaciones sintomáticas referidas al clima, de los integrantes de la organi-

zación [Sarmiento, Puhl, Izcurdia, 2009].

Así, el estudio en cuestión requiere de una directriz conceptual que lo guíe. Por lo cual, se parte de la definición elaborada por Guillén y Guil [1999], quienes definieron el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”.

RELEVANCIA ASIGNADA AL ESTUDIO POR SU INTERÉS CIENTÍFICO Y EDUCATIVO

La relevancia de investigar la temática propuesta se funda en que, proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización [Gonçalves, 1997]. El estudio del clima social laboral, permite procesos tales como intervenciones certeras tanto a nivel de diseño como rediseño de estructuras organizacionales, planificación de estrategias, organización de programas, optimización de recursos, mejora en los sistemas de comunicación (intra e interinstitucional), promoción de cambios, etc.

La importancia del análisis del clima social laboral, se basa en la comprobación de cómo éste influye en el comportamiento manifiesto de los empleados, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Existe anuencia científica en considerar que la creación de un clima laboral positivo, redundará en la optimización de la productividad del trabajador, disminución de la aparición de enfermedades laborales y absentismo; y por lo tanto en un mayor rendimiento empresarial.

Consecuentemente, conocer el clima social laboral -en este caso del Poder Judicial-, aportará elementos que brinden un acercamiento a la identificación, comprensión y eventual modificación, de los factores que lo determinan. El conocimiento de los factores que negativos del clima social laboral, permite su modificación progresiva, lo que es determinante para obtener mejores índices de funcionamiento y desempeño.

Ello sin duda, denota un significativo interés científico y social, en tanto, es harta conocida la realidad que detenta el aparato de administración de Justicia en nuestro país; y la imperativa necesidad de efectuar intervenciones positivas que colaboren para que sus fines sean efectivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Fernández, F. (1993). Salud mental y morbilidad psiquiátrica en el personal sanitario. En: Gestal O J.J. Riesgos de trabajo del personal sanitario. Interamericana -Mc. Graw-Hill. Madrid.
- Alvez, J. (2000) Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología del Deporte. Vol. 9, núm. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Arce Arnáez, M.A.; Martínez Aguayo, C.; Sánchez Ludeña, M.I. (1994). El clima laboral en los trabajadores de Atención Primaria. Gaceta Sanitaria. Madrid.
- Boada, J. y Tous, J. 1993. Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis.
- Bravo, M.J.; Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A.
- Bustos, P.; Miranda, M.; y Peralta R. [2001] Clima Organizacional. En la web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>.
- Bustos Villar, E.M.; Varela, O. y otros. (2007). Promoción y Prevención de los Riesgos Psicosociolaborales en el Ámbito de la Administración Nacional de la Seguridad Social (A.N.S.E.S.) - http://www.psi-elotro.com.ar/notas/2007/07_12_dic/promocion_y_prevencion.html.
- Cortado de Kohan, N. (1994). Diseño estadístico. Eudeba. Bs.As.
- Cortada de Kohan, N.; Macbeth, G.; Alonso, A. (2008). Técnicas de investigación científica. Ed. Lugar, Buenos Aires.
- Cuevas, P.; O'Ferrall, C.; Gavira, C.; Crespo, J. (1999). Estrés, apoyo social y salud mental en enfermeros de un hospital general: resultados de una investigación. Enfermería Científica.
- D'anna, S. y Hernández, L. (1998). Introducción a la Psicopedagogía Laboral. Aprendizaje Hoy. Buenos Aires.
- De las Cuevas Castresano, C.; De la Fuente Portero, J.A.; Rodríguez Franco, M.A.; Ruiz Benítez de Lugo Comyn, A. (1995). Desgaste profesional y clima laboral en Atención Primaria. Mapfre Med. Madrid.
- De las Cuevas Castresana, C. (1996). El desgaste profesional en Atención Primaria: Presencia y distribución del síndrome de "Burnout". Monografía de Burnout en Atención Primaria. Departamento de Psiquiatría y Psicosomática. Fundación Jiménez Díaz. Danval, S.A. Madrid.
- Fernández Seara, J.L.; Mielgo Robles, N. (1992). Escalas de apreciación del estrés. EAE. Madrid TEA Ediciones, S.A.
- Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2001). El burnout [En red]. Disponible en: <http://web.prover.com.br/%20salves/virtua/burnout.htm> González J.L. Factores de estrés y enfermedad. Psiquis 1989; 10:11-20.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hampton, R.D. (1989). Administración. Mc Graw Hill.
- Hernández Monsalve, L.M.; Gervás Camacho, J. (1993). Estrés en los profesionales sanitarios. En: Gestal O J.J. Riesgos del trabajo del personal sanitario. Madrid Interamericana-Mc Graw-Hill.
- Hidalgo Rodrigo, I.; Díaz González, R.J. (1993). Estudio de la influencia de los factores laborales y socio-demográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de medicina especializada del Insalud de Avila. Med Clin.
- Khoan, N. (1994). Diseño Estadístico para investigadores de las

- ciencias sociales y de la conducta. EUDEBA Bs. As.
- Koontz, Harold y Wihrich Heinz. (1988). *Administración, una perspectiva global*.
- Meliá, J.L.; Pradilla, J.F.; Marti, N.; Sancemi, M.D.; Oliver, A. y Tomas, J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M. y Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars, XI*.
- Melillo, A. (2003). *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Edit. Paidós. Bs.As.
- Mintzberg, H. 1988. *La estructura de las organizaciones*. Barcelona.
- Moos, R.H.; Moos, B.S.; Trickelt, E.J. (1981). *Work Environment Scale*. Manual. Palo Alto, C.A. Consulting Psychologists Press.
- Miotto, N. (2003). *Distres Laboral en el Ámbito Jurídico*. AFRRA. Bs. As.
- Moos, R.H.; Moos, B.S.; Trickelt, E.J. (1984). *Escala de clima social*. Trabajo. Madrid TEA Ediciones, S.A.
- Moos, R.H.; Moos, B.S. y Trickett, E.J. (1989). *FES-WES CIES-CES*. Escalas de Clima social. Madrid: TEA.
- Morales, V.P.; Urosa, S.B. y Blanco, B.A. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica*. La Muralla. Madrid.
- Moreira Fueyo, J.M.; Álvarez Baza, M.C. (1996). Satisfacción laboral en los profesionales de la salud de un servicio de urgencias. Factores definitorios de insatisfacción laboral. En: Libro de ponencias y comunicaciones del IX Congreso Nacional de Enfermería de Urgencias. Hospital Universitario de Valme. Sevilla.
- Navarro, R.; Santillán, A.; Bustamante, R. (2007). Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica. En la web: www.eumed.net/libros/2007.
- O.M.S.-O.I.T. (1984). Comité Mixto de Medicina del Trabajo. Identificación y Control de los Factores Psicosociales Nocivos del Trabajo. Informe Novena Reunión. Ginebra.
- Peiró, J.M. *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicológicas*. (1990). Barcelona PPU.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Eudema. Madrid.
- Peiró, J.M.; Salvador, A. (1998). *Control del estrés laboral*. Madrid Eudema.
- Peiró, J.M. *Psicología social aplicada*. (1996). En: Alvaro JL, Garrido A, Terrogrosa JR. *Psicología social aplicada*. Madrid McGraw Hill/Interamericana de España S.A.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Ed. Eudema S.A.
- Pinillos, J.L. (1990). *Cuestionario de personalidad*. CEP. Madrid TEA. Ediciones, S.A.
- Polit, D.; Hungles, B. (1991). Análisis de los datos de investigación. *Investigación científica en ciencias de la salud*. México Interamericana- Mc. Graw-Hill.
- Puchol, L. (2000). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Edit. Díaz de Santos, Madrid.
- Robbins, S.P. (1993). *Cultura organizacional. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice- Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S.P. (1993). *Cómo explicar y prevenir el comportamiento. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins SP. (1993). *El estrés laboral. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall. México.
- Sabino, C.A. (1996). *El proceso de investigación* Ed. Lumen - Humanitas. 1996 Bs. As.
- Sarmiento, J.; Puhl, S.; Izcurdia, M. (2009). El síndrome de Burnout en profesionales de distintas disciplinas que asisten a jóvenes en situación de riesgo psicosocial. *Investigación auspiciada por la UAJFK*. Bs. As.
- Villar Dávila, R.; Torío Durantez, J. (1990). Validación de una escala de actitudes y aplicación de la misma para medir el clima organizacional en el Hospital General de Especialidades del SAS, Jaén. *Todo Hospital*. Madrid.

Fecha de recepción: 9 de abril de 2012

Fecha de aceptación: 21 de junio de 2012