



## Artículo

# Comportamientos abusivos de baja intensidad en las organizaciones: una revisión de la literatura y de sus implicancias



Lidia Moroni<sup>a,\*</sup> y Guillermo E. Dabos<sup>b,c</sup>

<sup>a</sup> Directora de Programas Abiertos, Centro de Educación Empresaria, Universidad de San Andrés, Victoria, Argentina

<sup>b</sup> Director Académico, Maestría en Administración de Negocios, Doctorado en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, UNICEN, Tandil, Argentina

<sup>c</sup> Director, Escuela de Administración y Negocios, Universidad de San Andrés, Victoria, Argentina

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

### Historia del artículo:

Recibido el 8 de junio de 2013

Aceptado el 27 de mayo de 2014

On-line el 5 de agosto de 2014

### Códigos JEL:

M10

M12

### Palabras clave:

Comportamientos abusivos

Clima organizacional

Agresión en el trabajo

Comportamientos disfuncionales

Gestión de recursos humanos

## R E S U M E N

Los comportamientos abusivos en el trabajo afectan el clima organizacional y deterioran el compromiso de los empleados. Entre ellos los comportamientos abusivos de baja intensidad son los más difíciles de detectar, pues se manifiestan de modo sutil y subjetivo, a través de sucesivas interacciones entre los actores involucrados. La literatura organizacional ofrece múltiples constructos cuyas definiciones y alcances se superponen entre sí y dificultan su adecuado tratamiento. Basado en una revisión de la literatura empírica, este trabajo analiza 14 constructos diferentes referidos como comportamientos abusivos de baja intensidad, con el objetivo de identificar aquellas dimensiones comunes que los caracterizan y examinar los factores del contexto organizacional que facilitan su ocurrencia y propagación. Esta revisión concluye presentando sus implicancias prácticas.

© 2013 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

## Low-severity deviant and abusive behaviors in organizations: A review of the literature and its implications

### A B S T R A C T

Deviant and abusive behaviors in the workplace affect the organizational climate and cause employee commitment to deteriorate. Among them, low-severity deviant behaviors are the most difficult to detect, given that they occur in a subtle and subjective way by means of the successive social interactions between individuals at work. The organizational literature offers multiple constructs, with definitions and boundaries that often overlap, and thus hinder their adequate treatment. Based on a literature review, this study analyzes 14 different constructs referred to as low-severity deviant behaviors at work, with the purpose of identifying their underlying common dimensions and examining the factors that facilitate their occurrence, and dissemination within the organizational context. This review concludes by discussing its practical implications.

© 2013 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

### JEL classification:

M10

M12

### Keywords:

Deviant behavior

Organizational climate

Workplace aggression

Dysfunctional behavior

Human resource management

\* Autor para correspondencia: Vito Dumas 284 (B1644BID), Victoria, Argentina.

Correos electrónicos: [lmoroni@udesa.edu.ar](mailto:lmoroni@udesa.edu.ar), [lidia.moroni@gmail.com](mailto:lidia.moroni@gmail.com) (L. Moroni), [gdabos@udesa.edu.ar](mailto:gdabos@udesa.edu.ar) (G.E. Dabos).

## Comportamentos abusivos de baixa intensidade nas organizações: uma revisão da literatura e suas implicações

### R E S U M O

Classificação JEL:

M10

M12

Palavras-chave:

Comportamentos abusivos

Clima organizacional

Agressão no local de trabalho

Comportamentos disfuncionais

Gestão de recursos humanos

Os comportamentos abusivos no trabalho afetam o clima organizacional e deterioram a dedicação dos funcionários. Entre eles os comportamentos abusivos de baixa intensidade são os mais difíceis de detectar, pois manifestam-se de modo sutil e subjectivo, através de sucessivas interações entre os actores envolvidos. A literatura organizacional oferece múltiplas construções cujas definições e âmbitos se sobrepõem entre si e dificultam o seu adequado tratamento. Baseado numa revisão da literatura empírica, este trabalho analisa 14 acções diferentes referidas como comportamentos abusivos de baixa intensidade com o objectivo de identificar as dimensões comuns que as caracterizam e examinar os factores do contexto organizacional que facilitam a sua ocorrência e propagação. Esta revisão é concluída apresentando as suas implicações práticas.

© 2013 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos os direitos reservados.

### 1. Introducción

En los entornos que se consideran competitivos, el valor de las empresas no sólo se mide en términos de sus resultados económicos o financieros, sino también en términos de su imagen, reputación y capacidad para retener recursos humanos altamente calificados en la organización. Tanto la literatura académica como la práctica gerencial evidencian una creciente preocupación por el clima organizacional, como medio para comprender los factores que afectan a la confianza, el compromiso y el desempeño de los empleados en la organización (Calderón, Naranjo y Álvarez, 2007; Guillén y Aduna, 2008; Luthans, Norman, Avolio y Avey, 2008).

Un lado oscuro que afecta negativamente al clima organizacional es la existencia de comportamientos abusivos, entendiendo como tales a los comportamientos disfuncionales de los trabajadores que afectan, o tienen el potencial de afectar, el funcionamiento efectivo de la organización. Estos comportamientos incluyen tanto a aquellos que buscan dañar a la organización (robo, sabotaje, ausentismo, llegadas tarde, disminución de la productividad) como aquellos que afectan a los individuos, ya sean compañeros de trabajo, empleados o supervisores (bromas, aislamiento, faltas de respeto, intimidación, agresión física).

Inicialmente, el estudio de los comportamientos abusivos estuvo limitado al ámbito de las plantas industriales y casi exclusivamente centrado en aquellos que se podrían catalogar como comportamientos severos, incluyendo robo (Greenberg, 1990, 1993), ausentismo (Johns, 1994) o agresión física (Chen y Spector, 1992). Sin embargo, en los últimos años también se han comenzado a estudiar otros comportamientos más sutiles que no involucran agresión física o daño a la organización. Estudios realizados en los Estados Unidos señalan que un 71% de los trabajadores ha sufrido episodios de falta de civismo (Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001), un 25% ha sido víctima de abuso emocional (Keashly y Jagatic, 2003), un 10% ha resultado persistentemente maltratado en su trabajo (Burnazi, Keashly y Neuman, 2005) y un 13,6% ha sufrido supervisión abusiva (Tepper, 2007). En Europa, un 9% de los trabajadores ha sido víctima de acoso psicológico (Paoli y Merllié, 2001) con índices a nivel país que alcanzan un 15% en Finlandia y 14% en Holanda y Reino Unido.

Los comportamientos abusivos en el trabajo constituyen un estresante organizacional que afecta el bienestar del individuo en términos de su humor (provocando resentimiento, ira o ansiedad), salud física (precipitando problemas de presión, dolores crónicos o estrés), bienestar psicológico (deteriorando la autoestima o disminuyendo la satisfacción laboral) y desempeño profesional (causando mayor tensión, reduciendo la colaboración o erosionando la confianza y el compromiso) (Hershcovis y Barling, 2010a;

Mercado y Salgado, 2008). Estas consecuencias se verifican aún cuando los individuos estén expuestos a las formas menos severas de comportamientos abusivos tales como la falta de civismo (Chen, Ferris, Kwan, Yan, Zhou y Hong, 2013) o el debilitamiento social (Duffy, Ganster y Pagon, 2002).

En particular, este trabajo se concentra en el estudio de los genéricamente denominados *comportamientos abusivos de baja intensidad* (CABI). Los CABI incluyen un conjunto de comportamientos de índole interpersonal que se dirigen principalmente hacia o contra los individuos (se excluyen aquellos dirigidos contra la organización, como el robo o sabotaje), que se manifiestan dentro del ámbito de trabajo (en el marco de una relación laboral pre-existente) y que son de baja intensidad (excluyen a la violencia física o al acoso sexual por estar amparados en legislaciones específicas). Los CABI representan una preocupación de creciente importancia para las organizaciones y sus áreas de recursos humanos, no sólo por sus consecuencias, sino también por la complejidad que se presenta para identificarlos y prevenirlos a tiempo antes de que afecten el clima organizacional.

La literatura sobre los CABI ha proliferado de manera notable en las últimas dos décadas, produciendo avances significativos en la comprensión de sus antecedentes y consecuencias. Sin embargo, el rápido crecimiento de la investigación empírica, con aportes provenientes de diversas disciplinas (estudios organizacionales, psicología social, sociología, medicina legal), ha generado una multiplicidad de constructos que se refieren básicamente a conductas similares en donde subyacen muchas superposiciones manifiestas entre ellos. Esta situación restringe la posibilidad de encontrar formas inequívocas para identificar a los CABI y para poder comparar los resultados provenientes de las distintas investigaciones. Por ello, este trabajo realiza una revisión de las principales investigaciones publicadas sobre los CABI con el objetivo de poder clasificarlos a partir de la identificación de ciertas dimensiones comunes que emergen de las conceptualizaciones existentes. Esta revisión no pretende ser exhaustiva, dado el volumen de las contribuciones producidas en los últimos tiempos, sino más bien se propone resaltar aquellas dimensiones críticas que facilitan la identificación de los CABI así como también aquellos factores individuales y contextuales que favorecen su ocurrencia y propagación en la organización. Su principal contribución radica en el ordenamiento de la literatura existente a fin de colaborar con la rápida detección y prevención de los CABI.

El artículo está organizado en seis secciones. En la sección 2, se presenta la metodología que sustenta el trabajo de revisión bibliográfica sobre los constructos que identifican los CABI. En la sección 3, se sintetizan las distintas conceptualizaciones existentes sobre los CABI y se analizan en profundidad aquellas dimensiones

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/997942>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/997942>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)