

MULTICIENCIAS, Vol. 8, N° Extraordinario, 2008 (93 - 99)
ISSN 1317-2255 / Dep. legal pp. 200002FA828

Acoso moral en el ambiente de trabajo de las empresas mixtas del sector petrolero

Diana Álvarez y María Govea de Guerrero

Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo, Venezuela.

E-mail: dianaalvarezurbe@hotmail.com; mague@urbe.edu.

Resumen

En el nuevo milenio las organizaciones afrontan cambios en las estrategias gerenciales implementadas, generando estudios constantes del talento humano, obligándolas a gestar un pensamiento globalizado donde exista una diversidad de ideas, culturas, valores, entre otros, permitiendo el logro de los objetivos planteados de manera exitosa. Razón por la cual, estas transformaciones están dirigidas en su mayoría al bienestar, desarrollo, crecimiento y mantenimiento del ser humano en todos los sentidos, reconociendo a éste último como fundamental, para poder desarrollar todas las actividades de la organización. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo caracterizar el acoso moral en el ambiente de trabajo de las empresas mixtas del sector petrolero. La misma fue de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 143 empleados del área administrativa de la gerencia de finanzas, aplicándose un censo poblacional, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento estuvo conformado por un (1) cuestionario tipo escala Likert de 24 ítems dirigido a medir el acoso moral. Para la confiabilidad se aplicó el alfa de Crombach y se obtuvo como resultado 0,83, considerándose confiable, puesto que se encuentra en los parámetros establecidos de confiabilidad. Como resultado, se evidenció un nivel muy alto de acoso ascendente, así mismo el tipo descendente y horizontal en la categoría alta. Para concluir, existe la presencia de características de acoso moral. Por lo cual se establecieron lineamientos teóricos gerenciales para minimizar la presencia del acoso moral.

Palabras clave: Acoso moral, ambiente de trabajo, calidad de vida.

Harassment Moral in the Atmosphere of Work of the Mixed Companies of the Oil Sector

Abstract

In the new millennium, organizations face changes in the managerial strategies implemented, generating constant study of human talent, forcing them to take shape global thinking where there is a diversity of ideas, culture, values, among others, enabling the achievement of the objectives successfully. These changes are intended mostly to welfare, development, growth and maintenance of human beings in every way, recognizing the latter as key to developing the activities of the organization. Therefore this research aims to characterize moral harassment in the workplace of joint ventures in the oil sector. It was a descriptive, field design, non experimental transactional. The population consisted of 143 employees in the administrative area of financial management, using a population census, the technique used was the interview and the instrument was made up by one (1) Likert scale questionnaire of 24 items to measure the bullying. Reliability was applied to the alpha Crombach obtained 0.83, considered reliable because it is in the parameters of reliability. As a result, there was a very high level of harassment ascending and descending the same type and horizontally in the high category. To conclude, there is the presence of characteristics of moral harassment. It was established theoretical management guidelines to minimize the presence of moral harassment.

Key words: Moral harassment, work environment, quality of life.

1. Introducción

Dado los cambios y transformaciones constantes generados en las organizaciones, producto de los avances tecnológicos, se plantea la necesidad de lograr un desempeño eficiente en su recurso humano, para lograr permanecer a la altura de los grandes retos que deben enfrentar hoy en día y de esta manera conseguir ser verdaderamente una ventaja competitiva.

Así mismo, las organizaciones se han visto en la necesidad de realizar cambios en las estrategias implementadas, generando un estudio constante del talento humano, no sólo en aspectos como el desempeño, rendimiento, inteligencia, sino también por sus cualidades, emociones y razones que le motivan para lograr un mejor desenvolvimiento en el contexto laboral.

Por ello, la presente investigación se estructura en su primera parte, en la perspectiva del acoso moral en el ambiente de trabajo, dando una visión general de cómo el talento humano se ha constituido en el más importante de

los recursos, para llevar a cabo efectiva y exitosamente el cumplimiento de la misión establecida por la misma. En este sentido, los gerentes se enfocan en crear acciones que propicien un ambiente donde la integración, identificación y compromiso, refuerzan el sentido de pertenencia logrando un ambiente de trabajo propicio.

Bajo estas perspectivas, la propuesta de identificar el acoso moral en el ambiente de trabajo, llama a la reflexión sobre los frecuentes comportamientos que no necesariamente provocan daños físicos, pero de un modo sutil y silencioso van minando la capacidad de resistencia de las personas.

Así mismo, la segunda parte trata sobre la calidad de vida y el medio ambiente de trabajo. Según Martos (2003) esta es la forma cómo las empresas reconocen su responsabilidad de crear trabajos y condiciones excelentes para las personas, así como el bienestar económico de la organización, generando un ambiente laboral más humanizado. Pretendiendo satisfacer las necesidades de orden superior y básico de los trabajadores, buscando utilizar sus

habilidades, brindándoles un ambiente que le estimule para mejorarlas, la idea es desarrollar los talentos humanos, no simplemente usarlos.

Por ello, el lugar de trabajo donde el individuo pasa buena parte de su vida, establece relaciones con los demás y se integra en un sistema de relaciones interpersonales dentro de una organización productiva, viene a ser uno de esos entornos sociales, quizás el más importante hoy, en cuyo seno se manifiesta esta agresión psíquica y donde por el contrario, debe existir un ambiente propicio para el desarrollo en la calidad de vida laboral.

2. Perspectiva del acoso moral en el ambiente de trabajo

En la actualidad las organizaciones pudieran estar siendo afectadas desde la perspectiva social y ética por el acoso moral, según Bosqued (2005), reflejada por los efectos devastadores causados en la salud emocional, física así como en el disfrute de un ambiente saludable en la sociedad, la comunidad, los lugares de estudio y el trabajo.

En este sentido, Hirigoyen (2003), plantea que en el ámbito empresarial, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad, deteriorando no sólo el ambiente de trabajo y disminuyendo la productividad, sino también favoreciendo el ausentismo produciendo desgaste psicológico.

Por consiguiente, las condiciones físicas del trabajo no son lo único importante, sino también las condiciones sociales y psicológicas, son fundamentales y prioritarias en lo que debe ser un ambiente de trabajo de calidad, donde se deben satisfacer las distintas necesidades tanto de los empleados como de la organización.

Al mismo tiempo, la calidad de vida tanto laboral como personal de los trabajadores se ve afectada, dado que el acoso moral es una forma de agresión que afecta en lo más hondo de la dignidad humana. Una forma de enfrentarlo es fortaleciendo las relaciones entre empleadores y asalariados.

En relación a esto, en México, la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C. (2002), se propuso luchar contra el acoso moral, por ello busca que la sociedad esté informada de la terrible realidad la que enfrentan cada vez más trabajadores, causándoles trastornos emocionales. Las consecuencias psicológicas del acoso moral pueden ser graves: depresiones, ansiedad, pérdida de autoestima, retraimiento social. Todo ello acompañado de una fuerte desmotivación hacia el trabajo y un descenso del rendimiento laboral. En ciertos casos las consecuencias psico-

lógicas son tan graves, que la persona no vuelve a trabajar nunca más por miedo a sufrir una situación similar.

Tomando en cuenta las consideraciones mencionadas anteriormente, las organizaciones venezolanas se han caracterizado por presentar conflictos de diversas índoles. En información recopilada a través de entrevistas no estructuradas, realizadas por las investigadoras en la gerencia de finanzas de las empresas mixtas en el año 2008, se pudo conocer que existen ciertos estilos de liderazgo que crean un ambiente propicio para el acoso moral.

Bosqued (2005), deja ver que el acoso moral producido en el ambiente de trabajo está caracterizado por: el aislamiento auto impuesto, que limita tanto la entrada como la salida de información; una cohesión irresponsable, donde lo importante es “ser uno de los nuestros”; improductividad, siendo estructuras organizativas donde autoridad, poder y control privan sobre criterios como productividad y eficacia.

Bajo este mismo contexto de análisis del acoso moral en el ambiente de trabajo, está centrada la problemática planteada por las empresas mixtas de occidente, adscritas a la Corporación Venezolana del Petróleo (CVP). Las cuales se muestran en el cuadro 1.

Cabe destacar, que las empresas mixtas son producto de la migración de 32 Convenios Operativos, iniciados en el periodo 2006 – 2007, donde las empresas transnacionales participaron como socios privados en la CVP, dando respuesta al nuevo modelo de explotación del petróleo en el cual es el Estado quien tiene la mayor parte de las acciones y orienta la producción de este recurso energético en función de una estrategia geopolítica y de desarrollo nacional.

De acuerdo con el Reporte de la CVP (2006), durante reuniones técnicas y consulta, donde participaron gerentes y líderes de las Empresas Mixtas, estos consideraron la necesidad de analizar el talento humano que labora en estas organizaciones, como elemento esencialmente estratégico en el éxito de los cambios, respondiendo al rol de una corporación con nuevas responsabilidades, en virtud del crecimiento de los negocios que impone la incorporación de un modelo corporativo.

Señala la CVP (2006) que la integración de las empresas bajo esta nueva modalidad, ha generado la migración del personal de los extintos convenios operativos a empresas mixtas, requiriendo ello de una revisión y validación en la data del personal, con el perfil de cada trabajador, sus salarios y beneficios contractuales, para determinar la forma en la cual se insertará en estas nuevas empresas.

En relación con lo planteado anteriormente, las empresas mixtas de occidente se crearon con estructuras organizacionales, líneas de mando, así como procesos, tareas y actividades, generado un gran impacto en el talento humano, debiendo aceptar las nuevas condiciones como políticas y reajustes salariales, acordes con lo establecido por el socio mayoritario para seguir formando parte de las mismas, o en su defecto, asumir la decisión de marcharse.

En virtud de lo planteado, los gerentes de las empresas mixtas se han mostrado interesados en el estudio del acoso moral en el ambiente de trabajo, dado que las mismas se conformaron con personal de ambos socios, por lo cual se han reportado conflictos laborales, causados por una comunicación deficiente y originando relaciones interpersonales inadecuadas.

Así mismo, pudiendo ser producto de una excesiva supervisión, se fomenta un ambiente de trabajo desfavorable para el desenvolvimiento de las actividades, provocando baja motivación y debilitando la autoestima de los empleados, reflejándose en un bajo rendimiento laboral.

Cabe destacar que las condiciones mencionadas anteriormente, puede también estar dadas por la situación política, económica y social que atraviesa Venezuela en los últimos años y han incidido notablemente en la calidad de vida de los empleados de las empresas mixtas del sector petrolero.

Al respecto Martos (2003), plantea que estas condiciones, en algunos casos, pudieran influir en las relaciones interpersonales entre los directivos o las personas que asumen posiciones claves y el personal administrativo, creando maltrato verbal, amenazas, rumores malintencionados,

lo cual afectaría de alguna manera el ambiente laboral y la salud mental del personal.

Es importante resaltar el planteamiento de Hirigoyen (2003), cuando define el acoso moral como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o su sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo.

Para Leymann (1999), el objetivo del acoso moral es la adscripción de la conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidentes o no con los de la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral, como fuera de ella.

Según González (2005), todas las personas están propensas a ser afectadas por el acoso moral, indistintamente de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto hombres como mujeres. La mayor parte de los autores citados anteriormente, coinciden en la existencia de tres tipos de acoso, el ascendente, horizontal y descendente.

Ascendente: Se refiere a la situación donde una persona ejerce un rango jerárquico superior en la organización y se ve agredida por uno o varios subordinados

Horizontal: En este supuesto, un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que, si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior.

Cuadro 1. Conformación de Empresas Mixtas.

BRITISH PETROLEUM + PDVSA= Empresa Mixta PETROPERIJÁ
SHELL + PDVSA= Empresa Mixta PETROLERA REGIONAL DEL LAGO
CHEVRON + PDVSA= Empresa Mixta PETROBOSCÁN (CAMPO BOSCÁN) y Empresa Mixta PETROINDEPENDIENTE (CAMPO LL-652)
REPSOL YPF + PDVSA= Empresa Mixta PETROQUIRIQUIRE
CHINA NATIONAL PETROLEUM + PDVSA= Empresa Mixta PETROSIVEN
SUELOPETROL + PDVSA= Empresa Mixta PETROCABIMAS
PERENCO + PDVSA= Empresa Mixta PETROWARAO
PETROBRAS ENERGIA + PDVSA= Empresa Mixta PETROWAYUÚ
TECPETROL + PDVSA= Empresa Mixta BARIPETROL
VINCCLER OIL & GAS + PDVSA= Empresa Mixta PETROCUMAREBO
HOCOL VENEZUELA + PDVSA= Empresa Mixta LAGOPETROL

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de PDVSA (2008).

Tabla 1. Distribución de frecuencias.

Variable		Muy Alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja	Total
Acoso Moral	f	41	92	10	0	0	143
	%	28,67	64,34	6,99	–	–	100,00
Dimensión		Muy Alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja	Total
Tipos de Acoso Moral	f	44	90	9	0	0	143
	%	30,77	62,94	6,29	–	–	100,00
Indicadores		Muy Alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja	Total
Ascendente	f	91	32	8	12	0	143
	%	63,64	22,38	5,59	8,39	–	100,00
Horizontal	f	20	65	39	19	0	143
	%	13,99	45,45	27,27	13,29	–	100,00
Descendente	f	56	74	13	0	0	143
	%	39,16	51,75	9,09	–	–	100,00

Fuente: Álvarez y Govea (2008).

Leyenda: Muy baja 1,00 a 1,80; baja 1,80 a 2,60; media 2,60 a 3,40; alta 3,40 a 4,20; muy alta, 4,20 a 5,00.

Descendente: En este caso el acoso no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima tiene una situación de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor.

En relación a lo expuesto anteriormente, se aplicó un instrumento conformado por un (1) cuestionario tipo escala Likert de 24 ítems, a los empleados del área administrativa de la gerencia de finanzas de las empresas mixtas, el mismo fue validado por expertos en el área y con una confiabilidad de 0,98, lo cual indicó alta consistencia en las respuestas, donde se obtuvieron los resultados que se pueden observar en la Tabla 1.

De esto se desprende una tendencia elevada hacia la presencia en alto porcentaje hacia la variable acoso moral. Destacando lo planteado por Hirigoyen (2003), esta situación se presenta frecuentemente en el contexto actual, dando a entender que los trabajadores asalariados deben aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo.

Así mismo el acoso ascendente, manifestado como muy alto por los empleados encuestados, puede originarse cuando un trabajador es ascendido a un puesto en donde debe dirigir a sus antiguos compañeros de trabajo, sobre todo si no se le es consultado previamente, ni tomados en cuenta sus opiniones.

3. Calidad de vida y medio ambiente de trabajo

El medio ambiente de trabajo influye de manera significativa en la calidad de vida laboral, según Aguado (2001)

el proceso de integración entre el hombre y su entorno laboral, debe proporcionar condiciones de trabajo y actividades que resulten satisfactorias y contribuyan para el desarrollo del hombre como ser social y como trabajador.

Expone Bosqued (2005), en el caso que la historia laboral del individuo refleje una dedicación de varios años a su organización, su oficio o su profesión, o bien considere que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, su carrera tiende a concluir en una amarga prejubilación del mundo del trabajo.

En otros casos, de personas más jóvenes, éstas siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera burocrática, en tanto les llega una oportunidad para poder marcharse, lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en la que tienden a encontrarse.

Por ello Barón, Munduate y Blanco (2002), afirman que en definitiva, los múltiples sistemas de aplicación del acoso psicológico en el trabajo, si se mantienen de forma sostenida sobre una persona o un grupo de personas que no tiene los recursos suficientes como para amortiguar sus influencias, pueden llegar a deteriorar su salud, con manifestaciones de diversos síntomas como conductas de evitación, ideación recurrente, desarrollo de fobias, alteraciones del sueño, entre otros.

Para Lares (1998) la calidad de vida laboral es la preocupación por el bienestar general de los trabajadores en el

desempeño de sus tareas. Este concepto incluye todos los aspectos físicos, ambientales y psicológicos del sitio de trabajo, asumiendo dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar en el trabajo y por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales, tanto en la productividad como la calidad de vida.

En torno a este planteamiento Mondy y Noe (2000), coinciden en definir la calidad de vida laboral en función de la satisfacción de las necesidades personales, económicas, de desarrollo personal y de la interacción social de los miembros de una organización, a través de las tareas desempeñadas en ella y de las condiciones de trabajo que la misma le ofrezca.

En concordancia con lo planteado por los autores mencionados anteriormente, la calidad de vida en el trabajo comprende un entorno laboral agradable, caracterizado por la fluidez de la comunicación entre todos los niveles de la organización, promocionando las relaciones interpersonales positivas con puestos de trabajo estructurados de forma tal que permitan el desarrollo de las habilidades de los individuos, con salarios y beneficios acordes a las actividades desempeñadas, donde existen medidas de seguridad, respeto por la opinión de todos los miembros de la organización, preocupación por el bienestar integral de los empleados y familiares, con políticas y normas bien definidas para crear la identificación con la empresa, orientadas a la satisfacción laboral y a elevar el autoestima del trabajador.

Así como los recursos materiales y tecnológicos influyen en la productividad de una organización, del mismo modo ocurre con la calidad de vida laboral, según Chiavenato (2007) para alcanzar la calidad de vida y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensas adecuadas. Por lo planteado anteriormente, se asume que los trabajadores deben sentir la necesidad de ejercer alguna influencia en la organización, a través de la generación de ideas que mejoren la productividad y las condiciones de trabajo, incluso si los altos directivos no aceptan todas sus recomendaciones, constituyéndose en oportunidades para el crecimiento, logros y reconocimientos personales.

4. Consideraciones finales

En la actualidad, la gerencia de las empresas mixtas del sector petrolero se han visto en la necesidad de dar un trato diferente a los trabajadores, entendiendo que no se

debe gestionar a las personas de la misma manera como se gestiona un presupuesto o una cuenta. La propia naturaleza de las relaciones establecidas influye directamente en aquello por lo cual sus empleados estén dispuestos a hacer el trabajo. Por ello, la gerencia debe intentar conocer mejor la naturaleza humana y su comportamiento.

Es importante resaltar la importancia que significa invertir tiempo en ello, estar equipado para relacionarse con sus empleados, creando un ambiente de trabajo más productivo y agradable, propiciando de esta manera una cultura que permita dar identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales.

Del mismo modo, se entiende que el trabajo ocupa una buena parte de la vida de las personas, tanto en tiempo como en energía física y psíquica y, en muchos casos, invade también el horario extralaboral, sobre todo cuando las cosas vienen mal dadas. De ahí la necesidad de lograr, cierta estabilidad en el mundo laboral, como un requisito necesario para conseguir la armonía en la vida en todos sus sentidos.

Se considera establecer lineamientos teóricos gerenciales, que busquen entender la cultura organizacional como un todo organizado y al mismo tiempo un elemento organizador de la vida de las personas, basados en los valores, creencias, actitudes, hábitos, normas y políticas, para crear, mantener y desarrollar un talento humano con un sentido de pertenencia, convirtiéndolo en la verdadera fuerza vital de las organizaciones. Una de las estrategias a utilizar podría ser mantener actualizado a todo el personal que integra el equipo de trabajo a través de cursos.

Los contenidos deben estar orientados hacia el conocimiento del personal en cuanto a los valores, principios éticos y filosóficos de la organización y formular acciones dirigidas al fortalecimiento de la conducta resiliente del personal a través de la espiritualidad y la motivación.

Convocar al desarrollo de actividades extramuros, para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales estimulando las conductas deseables y desanimando las indeseables de los miembros de la empresa. De este modo, se crearía un clima de cordialidad y confianza entre todos los miembros, donde se pueda desarrollar la identidad y el orgullo por la organización.

Del mismo modo, promover el diálogo constructivo acerca de la dirección, valores, políticas y asuntos importantes del negocio, al mismo tiempo que se fomenten los factores de éxito, que son: los logros, el legado, la significancia y la felicidad, consiguiendo de esta manera fomen-

tar una cultura de paz, mediante el respeto, comunicación y la negociación entre los grupos.

Se concluye entonces, según los resultados obtenidos, que existe dentro de todas las empresas mixtas un alto nivel de acoso moral, el cual deteriora de alguna manera el ambiente de trabajo, llegando incluso a producir bajas en la productividad y rendimiento laboral de los empleados.

Por ello, se exhorta, a los líderes a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer una cultura organizacional, donde a través de la toma de conciencia se permita una filosofía de gestión de calidad de vida que minimice el acoso moral, y a los empleados desarrollar su creatividad, capacidades y destrezas de manera eficiente, a fin de asegurar la gestación y fortalecimiento de una cultura basada en la ética, con la misión de lograr empresas que tomen en cuenta al individuo como un ser holístico, capaz de lograr el mejoramiento continuo de sus capacidades personales, profesionales y laborales.

Referencias

- AGUADO, R. (2001). Calidad de Vida en el trabajo. (Documento en línea). Disponible, http://pp.terra.com-mx_rjaguado/vi-dat.htm / (consultado: 2007, julio 17).
- ASOCIACIÓN MÉXICANA DE RRHH (2002). Acoso Moral (Documento en línea). Disponible, <http://www.ameridirh.com.mx> (consultado: 2008, marzo 25).
- BOSQUED, M. (2005). ¡Que no te pase en el trabajo!. Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral: mobbing, estar quemado, tecnoestrés... Gestión 2000.Com. España.
- BARÓN, Munduate; BLANCO, M.L. (2002). **La Espiral del Mobbing**. Colegio Oficial de Psicólogos de España.
- CHIAVENATO, I. (2007). **Administración de Recursos Humanos**. Mc. Graw Hill.
- GONZÁLEZ, M. (2005). **Nueva Causal de Retiro Justificado del Trabajo**. El Mobbing, Psicoterror, Acoso Moral, Estrés Laboral. Vadell hermanos. Editores. Venezuela. Segunda reimpresión.
- HIRIGOYEN, M. (2003). **El acoso Moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana**. Editorial Paidós. España.
- LARES, A. (1998). **Calidad de Vida en el Trabajo**. Un Modelo Integral. B.L. Consultores Asociados. Caracas.
- LEYMANN, H. (1999). **Contenido y Desarrollo Del Acoso Moral (Mobbing) en el Trabajo**. Universidad de Umea, Suecia, En European Journal of work and organizational Psychology.
- MARTOS, A. (2003). **No puedo más. Las mil caras del maltrato psicológico**. Mc Graw Hill. España.
- MONDY, W.; NOE, R. (2000). **Administración de Recursos Humanos Hispanoamericana**, S.A. Sexta Edición. México de Recursos Humanos. Prentice Hall.
- REPORTE ANUAL DE LA CORPORACIÓN VENEZOLANA DE PETRÓLEO. (2006). Caracas. Venezuela.