

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU
RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”**

PIEDAD ISABEL TÓRTOLA VARELA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU
RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

PIEDAD ISABEL TÓRTOLA VARELA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA

DIRECTOR

LICENCIADO MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

SECRETARIO

**LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

**LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



C.c. Control Académico
CIEPs.
UG.
Archivo
Reg.0157-2014
CODIPs. 1736-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

10 de noviembre de 2015

Estudiante
Piedad Isabel Tórtola Varela
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28°) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL QUINCE (48-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de noviembre de 2015, que copiado literalmente dice:

“**VIGÉSIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Piedad Isabel Tórtola Varela

CARNÉ: 2005-12609

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby



C.c. Control Académico
CIEPs.
UG.
Archivo
Reg.0157-2014
CODIPs. 1646-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de octubre de 2015

Estudiante
Selene Yanira Pérez Ramírez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO TERCERO (13º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL QUINCE (43-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 16 de octubre de 2015, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO TERCERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“PERFIL DE LA VICTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Selene Yanira Pérez Ramírez

CARNÉ: 2002-15083

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

UG 244-2015

Guatemala, 30 de octubre de 2015

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante PIEDAD ISABEL TÓRTOLA VARELA, carné No. 2005-12609 y Registro de Expediente de Graduación No. L. 07-2015 I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 09 de marzo de 2015.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



MLA/VP
CC. Archivo

Adjunto: Expediente Completo e Informe Final de Investigación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 0109-2015
REG: 0157-2014

INFORME FINAL

Guatemala, 16 de Septiembre 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”.

ESTUDIANTES:	CARNE No.
Selene Yanira Pérez Ramírez	2002-15083
Piedad Isabel Tórtola Varela	2005-12609

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 09 de Marzo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 27 de Febrero del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 0109-2015
REG. 0157-2014

Guatemala, 16 Septiembre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“PERFIL DE LA VÍCTIMA DEL ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”.

ESTUDIANTES:
Selene Yanira Pérez Ramírez
Piedad Isabel Tórtola Varela


CARNÉ No.
2002-15083
2005-12609

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 09 de Marzo 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Molasco
DOCENTE REVISORA





*Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.*

Guatemala, 31 de Julio de 2,014

Señores
Departamento de Investigación
Centro de Investigaciones en Psicología- CIEPs "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimados Señores:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado **"Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral"**, realizado por las estudiantes, PIEDAD ISABEL TÓRTOLA VARELA Carné 200512609 y SELENE YANIRA PÉREZ RAMÍREZ Carné 200215083.

El trabajo fue realizado del 01 al 26 de julio del año 2014. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Psicólogo y orientador vocacional y laboral
Colegiado No. 4270
Asesor de Contenido

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270

Guatemala, 29 de julio de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología- CIEPs "Mayra Gutiérrez"
CUM

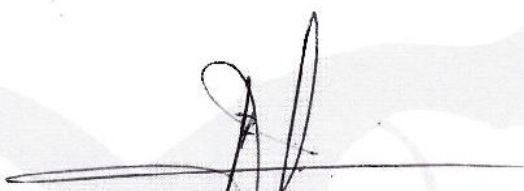
Respetable licenciada Luna:

De manera atenta y con un cordial saludo de parte de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que las estudiantes **PIEDAD ISABEL TÓRTOLA VARELA** Carné 200512609 y **SELENE YANIRA PEREZ RAMÍREZ** Carné 200215083 de la carrera de Licenciatura en Psicología han realizado su trabajo de campo de manera satisfactoria.

Las estudiantes trabajaron el tema para trabajo de tesis "Perfil de la víctima de acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral" tomando como población muestra a 50 de nuestros colaboradores quienes también participaron en las charlas que impartieron sobre el tema.

El trabajo se llevó a cabo del 01 al 26 de julio culminando con una de sus charlas para nuestros colaboradores. Agradecemos el entusiasmo y dedicación de las estudiantes y nos satisface el haber sido parte de este proyecto.

Cordialmente,


Licenciado Mario Raúl Juárez Flores

Gerente Administrativo
Federación Nacional de Motociclismo



26 Calle 9-31, Zona 5
Palacio de los Deportes
2do. Nivel
Telefax: 2334-6456

P A D R I N O S

Licenciado Marco Antonio García
Licenciado en Psicología
Colegiado 5950

Licenciada Janeth Nolasco
Licenciada en Psicología
Colegiado 4921

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

En quien he puesto mi fe y a quien he alzado mis ojos en busca de refugio y paz en los momentos de aflicción. Gracias por este logro académico pues tuya es la gloria, la victoria y el honor desde ahora y para siempre.

A MIS PADRES

Por su interminable e incansable apoyo, por todas las enseñanzas de vida, por el amor pero sobre todo por ser mis padres. A ti papi que sé que estás conmigo y que algún día nos encontraremos de nuevo y a ti mami por enseñarme a ser una mujer valiente para afrontar mi vida.

A MI ESPOSO

Carlos, por tu apoyo incondicional, por tu paciencia, por tu amor, por ser mi compañero en este viaje que es la vida y llenar de alegría cada uno de mis días.
Te amo.

A MIS HIJOS

Mis anclas. Pablo y Gabriela por enseñarme a vivir la vida a través de sus ojos, por perdonar mis ausencias, por su gran amor. Los amo al infinito y más allá.

A MIS HERMANAS

Patty y Karin por ser parte de mi vida, mis compañeras de travesuras y cómplices de aventuras.

A MI SOBRINOS

Samuel, Javier e Irene por el amor que sobrepasa el alma.

A MI COMPAÑERA DE TESIS

Selene por haber compartido momentos inolvidables en mi vida universitaria y personal. Que nuestra amistad perdure.

A MIS PSICÓLOGAS FAVORITAS

Julie, Analí y Heidi por ser mi compañía en este camino que iniciamos juntas. Las quiero.

Isabel Tórtola

ACTO QUE DEDICO

"Muchas veces, a lo largo de un mismo día, me doy cuenta que mi propia vida y sus logros se han construido gracias al trabajo de las personas que me rodean. También comprendo, con cuanta seriedad debo esforzarme para darles, en correspondencia, tanto como he recibido"
Albert Einstein

A DIOS

Gracias por tu amor, que está hecho de hierro y de miel, podrán pasar muchas tormentas y nunca se extinguirá. Por lo que aprendí y lo que gané. Lo que perdí y que estoy por vivir. Por la fortaleza para seguir luchando.

A MIS MADRES: MARTA JULIA, VILMA Y DELIA

Por el amor, la paciencia, educación, formación y apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida.

A MIS HERMANAS: ALEYDA, WANDA Y AZUCENA

Por su valor, su amor, su fidelidad y el interés mostrado en este proyecto de mi vida; tiene un valor incalculable para mí.

A MI PAREJA: CARLES M.

Por el amor, apoyo e impulso incansable en mi desarrollo personal y superación profesional. Gracias amor por hacer mis días más felices.

AL MEJOR EJEMPLO DE PADRE: ARTURO H.

Por el cariño y el apoyo incondicional para alcanzar los logros durante mi carrera universitaria.

A MI COMPAÑERA DE TESIS: ISABEL

Por contar con una amiga como tú, por tu ejemplo de entereza y dignidad. Gracias por ser parte de mi pasado, presente y futuro.

A MIS AMIGAS: ANALÍ, JULIE, HEIDY Y NANCY

Amigas que Dios ha enviado a mi vida para fortalecerme y hacerme mejor continuamente, gracias por brindarme momentos inolvidables. Nuestra amistad tiene un principio y deseo que no tenga un final.

Selene Pérez

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Alma Mater donde desarrollamos nuestro pensamiento académico

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por brindarnos los conocimientos y fundamentos para nuestro desarrollo profesional

A NUESTROS CATEDRÁTICOS

En especial a los licenciados Janeth Nolasco, Marco Antonio García y Mariano Codoñer por ser ejemplo para nuestra vida profesional

A LA FEDERACIÓN NACIONAL DE MOTOCICLISMO

En especial a su personal administrativo encabezado por el señor Mario Juárez quienes aceptaron formar parte de nuestra investigación y nos brindaron apoyo en todo momento. Dios le bendiga

ÍNDICE

Contenido	No. página
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	
1. Introducción	3
1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico	3
1.1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.2 Marco Teórico	6
1.1.2.1 Revisión de antecedentes	6
1.1.2.2 El trabajo	7
1.1.2.3 Las relaciones laborales	11
1.1.2.4 Conflicto y Acoso	15
1.1.2.4.1 El conflicto	15
1.1.2.4.2 El acoso	19
1.1.2.4.3 Acoso laboral o mobbing	20
1.1.2.5 Perfil de la persona víctima de acoso laboral o mobbing y de su acosador	37
1.1.2.5.1 Tipos de conducta de mobbing	37
1.1.2.5.2 Reacción de la víctima ante el mobbing	37
1.1.2.5.3 Papel del acosador y de la víctima en el fenómeno	39
1.1.2.5.4 Tipología del acosador. Perfil y características	40
1.1.2.5.5 La víctima	43
1.1.2.6 Prevención del acoso laboral o mobbing en las organizaciones	44
1.2 Delimitación	46

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	48
2.1 Técnicas	48
2.1.1 Técnica de Muestreo	48
2.1.1.1 Muestra por intención o juicio	48
2.1.2 Técnicas de recolección de datos	48
2.1.2.1 Entrevista	48
2.2 Instrumentos	49
2.2.1 Inventario de Violencia y Acoso Psicología en el Trabajo	49
2.2.2 El cuestionario	49
2.3 Operativización de objetivos	51
CAPÍTULO III	52
3. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
3.1 Características del lugar y de la población	52
3.1.1 Características del lugar	52
3.1.2 Características de la población	52
3.2 Análisis e interpretación de resultados	55
CAPÍTULO IV	58
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
4.1 Conclusiones	58
4.2 Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFIA	60
ANEXOS	62

Perfil psicológico víctimas de Acoso Laboral o Mobbing para el desarrollo de relaciones labores productivas

Piedad Isabel Tórtola Varela -Carné 200512609-
Selene Yanira Pérez Ramírez -Carné 200215083-

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue detectar y prevenir el mobbing o acoso laboral e identificar el perfil psicológico en la víctima, en la empresa objeto de estudio, intentando que las personas que han padecido o padecen comprendan que trabajando conjuntamente, se puede lograr el cambio, ya que existe el creciente compromiso, de terapeutas, jefes de personal, incluso abogados entre otros. Las personas afectadas con este fenómeno tienen el derecho a superar las secuelas de este acoso y por consiguiente lograr una vida satisfactoria en todos los ámbitos de la vida, esencialmente en el ámbito profesional.

“Mobbing” es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. (OIT)

El acoso laboral o mobbing es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar y pervierte las ventajas terapéuticas de la acción laboral, constituyendo un factor de enfermedad que genera fobia al trabajo y grandes pérdidas económicas y de competitividad. El fenómeno no tiene nada que ver con la personalidad o la categoría de la víctima. La concientización social debe ser progresiva. Los acosadores no entienden la democracia ni lo que es el respeto a las personas. Y la sociedad debe preocuparse para defender los derechos de las víctimas.

Podemos resumirlo como el maltrato psicológico en el trabajo, reiterado y con un objetivo determinado. No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento puede ser víctima.

En la búsqueda de la resolución a los objetivos del estudio se plantearon las siguientes interrogantes: ¿cuál es el perfil psicológico de las víctimas de mobbing?, ¿cuáles son las causas que propician la violencia laboral?, ¿qué efectos tiene el mobbing en el desarrollo de las relaciones laborales? y ¿qué acciones deben tomarse para la detección y prevención del mobbing?

Considerando que el estudio es de carácter cualitativo se trabajó un muestreo de tipo intencional apoyándose de las técnicas de encuesta, cuestionario y entrevista que nos permitieron alcanzar los objetivos establecidos gracias a la colaboración de las personas que intervinieron en ella.

PRÓLOGO

Investigar sobre cuál es el perfil de una víctima de acoso laboral o mobbing surge de la necesidad de dar a conocer que este tipo de acoso es real en nuestro país y que en ocasiones no se le presta la importancia debida a este fenómeno que ha causado fracturas al clima organizacional de instituciones y en la calidad de vida de sus colaboradores.

El estudio tuvo lugar en el mes de julio del año 2014 y se trabajó con una muestra de la población de colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo y para gran satisfacción se contó con la participación activa de los dirigentes de alto nivel de dicha institución, así como el personal administrativo, personal técnico y personal de logística.

Los alcances de la investigación que se obtuvieron fue la identificación del perfil de una persona víctima de acoso laboral o mobbing, así como las principales consecuencias que propician este tipo de abuso para concluir con los efectos que causan en la víctima y de qué manera todo este ramillete de situaciones afecta tanto la salud física como psicológica de los colaboradores, mermando de esta manera su rendimiento laboral.

Al inicio del estudio nos encontramos con cierto escepticismo con respecto al tema de parte de los colaboradores, mientras de parte de las autoridades de la institución fue la desconfianza la que reinaba en cuanto al tema. Sin embargo luego de dar a conocer el objetivo principal del mismo que era brindar una herramienta práctica para la detección y prevención de este tipo de abuso, se nos abrieron las puertas y contamos con la colaboración de la gerencia administrativa y de todos los colaboradores lo que agradecemos de manera especial.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1.1 Planteamiento del Problema

Las intimidaciones, gritos, insultos, amenazas o ignorar y minimizar a otra persona son prácticas negativas que afectan los ambientes de trabajo, Guatemala no es la excepción de este fenómeno al que se le denomina Mobbing o Acoso Laboral.

La definición de mobbing es un término empleado por la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT) de forma sistemática sobre otra persona en el lugar del trabajo según definición de H. Leymann¹

Otra definición importante es la que brinda la Organización Internacional del Trabajo “Mobbing es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (Organización Internacional del Trabajo)²

Este fenómeno es una problemática antigua, como el propio trabajo, aunque se ha intensificado en las últimas décadas. La situación en la cual un trabajador se vea marginado, hostigado, explotado etc., por sus compañeros de trabajo o por su jefe provocan la falta de solidaridad y ausencia de colaboración entre ellos, hasta el silencio y la no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo y sus compañeros o jefe. Este último goza de una ventaja

¹ **ROJO**, José Vicente y Cevera, Ana María. “*Mobbing o Acoso Laboral*” Madrid: 2005 Editorial Tebár, S.L págs. 16 - 18

² **Organización Internacional del Trabajo. 2003.** “*Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*”. Ginebra : Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2003. Página 4

"competitiva" con respecto a los subordinados porque en una relación jurídica que se distingue por el componente de la asimetría, desigualdad entre las partes a favor del que paga y no del que ofrece la fuerza de trabajo.

El mobbing o Acoso laboral no distingue nivel cultural, idiosincrasia, idioma, religión, nivel de desarrollo y educacional, país, su gente, su historia, costumbres y otros parámetros vinculados con el desarrollo humano; puesto que es una pandemia que se ve a todo nivel, afectando a las personas tanto física, moral y psicológicamente, comenzando por hechos insignificantes, que pasan casi inadvertidos, hasta llegar al verdadero "terrorismo" en el ambiente laboral, los cuales conllevan a muchos trastornos psicológicos y en casos extremos la muerte.

En la actualidad en Guatemala tanto en las empresas privadas como del sector público se da este acoso, afectando directamente las relaciones interpersonales lo que trunca el crecimiento productivo del talento humano. Es importante para la gestión del recurso humano identificar el perfil que adopta una persona víctima de acoso laboral por lo que en el presente estudio se abordó el tema sobre las medidas de prevención, la forma en que se puede corregir este tipo de acoso dentro de las organizaciones a través de una guía práctica como herramienta útil para desarrollar personas productivas y felices en el ámbito laboral.

Este estudio se realizó para detectar, contrarrestar, evitar y prevenir el mobbing o acoso laboral, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y el desarrollo de las organizaciones, como consecuencia de este bienestar ambas partes reciben beneficios. Por lo anterior el identificar los rasgos característicos de la personalidad de las víctimas de acoso laboral o mobbing, priorizar las causas más comunes que dan paso al acoso laboral o mobbing y describir que tipo de acoso laboral surge de las diferentes relaciones laborales o estructurales en una organización se convirtieron en los objetivos específicos de la investigación que se presenta.

De manera que el construir el perfil psicológico de los trabajadores víctimas de mobbing o acoso laboral en nuestro lugar de estudio, fue determinante para la investigación, que se realizó con la población (identificada por medio de muestreo intencional o de juicio) de colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala, ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes, Ciudad de Guatemala. La muestra se conformó con una población mixta.

Al finalizar esta investigación se logró dar respuesta a las interrogantes planteadas, ¿cuál es el perfil psicológico de las víctimas de mobbing? Cómo se comportan, cuál es su forma desenvolverse, su reacción en los ámbitos laborales e incluso como afecta en su vida cotidiana. ¿Cuáles son las causas que propician la violencia laboral? El ámbito, el empleado, el jefe, hay un perfil específico para ser víctima. ¿Qué efectos tiene el mobbing en el desarrollo de las relaciones laborales? Perjuicios que tiene tanto para el trabajador como para la organización, pérdidas en las que se incurre. ¿Qué acciones deben tomarse para la detección y prevención del mobbing? Esto fue importante ya que detectarlo, es corregirlo y descubrirlo es prevenirlo.

Al categorizar la investigación de forma cualitativa las técnicas que se utilizaron para alcanzar el objetivo de la investigación fueron: la encuesta, el cuestionario y entrevista. Por ahora solo se puede reiterar que estamos ante una problemática muy nociva, que lleva a la destrucción del clima laboral, del ambiente de trabajo y trae consecuencias a corto y largo plazo tanto para la organización como para los colaboradores.

1.1.2 MARCO TEÓRICO

1.1.2.1.1 Revisión de antecedentes

Estudios sobre acoso laboral o mobbing en Guatemala son pocos y ninguno de ellos se enfoca en el perfil psicológico de la víctima, sin embargo en el año 2011 se realizó un estudio sobre la relación directa que existe entre mobbing y la depresión en un centro de llamadas, el objetivo del estudio fue determinar la relación de este fenómeno con el estado depresivo que presentaban los trabajadores de un centro de llamadas, para el efecto el investigador utilizó como instrumento de recolección de datos el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) creado por el doctor Manuel Pando Moreno. El estudio concluye que efectivamente el acoso laboral o mobbing tiene relación con los estados depresivos de los trabajadores y aclara que a mayor edad mayor acoso y mayor depresión. También refleja que el género femenino es el más afectado en cuando a mayor intensidad del estado depresivo principalmente en las edades de 18 a 23 años.

Por otra parte también se revisó un estudio realizado en el año 2005 que se tituló “El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa”. Éste tuvo como objetivo de estudio la investigación del modo en qué el mobbing se relaciona con los factores psicosociales de riesgo y cómo ambos afecta a la salud mental de los trabajadores. El estudio concluye que las relaciones negativas centradas en el rendimiento del trabajo es la forma de acoso más común, lo que indica que son utilizadas por los supervisores como forma de control, consentida y alentada por la dirección de una organización y que la definición de rol, la carga mental y el interés del trabajador pueden predecir la aparición de mobbing en el trabajo.

La presente investigación propone determinar un perfil psicológico en una población víctima de acoso laboral o mobbing así como la elaboración de una guía práctica para la prevención del mismo, mientras que los estudios que la anteceden una propone establecer la relación entre el acoso laboral o mobbing y el estado depresivo en los trabajos en tanto la segunda busca conocer la relación entre los factores psicosociales y el acoso laboral o mobbing y cómo ambos afectan a la salud de los trabajadores.

1.1.2.2 El trabajo

A lo largo de la historia y a través de las culturas el concepto de trabajo ha sido fundamental para tener un mejor conocimiento de las sociedades contemporáneas y particularmente en las relaciones laborales.

El trabajo figura como un referente clave en la vida de las personas y de los pueblos. Todo trabajo humano está subordinado a determinadas condiciones previas e indispensables de tipo objetivo y personal.

El trabajo ha ocupado un lugar central en la historia del último siglo no sólo como factor esencial de la economía mundial, sino como elemento de integración del hombre en el contexto social, así como elemento formativo en las sociedades modernas. El trabajo, y especialmente el trabajo industrial ha contribuido a dar forma al paisaje del siglo pasado y del presente sobre todo en el espectro ideológico y cultural.

Desde siempre la humanidad ha trabajado, el género humano ha coexistido con la naturaleza, a la cual ha modificado y puesto a su servicio, transformando así su entorno a través de la actividad a la que se le conoce como trabajo. (HOLM-DETLEV)³

Según sea la tarea a realizar variarán las exigencias de esfuerzo, constancia, destreza, inteligencia o responsabilidad, requeridas en una medida exacta para conseguir éxito en el trabajo. Las condiciones objetivas del trabajo caen fuera del ámbito de la Psicología, pero sí es importante el modo de disponer de ellas y cómo estas afectan al hombre mismo.

Sin embargo antes de adentrarnos en el tema de esas condiciones de trabajo y el impacto que tienen sobre el trabajo mismo del hombre es importante dar a conocer la etimología del concepto.

³ HOLM-DETLEV, Köhler. Artiles, Antonio Martín. *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: Delta Publicaciones, 2007, págs. 6 -8.

Etimología del trabajo

Muchas son las lenguas que proporcionan una idea de la polisemia del vocablo trabajo, también de la evolución de su significado. La historiografía y la sociología del trabajo ponen de relieve una evolución desde una pluralidad de trabajos concretos y específicos hasta la representación del trabajo genérico y en mayúscula (ver Jaccard, 1960; Parias, 1960; de Ruggiero, 1977; Cartier, 1984; Hall, 1986; Gorz, 1988; Palh, 1988, Tripier, 1991; Aizpuru y Rivera, 1994; Castel, 1995; Meda, 1995; Bauman, 1998; Castells, 2000) (BLANCH)⁴

El uso cotidiano y científico de trabajo como un concepto abstracto, referido a cualquier tipo de actividad productiva o generadora de valor económico y susceptible de intercambio mercantil, tiene una corta historia, un largo período de incubación social y cultural y está sometido a un proceso de innovación permanente.

En general, los diversos significantes y sus correspondientes significados denotativos y connotativos se extienden a lo largo de un eje bipolar, en cuyos extremos figura la representación de algo bueno, positivo y deseable, por un lado, y la de algo malo, negativo e indeseable por el otro.

Términos como *ponos*, *banausía*, *ergón* y *sjolé* en el griego clásico; *labour* o *work* en inglés; o bien *arbeit* y *werk* en alemán son los que dan origen al término de trabajo, sin embargo en el latín clásico y en las lenguas directamente derivadas del mismo, nos resulta más difícil hallar esos pares dicotómicos.

El que hoy funciona como el término más genérico en la mayoría de estas lenguas (*trabajo*, *travail*, *treball*, *trabalho*...) deriva del sustantivo latino *tripalium* a su vez, emparentado con el griego *tripassalon*.

⁴ BLANCH, Joseph Maria. Espuny Tomás, María Jesús. Gala Durán, Carolina. Artilles, Antonio. "Teoría de las relaciones laborales. Fundamento". Barcelona: Editorial UOC, 2003, págs. 29 -31.

El tripalium consiste en un instrumento compuesto por tres palos a lo que se ata a las personas condenadas a un castigo corporal, normalmente esclavos infractores de las normas que los dueños han establecido para ellos (BLANCH)⁵

Más moderadamente, tripalio ha llegado a significar un dispositivo, similar, usado esta vez por lo herreros para sujetar las patas de los caballos a la hora de implantarles la herradura. Trabajo, como término moderno, encarna la herencia y la integración en un campo semántico más amplio de los significados arcaicos de tortura, penalidad, sumisión, dolor, humillación, agotamiento, coerción y necesidad.

En el marco de la cosmovisión moderna occidental, el trabajo es considerado principalmente como fuente de valor, riqueza, dignidad, sentido e identidad y como factor de desarrollo social, organizacional, familiar y personal.

Por tanto es preciso dar algunas definiciones del término trabajo.

Definición del trabajo

Una vez realizada una breve aproximación a las raíces etimológicas del término trabajo es preciso proceder a la definición del mismo. Las definiciones corrientes del trabajo suelen girar alrededor de dos tipos de frases, una más corta y otra más larga y explicativa. Si se hace referencia a la primera, se puede acotar que el trabajo es toda actividad destinada a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades del hombre, mientras que si se hace alusión a la segunda que es más explicativa se dice que el trabajo es una acción realizada por seres humanos que supone un determinado gasto de energía, encaminado hacia algún fin material o inmaterial, conscientemente deseado y

⁵ Ídem

que tiene su origen y/o motivación en la insatisfacción, en la existencia de una privación o de una necesidad por parte de quien lo realiza. (HOLM-DETLEV)⁶

El trabajo como actividad humana implica siempre la doble dimensión de la transformación o apropiación de la naturaleza y de la construcción de la propia realidad social o sintetiza los siguientes elementos: *la finalidad de la acción social, la realización misma de la actividad, el resultado / producto de la actividad y por último las interrelaciones de los trabajadores.*

Pero antes de avanzar con el estudio es preciso definir a quién se le considera una *persona trabajadora*. En el contexto social se considera trabajadora toda persona que trabaja y más específicamente, la que lo hace asalariadamente (BLANCH)⁷. En sentido coloquial, trabajadora es la persona que trabaja con motivación, esfuerzo, constancia y disciplina.

Luego de dejar claro la definición de trabajador es preciso mencionar que cuando se habla de trabajo, se hace referencia a una actividad humana individual o colectiva, de carácter social, complejo, dinámico, cambiante e irreductible a una simple respuesta instintiva al imperativo biológico de la supervivencia material.

Existe una línea tradicional de enfoque de la particularidad del trabajo del hombre, que destaca el uso de los instrumentos laborales. Dentro de ella, uno de los más insignes profetas de la cultura moderna del trabajo, Benjamín Franklin (1729) define al hombre como el animal productor de instrumentos (toolmaking animal). Y el más ilustre psicólogo soviético, Alexander Luria (1975), considera que la fabricación de herramientas no sólo supone la primera forma de actividad consciente; sino también el salto decisivo desde la historia natural de los animales a la historia cultural humana.

En la época moderna el trabajo significa, además de un medio racional de lograr el sustento material, una fuente de riqueza para individuos, familias y naciones, según Adam Smith (1776). Por su parte Karl Marx recupera del latín la

⁶HOLM-DETLEV, Köhler. Artiles, Antonio Martín, Op. Cit., p. 8

⁷ BLANCH, Joseph Maria. Espuny Tomás, María Jesús. Gala Durán, Carolina. Artiles, Antonio. Op. Cit., p.33

raíz del término proletario para referirse a quien no puede acreditar otra propiedad que su “prole y obviamente, su fuerza de trabajo.

Por tanto se puede referir que el trabajo es toda aplicación humana que requiere de conocimientos, habilidades, energías por parte de individuos, grupos y organizaciones de modo consciente e intencional con un esfuerzo de tiempo y compromiso que se realiza en un marco tecno-económico, jurídico-político y sociocultural para obtener bienes, elaborar productos o prestar servicios que tiene como fin último generar riqueza, utilidad o sentido a la actividad humana.

Para tratar de descifrar de forma breve la fuente generadora de toda esta actividad se debe saber que en ese contexto sociocultural, tecno-económico y organizacional la persona es el elemento fundamental para que se propicie esa relación dinámica generadora de trabajo.

Desde la estructura psico-somática a la que nos refiere la fenomenología se puede afirmar que la persona es un conjunto de capacidades o potencias que forman una unidad. Esta unidad que somos se manifiesta en un exterior o un interior, esto es, en dos subsistemas que tradicionalmente llamamos psique y organismo. (DOMINGUEZ)⁸

Aclarado esto último es de suma importancia continuar con el estudio de esta actividad y lo que se genera de la misma. *Las relaciones laborales*.

1.1.2.3 Las relaciones laborales

El trabajo ocupa gran parte del espacio y del tiempo en que se desenvuelve la vida del hombre, tanto al nivel de los individuos como al de sus familias, comunidades y ciudades. Del trabajo se obtiene buena parte de las cosas que son objetivamente necesarias para la supervivencia material del hombre.

⁸ DOMINGUEZ, Xosé Manuel. “*Psicología de la persona. Manual de filosofía*”. Madrid: Ediciones Palabras, S.A. 2011, págs. 43 - 47

Cuando se es referido al tema de las relaciones laborales, se debe tomar en cuenta que el concepto de éstas ha provocado a lo largo de la historia debates teóricos sobre la dimensión del término. Al igual que el término de trabajo, el de relaciones laborales no está libre de constantes debates sobre su uso y su contenido.

Normalmente el término de relaciones laborales, en países latinoamericanos, corresponde al concepto anglosajón de “relaciones industriales” con el cual se llegó de la edad media al siglo XX (HOLM-DETLEV)⁹. Sin embargo hoy en día surgen otros sinónimos como relaciones de empleo o gestión de recursos humanos, pretendiendo que la denominación de relaciones labores es demasiado anticuado.

De forma más genérica, las relaciones laborales comprenden las instituciones, reglas y normas que regulan la vida social en la empresa y la economía en general, la interacción entre actores individuales (empresario – empleado) y colectivos que comprenden las asociaciones patronales, sindicales, con la intervención del Estado.

Para comprender mejor el tema de las relaciones laborales es necesario evocar una breve reseña histórica de esta dinámica que se origina por la actividad cotidiana del hombre en el contexto laboral u organizacional.

Breve reseña histórica de las relaciones laborales

Al hablar de las relaciones laborales es inminente el establecer debates sobre el hecho como tal, pues la teoría sociológica de éstas ha estado sujeta, por un lado, al dominio de las teorías del conflicto y las teorías del consenso, así como a la cuestión del orden social.

⁹ HOLM-DETLEV, Köhler. Artiles, Antonio Martín. 2007. Op. Cit., p.56

Sin embargo, estas teorías se entienden mucho mejor en su contexto histórico y no sólo de una formas abstracta. Por ello se presenta la siguiente cronología de las etapas de las relaciones laborales.

Orígenes de los sistemas de relaciones laborales (1870 – 1914)

A esta etapa muchos autores la han denominado la etapa del capitalismo salvaje, pues los sistemas de relaciones profesionales se desarrollaron con la Revolución Industrial entre los siglos XVIII Y XIX. (BLANCH)¹⁰

Esta etapa se caracteriza por la corrosión de las instituciones sociales tradicionales por el poder y la lógica del mercado. Acá apenas existían instituciones sociales que regulaban el mercado de trabajo, sólo una minoría, el sindicalismo exclusivo de los trabajadores de oficio quienes obtenían algunas ventajas contractuales gracias a su poder de control sobre el proceso de producción y sobre los tiempos de producción.

En resumen, en este primer periodo se sitúa el origen del sistema de relaciones laborales. La incipiente contratación colectiva se desarrolla en aquellos países donde hay una elite liberal burguesa, no en los países donde la Revolución Industrial ha sido más tardía y las actitudes empresariales más conservadoras y paternalistas.

La etapa de entreguerras (1919 – 1938)

El acontecimiento de la Primera Guerra Mundial fue un suceso que marcó el sistema de las relaciones labores, pues es en este momento en donde los sindicatos y organizaciones empresariales en un esfuerzo colectivo por detener la intervención pública que intentaba compensar los mecanismos del mercado para

¹⁰ BLANCH, Joseph Maria. Espuny Tomás, María Jesús. Gala Durán, Carolina. Artiles, Antonio. Op. Cit., p.156

autorregular el sistema de las relaciones laborales. En la etapa de la posguerra se abrió paso al tripartismo de las relaciones laborales. El tratado de Versalles¹¹ de 1919 dio lugar a la creación de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), concebida como una corporación tripartita en el ámbito internacional y fuente internacional para el derecho laboral.

Institucionalización de las relaciones laborales (1950 en adelante)

La institucionalización de las relaciones laborales tuvo su impacto primordial en Estados Unidos en los años 30, esto después de la Segunda Guerra Mundial en Europa. La institucionalización de las relaciones laborales supone un marco que propicia continuidad y estabilidad a la sociedad y a la economía.

Esta etapa se caracteriza por la progresiva consolidación de los sistemas de relaciones laborales, por el establecimiento de procedimiento estable de regulación, por el desarrollo de la legislación laboral y por los derechos de negociación colectiva.

Consolidación de una teoría específica de las relaciones laborales (1950 – 1960)

La consolidación del sistema de las relaciones laborales se alcanza con la institucionalización que ocurre en la etapa anterior por lo que este último periodo, entre los años sesenta y principios de los años ochenta, se expanden las relaciones industriales que conocemos hoy en día.

Si bien es cierto todo ese tiempo que tuvo que transcurrir para que se estableciera un sistema de relaciones laborales representan el respaldo de trabajo arduo por tener una estabilidad laboral hoy en día, habrían dejado de lado la internalización que hace la persona de ese sistema de relaciones laborales y del

¹¹ El Tratado de Versalles fue un tratado de paz firmado al final de la Primera Guerra Mundial que oficialmente puso final al estado de guerra entre Alemania y países aliados.

impacto que éstas puedan tener en ella y que se vea reflejado en su productividad, como por ejemplo el conflicto y el acoso en el contexto organizacional.

En consecuencia, las relaciones laborales se caracterizan por la dinámica entre conflicto y pacto. El conflicto es endémico y permanente en el sistema capitalista; se genera en las relaciones entre capital y trabajo, en las relaciones de control, dominación y explotación en el proceso de trabajo. (BLANCH)¹²

1.1.2.4 Conflicto y Acoso

1.1.2.4.1 El conflicto

Desde los tiempos remotos los conflictos forman parte de la vida del hombre; actualmente de la forma en que esté capacitado para resolverlos dependerá gran parte de su éxito y su desarrollo, en la actualidad el conflicto es fácil y claramente identificable en todos los aspectos de la vida, ya que se encuentra en medio de luchas de diferencia de clases e ideologías.

Los conflictos están vinculados a la naturaleza del ser humano, a las relaciones sociales; aparecen cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles. Cuando se habla de conflicto siempre se piensa en situaciones negativas, luchas, desacuerdos, etc., sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio, al diálogo, y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia.

Para ello, debe tomarse en cuenta que ningún conflicto es y debe tratarse de la misma manera y que el no enfrentarse a ellos o evitarlos no hace que desaparezcan sino que se perpetúen en el tiempo.

¹² BLANCH, Joseph Maria. Espuny Tomás, María Jesús. Gala Durán, Carolina. Artilles, Antonio. Op. Cit., págs. 167 - 171

En el ámbito organizacional al conflicto se le hace una acotación un tanto diferente, de acuerdo a Robbins (ROBBINS)¹³ define el conflicto como "*un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte*". (p. 434)

A su vez Davis y Newstrom (DAVIS)¹⁴ definen conflicto como "*toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas*" (p. 337)

Y abarcando más el contexto en el que se desarrolla la persona es importante tomar en cuenta el contexto social, del cual también se puede hacer referencia con la siguiente definición de lo qué es un conflicto: "(El conflicto es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social)" (Psicosociales).¹⁵

Existen varios elementos que están presentes siempre que se origina un conflicto entre estos se puede mencionar los siguientes:

- La existencia de posiciones, intereses y necesidades contrarias
- La existencia o aparición de las emociones humanas tales como la frustración
- Y por último la necesidad de la intervención y/o percepción de dos o más partes.

¹³ **ROBBINS, Stephen P. 2004.** "*Comportamiento organizacional*". México : Pearson Educación, 2004. págs. 37 – 52

¹⁴ **DAVIS, Keith, Newstrom John W.** "*Comportamiento individual e interpersonal en comportamiento humanos en el trabajo*". México: Editorial Mc Graw Hill, 1999. p.234

¹⁵ **Psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos.** "*Guía sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones*" México: S.N. 2011, p.36.

Según el observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, (2011) “(El conflicto es primordialmente un problema de percepción, pudiendo encontrar que una de las partes afectadas, no percibe que la otra le afecta negativamente.

Los efectos negativos que conlleva un conflicto son: Producir descontento, tensión, hostilidad, pudiendo desencadenar en stress, incrementan las diferencias entre las partes, bloquear y dificultar la comunicación, aumentar las diferencias, y por último conducir a comportamientos destructivos.

Tipos de conflictos

Robbins (ROBBINS) ¹⁶ sostiene que los conflictos pueden observarse desde varios puntos de vista: El tradicional, de las relaciones humanas y desde la interaccionista.

- **El tradicional** consiste en suponer que todo conflicto es malo. El conflicto era visto negativamente y era utilizado como sinónimo de términos de violencia, destrucción e irracionalidad para reforzar su connotación negativa.

- **De las relaciones humanas:** este punto de vista sostenía que el conflicto es una consecuencia natural en todos los grupos y organizaciones. Puesto que el conflicto es inevitable, la escuela de las relaciones humanas apoyó la aceptación del conflicto al mencionar que no puede ser eliminado y que podría beneficiar el desempeño del grupo. El enfoque de las relaciones humanas dominó la teoría del conflicto desde finales de la década de los cuarenta hasta mediados de la década de los setenta.

¹⁶ ROBBINS, Stephen P. 2004. Op. Cit., p. 37 – 52

- **El punto de vista interaccionista:** Este enfoque no sólo lo acepta, sino que lo alienta. Todo con base en un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo está inclinado a volverse estático, apático y no responsivo a las necesidades del cambio e innovación, por lo que los líderes, bajo el enfoque interaccionista, deben mantener un nivel mínimo de conflicto, lo suficiente para mantener al grupo viable, autocrítico y creativo.

También es necesario exponer la tipología de conflictos de acuerdo a las causas que los originan (ROBBINS)¹⁷. Estos pueden ser:

Según las partes implicadas:

- Conflicto Intrapersonal: El origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios.
- Conflicto Interpersonal: En el que intervienen varias partes.
- Conflicto Intra-grupal: el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.
- Conflicto Intergrupalo: Tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.
- Conflicto Inter-organizacional: Conflicto entre dos o más organizaciones.

Según las causas del conflicto:

- Conflicto de Relación: suele deberse a una falta de comunicación.
- Conflicto de Información: se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.
- Conflicto de Intereses: las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.
- Conflictos Estructurales: se deben a la desigualdad de roles.

¹⁷ ROBBINS, Stephen P. 2004. Op. Cit., p. 110 -115

- Conflictos de Valores: cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

Según la naturaleza:

- Conflicto Desplazado
- Conflicto mal atribuido: cuando los sujetos experimentan el conflicto pero no lo perciben como tal.
- Conflicto falso
- Conflicto Verídico
- Conflicto Contingente

Según el conflicto que produce:

- Constructivo: Cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio.
- Destructivo: Conflictos sin solución aparente.

1.1.2.4.2 El Acoso

Se denomina acoso, y en ocasiones también hostigamiento o violencia psicológica, a un comportamiento reiterado y desproporcionado hacia una persona que se busca discriminar, humillar, amenazar o minar su autoestima. El acoso, que generalmente tiene lugar dentro de la organización, puede consistir en maltrato verbal y físico, pero también adoptar formas más sutiles, como el *aislamiento social*.

El acoso como tal en el ámbito organizacional se manifiesta en ambientes en los que reinan la desorganización y la incompetencia, en estructuras bajo el

mando de personas con poca capacidad de dirección, inseguras y con escasos conocimientos o donde se practican métodos de trabajo antojadizos.

1.1.2.4.3 Acoso Laboral o Mobbing

El acoso laboral o mobbing es preciso definirlo partiendo de la clásica de Heinz Leymann (ROJO)¹⁸ Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona, sin embargo cabe mencionar que existe otra definición citada en un libro clave sobre el mobbing, siendo el autor uno de los referentes en esta cuestión: “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que pueden poner en peligro su empleo o denigrar el clima de trabajo”.

La definición de mobbing, término empleado por la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT) de forma sistemática sobre otra persona en el lugar del trabajo según definición de H. Leymann.

Otra definición importante es la que brinda la Organización Internacional del Trabajo “Mobbing es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida

¹⁸ ROJO, José Vicente. Cervera, Ana María. Op. Cit., págs. 16 - 18.

o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (*Organización Internacional del Trabajo, en “Recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés, octubre 2003*).

Tipología

El mobbing puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Puede aparecer en cualquier jerarquía y afectar tanto a hombres como mujeres.

Leymann (1990) (1996) (ROJO)¹⁹ describe distintas situaciones típicas de mobbing en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima. Distingue entre mobbing horizontal y mobbing vertical. En el primer caso, el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. (ROJO)²⁰

- **Acoso laboral ascendente:** Este se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de mobbing se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones.

¹⁹ ROJO, José Vicente. Cervera, Ana María. Íbid, págs. 22 – 23

²⁰ Ídem

- **Acoso laboral descendente:** Este se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.
Se ha afirmado que puede tratarse de superiores que realizan conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar

- **Acoso Horizontal:** El mobbing horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. El caso más típico es aquel se produce cuando dos trabajadores rivalizan para un mismo puesto de trabajo. En estos casos el superior está ausente, el enfrentamiento constituye una especie de “selección natural del trabajador”. (ROJO)²¹

Fases del acoso laboral o mobbing

No es fácil establecer una secuencia del acoso en el trabajo que nos permita determinar una serie fija de fases que abarquen desde su aparición hasta su desenlace, cualquiera que fuera éste. Esta imposibilidad se debe sobre todo a las distintas peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como del modelo de organización en el que se desata el proceso. No obstante, Leymann ha desarrollado a partir de sus experiencias cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

²¹ ROJO, José Vicente. Cervera, Ana María. *Íbid*, págs. 27 - 30

Fase 1: Fase de conflicto:

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse, siendo en este segundo caso cuando se entra en la fase siguiente.

Cuando estos conflictos puntuales comienzan a estigmatizarse, se produce un punto de inflexión en unas relaciones que hasta ese momento podrían considerarse como satisfactorias o neutras, siendo el punto de partida de una escalada de enfrentamientos.

Fase 2: Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos -que serán analizados más adelante- cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de mobbing. La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece. Esta fase es muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima, con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno.

Fase 3: Fase de Intervención desde la empresa

Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa. Pueden ser varias las formas de actuación que se pueden poner en práctica,

generalmente por el departamento de recursos humanos o la dirección de personal.

Solución positiva del conflicto. En la menor parte de los casos, la dirección de la empresa, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia de hostigamiento y articula los mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando en su caso al hostigador. (ROJO)²²

Solución negativa del conflicto. Normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso debido a su nula o escasa investigación, la dirección suele ver a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. De esta manera, la dirección viene a sumarse al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima.

Fase 4: Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud.

Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa. En los casos más extremos los trabajadores acosados pueden llegar al suicidio.

²² Ídem

Causas y efectos del acoso laboral o mobbing

El acoso moral en el trabajo o mobbing constituye, en la actualidad, uno de los fenómenos organizacionales con mayor incidencia en los países industrializados. Sin embargo y a pesar de la alarma generada en torno a esta patología laboral, no existe unanimidad entre los investigadores en relación con las consecuencias asociadas al padecimiento de dicho acoso confundándose, en numerosas ocasiones, con el daño psíquico asociado a otras patologías existentes en el mundo del trabajo (estrés laboral, burnout, exigencias laborales, etc.) (ROJO)²³

La expresión del acoso laboral es clara, indicando la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. Más problemas son presentados en la expresión del Mobbing, siendo muchas las características que encerraría este marco referencial, los cuales serán tenidos en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

Causas

El término causa desde la concepción empirista y científica moderna, es el antecedente constante de un fenómeno. Acontecimiento al que está conectado otro, de tal manera que la existencia del segundo está implicado en la existencia del primero. Según una acepción más propia de la metafísica tradicional, es todo lo que contribuye a la constitución de un ser. La causa también puede ser la razón o el motivo para obrar. En este caso, se trata de aquello que impulsa a actuar.

La causa se puede estudiar desde dos instancias, siendo estas: la causa primera o bien variable independiente y la causa segunda que hace referencia a una variable dependiente.

- ✓ **Causa primera:** Es la que produce el efecto con independencia absoluta y que a su vez carece de causa.

²³ Ídem

- ✓ **Causa segunda:** Es aquella causa que produce el efecto con dependencia de la primera.

Para determinar las causas que acontecen o propician la aparición del mobbing, son muchas, Iñaki Piñuel, en su libro de Mobbing Manual de Autoayuda hace referencia a los ambientes y factores que desencadenan el Acoso Laboral (PIÑUEL, 2003)²⁴ “los ambientes de competitividad interna entre los trabajadores, a veces favorecidos e incentivados por la propia dirección de la empresa, llevan a un tipo de guerra interna de <todos contra todos> alimentada por las nuevas condiciones de la globalización que implica un aumento de la velocidad y con la urgencia con la que se trabaja. El trabajo bajo presión, en el que todo plazo de ejecución es por defecto <para ya>, con nuevas demandas que favorecen la falta de planificación y previsión, desorganización y la incorrecta asignación de las cargas de trabajo.

El fenómeno se presenta cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo. El trabajador también puede ser objeto de hostigamiento por disfrutar de situaciones personales o familiares que son envidiadas por otros que carecen de ellas. Sucede frecuentemente en escenarios dominados por la corrupción y el tráfico de influencias. Las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayor parte de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Así, la diferencia de edad, experiencia laboral, costumbres, poder adquisitivo, nivel educativo, etc., pueden causar la persecución de aquella persona diferente a los demás integrantes del grupo mayoritario.

Es frecuente que el acosador busque obtener y acrecentar su poder e influencia dentro de la organización y utiliza el *Mobbing* como medio para lograr sus fines, eliminando posibles competidores o bien deshaciéndose de aquellos

²⁴ PIÑUEL, Iñaki. “*Mobbing: manual de autoayuda*”. Madrid : Ediciones General, S. L., 2003. págs. 215- 220.

que pueden ser obstáculos en su camino. También es posible que el *Mobbing* obedezca a inclinaciones patológicas de algún integrante de la organización que aprovecha su situación jerárquica para acosar a alguna persona sin mayor motivo, solo porque “me cae mal”, o tal vez por haber tenido algún incidente o disgusto con ella y que a partir de ese momento la considere “su enemiga” y su víctima potencial. (PIÑUEL)²⁵

Precisamente las principales causas del mobbing apuntan a los celos profesionales, la envidia hacia la otra persona por tener éxito profesional o el miedo a que esa persona le haga sombra en el trabajo. Muchas de las causas que originan este acoso laboral se asocia por deterioro en las relaciones interpersonales motivadas por las acciones sindicales, competencias e inconformismos por las preferencias personales parcializadas con cierto grupo de trabajadores y por violaciones a los derechos de superación laboral. A raíz de esta situación muchos de los afectados presentaron conductas como desinterés al trabajo, aislamiento introversión participativa en decisiones operativas, estrés laboral, ausentismo laboral, distracción laboral, accidentabilidad, etc. (PIÑUEL)²⁶

Algunas de las causas principales del acoso laboral o mobbing en los ámbitos laborales son:

- **La envidia:** Los celos y la envidia son una fuente de estrés en el trabajo. Y es fácil caer en ellos, dada la inestabilidad y la constante competición a la que nos orilla el mundo laboral. El celoso y el envidioso sienten que están perdiendo esa competición y eso les provoca un desagradable sentimiento de pérdida o de carencia.
- **El éxito profesional:** El éxito está relacionado con el poder, el dinero y la admiración. Que lo busquen, que le pregunten, que le digan.

²⁵ PIÑUEL, Iñaki. “*Mobbing: manual de autoayuda*”. Op.Cit., págs. 217 - 218

²⁶ Ídem

Dicen que para tener éxito hay que estar en el sitio oportuno en el momento oportuno. Algo sencillamente imposible de programar. Por lo tanto, muchas veces el éxito no tienen nada que ver con los méritos de una persona. También existen personas con **éxito social** que, cuando se manifiestan personalmente, aparecen con falta de formación, de peso y con escaso criterio. Falto de una vida personal equilibrada.

- **No acceder ante el chantaje o servilismo:** Presión que se hace sobre una persona para sacar provecho, generalmente económico, por medio de amenazas, a cambio de no hacer pública cierta información que le puede hacer daño. Ciega, baja obediencia y adulación a la autoridad.
- **Aparecer como vulnerable:** Se aplica a la persona, al carácter o al organismo que es débil o que puede ser dañado o afectado fácilmente porque no sabe o no puede defenderse.
- **Reivindicar mis derechos laborales:** Reclamar los derechos que son pertenecientes, principalmente en el área laboral.
- **Suponer una amenaza:** Dar a entender con acto o palabras que se quieren hacer algún mal a otro. Directa o indirectamente.

Efectos

El acoso laboral o mobbing se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, extremo y deliberado, que producen una cascada de efectos negativos como son daños físicos, psíquicos.

Piñuel y Zavala (La Evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro cisneros)²⁷ en una muestra de trescientas cincuenta víctimas, es interesante observar que las víctimas presentan alteraciones físicas directas que se pueden explicar como consecuencias del acoso a que estaban sujetos.

Efectos del acoso sobre la salud del trabajador afectado

a. Efectos cognitivos e hiperacción psíquica:

- Olvidos
- Dificultad para concentrarse
- Decaimiento/depresión
- Apatía, falta de iniciativa
- Irritabilidad
- Inquietud/nerviosismo/agitación
- Agresividad/ataques de ira
- Sentimientos de inseguridad
- Hipersensibilidad a los retrasos

b. Síntomas psicósomáticos de estrés:

- Pesadillas/sueños vívidos
- Dolores de estómago y abdominales
- Diarrea/colon irritable
- Vómitos
- Náuseas
- Falta de apetito
- Sensación de nudo en la garganta
- Llanto
- Aislamiento

²⁷ PIÑUEL, Iñaki. Zabala I. La Evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, Volumen 3, 2003: páginas 46 - 48

c. Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo

- Sudoración
- Sequedad en la boca
- Palpitaciones
- Sofocos
- Sensación de falta de aire
- Hipertensión/hipotensión arterial neuralmente inducida

d. Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo

- Dolores de espalda y lumbares
- Dolores musculares
- Dolores cervicales
- Trastornos del sueño
- Dificultad para conciliar el sueño
- Sueño interrumpido
- Despertar temprano

e. Efectos en la personalidad tras una situación de acoso

Una consecuencia particularmente grave del acoso moral es la destrucción de la identidad de la persona, que provoca cambios de personalidad en la víctima. Se distinguen tres patrones básicos de cambio permanente en la personalidad provocados por la situación de acoso, los cuáles se detallan en el siguiente cuadro.

Nueva personalidad predominantemente obsesiva	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno. • Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro. • Fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de los que le rodean, provocando el aislamiento y soledad de la víctima. • Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma compulsiva.
Nueva personalidad predominante depresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de vacío y desesperanza. • Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada. • Elevado riesgo de presentar conductas adictivas.
Nueva personalidad predominante resignada	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento social voluntario. • La víctima no se siente parte de la sociedad. • La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo.

Fuente: Piñuel y Zavala, I, (2001) Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Ed. Sal Terrae: 182.

Consecuencias del acoso laboral o mobbing

Las consecuencias del Mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social, presentando efectos a nivel personal, de la organización, familiar y social, y de la comunidad.

El avance en la comprensión del Mobbing pasa necesariamente por un acercamiento sistémico al fenómeno. El Mobbing presenta ante todo una naturaleza social interactiva que implica relaciones circulares entre los elementos que interactúan en el sistema organizacional. Nos parece más acertado apuntar que nos hallamos ante una relación patológica entre los miembros de una organización, donde interactúan aspectos individuales, aspectos colectivos familiares, colectivos sociales y colectivos laborales. Pensamos que el fenómeno del Mobbing ha evidenciado la existencia de organizaciones que funcionan como

sistemas patológicos. Por tanto nos encontramos ante organizaciones perversas que favorecen la emergencia de actividades patológicas entre sus miembros.

La consecuencia de las características mencionadas es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la organización y el clima laboral deja de ser motivador y retribuyente para el trabajador (Piñuel y Zavala, 2002: González de Rivera 2003). El estudio del *Mobbing* es reciente, por lo que hay pocas investigaciones que puedan aportar extensos datos empíricos sobre sus efectos en la organización, sin embargo, es lógico pensar que origina mayor rotación de personal, mayores costos de producción y administración y, en general, menor productividad de la organización. La siguiente tabla resume los resultados de los estudios realizados por Piñuel y Zavala (La Evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro cisneros)²⁸ en España.

a. Consecuencias para la organización

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc.²⁹ cita las siguientes:

²⁸ PIÑUEL, Iñaki. Zabala I. *Íbid*, p. 52

²⁹ *Ídem*

-
- Reducción en la eficiencia, rendimiento y rentabilidad
 - Moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores
 - Aumento de ausentismo, permisos por enfermedad
 - Cambios de personal
 - Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública
 - Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento de nuevo personal
 - Gastos relacionados con asistencia al trabajador, ayuda médica y psicológica.
 - Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal.
 - Costos laborales por indemnización
 - Condiciones peligrosas de trabajo
-

b. Consecuencia a nivel social

Es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es. En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento y ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

c. Consecuencia sobre el clima laboral

Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,) que señalan el clima laboral en una

organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

d. Consecuencia sobre la accidentabilidad

Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios y no voluntarios por la situación que viven.

e. Consecuencia para el núcleo familiar

El entorno familiar del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas. Consecuencias que pagaran esposa e hijos.

d. Consecuencia para la comunidad

Según los estudios de Leymann (ROJO)³⁰ sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc. El departamento de recursos humanos debe desarrollar un papel importante en la prevención y corrección del mobbing.

La OIT ha anunciado que los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, la exacta dimensión del problema es todavía desconocida en la actualidad. Su real magnitud no debería ser infravalorada si se tiene en cuenta que de acuerdo con las investigaciones realizadas, a nivel mundial serían más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome de "acoso moral" o institucional. Ello quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de dicho organismo en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo.

³⁰ ROJO, José Vicente. Cervera, Ana María. Op. Cit., págs. 22 - 23

Son muchas las conductas que dan testimonio del psicoterror laboral como son los insultos directos, insinuaciones, criticar continuamente el trabajo del acosado, criticar su vida privada, amenazar verbalmente, la incomunicación, las calumnias, la difusión de rumores falsos o infundados, la ridiculización; se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y mal intencionada; comentarios obscenos y degradantes, las personas que le apoyan son amenazadas o en su defecto reciben ofertas para que se separe del acosado.

Además la rotación continuada de los trabajadores eventuales es asumida como una forma normal de sustituir los trabajadores desgastados o quemados, evitando invertir en la prevención, organización o dotar mejor las unidades de trabajo". "Muchas empresas justifican el acoso psicológico en el trabajo argumentado que es una forma estratégica para que la persona labore mejor o con mayor eficacia y sí mejorar su rendimiento"; cuando en realidad dicho rendimiento está sujeto a la eliminación de puestos de trabajo, para obtener mejor productividad empresarial. Es evidente que se trata de un modo de hostigamiento, de una estrategia destructiva que termina con el capital humano de la organización, teniendo como objetivo último la destrucción o aniquilamiento psicológico de un trabajador con vistas a poder librarse de él, o excluirle más fácilmente de su puesto de trabajo³¹.

Listado de conductas que son, o no son, acoso laboral

a. *Conductas consideradas como acoso laboral*

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.

³¹ Ídem

- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

b. Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

La salud mental del trabajador se ve alterada, tanto en su capacidad laboral como en sus relaciones personales, muchas veces a pesar de que ese acoso sea lento y progresivo, pasando por diversas fases de intensidad, lo que supone una reacción cada vez más alterada en el acosado, es lo que llaman los autores perversión del conflicto.

El Mobbing destruye toda posibilidad de que las personas que lo sufran aporten valor a su trabajo, por que destruye a la persona y al profesional. “El concepto agrupa una diversidad de comportamientos que tienen una finalidad común: la modalidad agresiva y vejatoria con o sin intención de eliminar a un

trabajador de la empresa”, (MOLINA Tejada)³² siempre desde el punto de vista de la GRH y teniendo en cuenta la prioridad de la disminución y prevención de este acoso.

Desde el punto de vista psicosocial, la elaboración e implantación de mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social de los trabajadores, implantación de políticas que contengan habilidades para el desarrollo del trabajo, habilidades sociales en comunicación, asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo y ante todo la prevención de riesgos laborales, especialmente los psicosociales ayudarán a que este tipo de actuaciones no aumenten en los próximos años³³.

Por lo que desde todos los ámbitos organizativos, sociales, en muchos de los casos, hay que poner freno a este tipo de situaciones. Se puede resumir todo lo dicho en una sola frase “Tolerancia Cero” y una mayor sensibilización social, un cambio de actitud en todos y unas mejores relaciones interpersonales.

1.1.2.5 Perfil de la persona víctima de acoso laboral o mobbing y de su acosador

1.1.2.5.1 Tipos de conducta de mobbing

Los trabajadores que son objetos de acoso laboral o mobbing están expuesto a una gran variedad de conductas hostiles que van desde las críticas permanentes a su trabajo, comentarios hirientes, ataques a sus actitudes hasta amenazas y actos de violencia física.

³² **MOLINA Tejada, Carmelo.** Extremaduraaldia.com. [En línea] 12 de septiembre de 2006. [Citado el: 25 de marzo de 2014.] http://www.extremaduraaldia.com/temas/mobbing:_unvirus_para_la_gestion_de_recursos_humanos_ii.himl.

³³ Ídem

Leyman (The content and development of bullying at work.)³⁴ agrupa las conductas de hostigamiento en cinco categorías:

- a. Dirigidas a la autoestima y a la forma en que ocurre la comunicación (restringir las posibilidades de comunicación, evitar el contacto con otros etc.)
- b. Ataques a las relaciones sociales personales (limitar las posibilidades de mantener contactos con otros, situarle aisladamente de los demás, etc.)
- c. Ataques a la reputación de la persona (difundir rumores, ridiculizarle, burlarse de una discapacidad, etc.)
- d. Ataques a la calidad profesional y a la situación vital
- e. Ataque a la salud

1.1.2.5.2 Reacción de la víctima ante el mobbing

Un aspecto importante en la valoración del mobbing es cómo catalogar a un trabajador como víctima, y en qué modo puede expresar que lo está siendo. Algunos estudios se inclinan por la manifestación de la propia persona que está siendo objeto del mobbing, el llamado auto etiquetado.

En estos casos se presenta una definición de acoso para que se auto clasifique como víctima o no (Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivet. Modererende effekter av sosial støtte og personlighet)³⁵. Indudablemente aunque la persona esté siendo sometida a actos de hostigamiento, si no se auto etiqueta, no entenderíamos que es acosada. El autor Hubert (1997) encuentra un subgrupo de víctimas que, aunque los observadores las clasificaban como tales, ellas no lo hacían. Leymann (The content and development of bullying at work.)³⁶, por el contrario, no incorpora el auto etiquetado subjetivo en su definición de mobbing, sino que centra en comportamientos que incluyen una duración y frecuencia determinada. Todo esto, nos lleva a un aspecto importante sobre la medida e incidencia del mobbing, si lo que tratamos de evaluar

³⁴ LEYMAN, H. (1996) The content and development of byllying at work. European Jorunal of Work and Organisational Psychology, 5, 165 - 184

³⁵ EINARSEN, S.; Raknes, BI; Matthiesen S.B.; Hellesoy O.H. 1996. "Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivet. Modererende effekter av sosial støtte og personlighet. *Nordisk Psykologi*, 48 (2) 116 -137.

³⁶ LEYMAN, H. (1996) Ibid, págs. 164 - 184

son conductas negativas, independientemente de que la persona se tenga que etiquetar, o si incluimos a aquellas personas que se reconocen como acosadas.

El Perfil de una persona víctima de mobbing o acoso laboral:

- No comprende ¿por qué a mí?
- Culpa y vergüenza
- Síndrome de Estocolmo (justifican al agresor a costa de la desvalorización personal y profesional)
- Inseguridad personal
- Autónomas, independientes y con iniciativa
- Inteligentes y altamente capacitadas
- Populares y con carisma
- Alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo
- Empáticos y altamente sensibles
- Situaciones personales familiares positivas
- Elevada capacidad de trabajo
- Elevada ética, honradez y rectitud
- Generan envidia
- Dificultades para poner límites claros y firmes

1.1.2.5.3 Papel del acosador y de la víctima en el fenómeno

El acosador

El acosador, la persona que provoca el mobbing puede ser una o un grupo de personas, que intenten conseguir un objetivo organizacional y pretendan ajustar la conducta laboral del acosado a la cultura y normas de la organización, o bien que intente satisfacer necesidades inherentes a su personalidad.

De cualquier manera, si arremete sistemática y deliberadamente contra su víctima en condiciones ventajosas, pueden presentarse conductas calificadas

como patológicas, o de carácter psicótico, que pueden enmarcarlo dentro de perfiles enfermizos, muy bien identificados y estudiados

Las posibles emociones que pueden conducir al ser humano a consumir actos agresivos son principalmente miedo, enojo, envidia y celos. La agresión puede considerarse como una posible respuesta ante el miedo, una forma de imponerse ante sus semejantes o bien una forma de demostrar poder e influencia sobre las demás personas. En la tabla 1 se resumen algunos de los trastornos de la personalidad que comúnmente se presentan en el acosador.

Tabla 1. Descripción del acosador por parte de las víctimas

Capacidad de simulación	Autoritarismo	Arrogancia
Falsa seducción	Ausencia de sentido de culpa o remordimientos	Imposición
Capacidad de manipulación y distorsión	Trivialización	Hechos consumados
Envidia y celos profesionales	Egoísmo	Paternalismo
Doble personalidad	Ausencia de capacidad de escuchar	Actitud de sabelotodo
Dificultad para tolerar la ambigüedad	Rigidez	Incapacidad de cooperar
Ausencia de empatía	Indecisión	Paranoia
Incapacidad para tolerar el fracaso	Mediocridad profesional	Incapacidad de comunicar
Oportunismo y conveniencia	Personalidad controladora	Lenguaje rudo e insultante
Falta de criterio personal	inconsistencia	Evasividad
Ausencia de dinamismo	Falta de transparencia	Incapacidad para el trabajo en equipo
Mentiroso compulsivo	Interferencia en el trabajo de otros	Ausencia de sentido del humor

Fuente: Piñuel y Zavala, (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* España: Sal Térrea.:89

1.1.2.5.4 Tipología del acosador. Perfil y características

Algunos psicólogos establecen hasta una docena de características definidas en la personalidad del sujeto acosador. Sin duda existen más, dado que cada ser humano representa un enigma para los demás en lo que respecta a los secretos que su mente esconde. Para la presente investigación, los agresores morales o acosadores en el trabajo se encuadrarán dentro de los siguientes perfiles:

a. El mediocre

Este tipo de acosador, es uno de los más peligrosos y agresivos en lo que a sus ataques y actuaciones se refiere. Son individuos con escasa formación, tanto intelectual como moral, por lo que procuran rodearse de personas de su mismo nivel (o incluso inferior), forjándose una especie de escudo humano al contratar a personas de su confianza: amigos, recomendados, parientes, etc.

Pero si sus planes se tuercen porque las circunstancias les llevan a trabajar con subordinados competentes, de una formación claramente superior a la suya y que brillan en la empresa con luz propia, hay que echarse a templar. El mediocre en estos casos hará todo cuanto esté a su alcance para eliminar al que considera como temible rival para sus aspiraciones personales; salvo que abandone su verdadera personalidad y se preste al incondicional sometimiento de su superior.

Si esto ocurre, el acosador, al carecer de sentido de lo moral, empleará todos los recursos a su alcance sin importarle el daño que pueda causar.

b. El necesitado de permanente adulación

El perfil de este acosador se alimenta de la adulación de sus subordinados, tal como un adicto necesita de su droga para poder vivir. Carece de brillo propio tanto a nivel personal como social, sufre si esto no lo compensa con una permanente adulación. Sus intenciones se basan en formar una corte de aduladores.

c. El paranoico

Con el nombre que recibe este perfil quedan claros los tintes paranoicos de su personalidad, que naturalmente se hacen más evidentes en su actividad laboral. Parapetado tras su mesa de despacho, que para él representa una especie de reducto defensivo, desconfía de todo y de todos, puesto que en su retorcido interior cuantos le rodean están y van contra su persona.

Permanece en un estado de alerta durante toda la jornada de trabajo, observando gestos y actitudes, intentando captar murmullos y conversaciones y pensando en todo momento en una posible conspiración destinada a su destrucción laboral. En líneas generales, no suele otorgar el más mínimo grado de confianza no sólo a las personas a su cargo, tampoco a las que poseen su mismo rango dentro de la organización empresarial (Rivas Sánchez)³⁷

d. El cuentabatallas

Este tipo de acosador, además de peligros resulta inaguantable, porque aparte de sus ataques, todos cuantos le rodean tiene que soportar sus continuas e incómodas acotaciones sobre sí mismo.

En sus conversaciones está permanente el YO. Con todo ello pretende que sus subordinados, deslumbrados por sus incontables méritos, actúen a imagen y semejanza suya, pretendiendo crear *clones laborales* (Rivas Sánchez)³⁸ de su propia personalidad.

Como es natural, este modelo de acosadores morales, además del peligro que sus actuaciones conllevan, cuenta con una faceta añadida: la de resultar insoportable.

³⁷ RIVAS Sánchez, Luis José. "Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo" Madrid: Entrelíneas Editores 2003, págs. 23 - 44

³⁸ Ídem

e. La persona con problemas personales

Muchas personas con problemas de índole personal: conyugales, diferencias con sus hijos, insatisfacción por su entorno, etc., vuelcan su frustración y amargura en el trabajo, desahogando injustamente sus iras con los colaboradores más directos.

En este perfil de persona los más inofensivos suelen ser como todos conocemos, los que rompen su dique de contención. De la misma forma, que el círculo social en que se mueven sea superior al suyo, llevando por tanto su aversión al terreno personal.

f. El psicópata

Los trastornos de tipo psíquico en la personalidad de estos individuos pueden convertirles en los acosadores morales más dañinos y peligrosos. Fuera de los ambientes de la delincuencia, resulta arduo en gran manera detectar un psicópata. Pero una amplia mayoría de personas opina que el tan temido y desequilibrado psicópata resulta ser por lo general un cruel asesino o en el mejor de los casos un individuo con tendencias homínidas.

Sin embargo el psicópata es una persona carente absolutamente de cualquier sentido de la moral y además es antisocial por naturaleza. Lo más grave dentro del complejo mundo de su personalidad es que en su interior no existen los sentimientos ni las emociones, por lo que su nivel afectivo es nulo y le resulta incapaz, por tanto construir lazos afectivos.

Su máxima aspiración radica en manejar y manipular a los demás, adoptando para este fin y desconcierta a sus víctimas en lo que respecta a su verdadera personalidad.

Lo más grave de la realidad actual es que según calculos de la OMS (Organización Mundial de la Salud) un 2% de la población mundial padece de psicopatía.

1.1.2.5.5 La Víctima

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento puede ser víctima. Las investigaciones señalan, que en la mayoría de los casos, el *Mobbing* afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos. Personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas.

Gonzales de Rivera (2000), clasifica a las personas con mayor riesgo de padecer *Mobbing* en tres grandes grupos:

- 1) **Los envidiables.** Personas brillantes y atractivas, consideradas peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten amenazados por su mera presencia.
- 2) **Los vulnerables.** Individuos con alguna peculiaridad o defecto, necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.
- 3) **Los amenazantes.** Individuos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura en la organización.

Al respecto, Leymann (1996)³⁹ opina que la personalidad del acosado no es un factor que la haga propensa a sufrir el *Mobbing*, pero en contra posición se encuentran Matthiensen y Einarsen (2001). En la misma línea de opinión de estos últimos, están también Medina, Dorado, Mundéate, Arévalo y Cisneros (2002). Además, Mundéate, Ganaza, y Euwema (1999); Zapf y Gross (2001), encontraron

³⁹ RIVAS Sánchez, Luis José. Op. Cit., págs. 147 - 148

en sus investigaciones que hay una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos interpersonales y el escalamiento del conflicto en el trabajo. Los mismos, indican que algunas personas son más sensibles que otras y que algunas reaccionan de manera más dramática ante las situaciones de acoso.

1.1.2.6 Prevención del acoso laboral o mobbing en las organizaciones

El problema preventivo que genera el riesgo de acoso moral no es sólo una cuestión técnica, sino también, y sobre todo, un problema "político", esto es, de política de empresa, por tanto requiere, conforme al evidenciado principio de salud integrada en la gestión de empresa, la adopción de una amplia gama de medidas organizativas que, definidas por la empresa, incumbe aplicar efectivamente a cualquier persona que tenga una responsabilidad en el proceso de toma de decisiones respecto a la gestión de personal.

Las empresas han de tomar en consideración no sólo la obtención del máximo beneficio económico, se debe perseguir además, el bienestar de los trabajadores, porque a su vez éste repercutirá directamente en el fin primordial de aquellas. Se trata de desarrollar estrategias y técnicas preventivas adecuadas a las características de estos riesgos emergentes.

Habría que estudiar formas de mejorar entre todos las condiciones de trabajo. Instalar la democracia en las relaciones laborales y consensuar códigos éticos o políticos, como se empieza a hacer en importantes empresas norteamericanas, pues se ha demostrado que a la larga producen más beneficios. Para el correcto diagnóstico de una situación de acoso psicológico en el trabajo, no debemos quedarnos únicamente en valorar su incidencia y/o prevalencia en la organización; si no que es necesario realizar un análisis causal de la situación, que permita conocer el origen del problema y oriente las posibles soluciones a tomar.

Una política preventiva eficaz, incluirá la evaluación de los riesgos psicosociales al mismo nivel que la de los riesgos de seguridad e higiene. La gestión de prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno laboral. En general, se trata de mejorar las relaciones interpersonales de la empresa, basándose éstas en el respeto mutuo y en la tolerancia.

Entre las medidas preventivas que recomiendan los expertos en el tema, citamos las siguientes⁴⁰:

- Proporcionar un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal.
- Superior/es deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano.
- Desarrollando desde el propio centro de trabajo reglas claras sobre resolución de conflictos personales, que garanticen el derecho a la queja y al anonimato y que prevean sistemas de mediación y/o arbitraje.
- El entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos tienen que estar dirigidos a todas las dimensiones sociales posibles en la empresa o institución.
- Otro de los medios consiste en articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.
- También son muy convenientes los servicios internos de psicología.

1.2 Delimitación

La presente investigación se llevó a cabo en la Federación Nacional de Motociclismo ubicada en la 26 calle 9-31, zona 5 Palacio de los Deportes de la ciudad de Guatemala. Se trabajó con una población muestra conformada por

⁴⁰ Revista Digital de Prevención. 2010, abril. Suecia, 1(1) págs. 1 - 19

cincuenta personas colaboradoras en un rango de edades de 20 a 55 años, de ambos géneros. Los instrumentos y técnicas de la investigación fueron aplicados en las áreas de trabajo de dirigencia, administración y técnico-logístico.

En primera instancia se pretendió detectar si existía mobbing o acoso laboral por lo que se realizó una entrevista inicial, la cual reveló que en la actualidad no se experimentaba ese tipo de acoso; sin embargo algunas de las personas de la población muestra indicaron que en algún momento de su vida laboral fueron víctimas de este tipo de abuso.

Posteriormente se procedió a la aplicación de instrumentos de recolección de datos para dimensionar la prevención del mobbing o acoso laboral pues las personas afectadas con este fenómeno tienen el derecho a superar las secuelas de este acoso y por consiguiente lograr una vida satisfactoria en todos los ámbitos de la vida, esencialmente en el ámbito profesional.

CAPÍTULO II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

2.1.1 Técnica de Muestreo

2.1.1.1 Muestra por intención o juicio

Para la presente investigación se trabajó con una población mixta conformada por cincuenta colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala que correspondan a las características deseadas para la construcción del perfil psicológico, entre los rangos de edad de 20 a 55 años, quienes fueron selección a través de un muestreo de intención o juicio, y de esa forma se alcanzaron los objetivos planteados.

2.1.2 Técnicas de recolección de datos

2.1.2.1 Entrevista

Se utilizó la técnica de la entrevista como el primer acercamiento a la población objetivo, para recolectar datos necesarios para la selección de la muestra y de esa manera llevar a cabo una investigación eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. El entrevistar fue el elemento esencial en esta investigación a través de la comunicación primaria que contribuyó a la construcción de la realidad, instrumento que combinó los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicación.

Con la entrevista alcanzamos un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador estableció con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información. Nuestras ventajas residen en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. Para realizar la entrevista se tomó en cuenta lo siguiente:

- ✓ Crear un ambiente calmado y abierto.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Preguntas abiertas y cerradas.
- ✓ Acercamiento de personas ambiente.

2.2 Instrumentos

2.2.1 Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en Trabajo (IVAPT-PANDO)

Este fue el instrumento que se utilizó para detectar el porcentaje de violencia y acoso laboral del que fueron víctimas las personas entrevistadas y también reconocer la tipología del acoso. Este inventario se aplicó a las personas que se seleccionaron a través de un muestro de intención o juicio, mismo que consta de veintidós interrogantes con dos variables de respuestas, la primera indicó la frecuencia con qué ocurre u ocurrió lo que se le preguntó y la segunda indicó la frecuencia con qué ocurre u ocurrió lo que se le preguntó con respecto a sus compañeros de trabajo.

2.2 2 El cuestionario

El cuestionario fue un instrumento funcional pues a través de él se logró tener respuesta a un conjunto de preguntas, el mismo fue preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en nuestra investigación.

El objetivo que se planteó alcanzar con este instrumento fue obtener de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabajó, sobre las variables de frecuencia del fenómeno objeto de la investigación. Se consideró que al utilizar éste instrumento, el evaluador debió estar plenamente convencido de que las preguntas se pueden formular con la claridad suficiente para que funcionara en la interacción personal que supuso el cuestionario y dar

todos los pasos posibles para maximizar la probabilidad de que el sujeto contestará y devolviera las preguntas.

Como actividades vinculadas a la investigación se realizaron dos conferencias con la población muestra, en las cuales se abordaron los temas como conflicto, acoso laboral o mobbing, causas y consecuencias del Mobbing. También con la información que se recopiló a través de las técnicas e instrumentos se elaboró una guía práctica para la prevención y detección del acoso laboral o mobbing, la cual se ha dejado en la institución como herramienta básica en la organización y de esta manera puedan detectar de forma temprana cualquier situación que pueda surgir con este tipo de acoso.

2.3 Operativización de objetivos

Objetivos	Categorías o Variables	Técnicas o Instrumentos
Identificar los rasgos característicos de la personalidad de las víctimas de acoso laboral o mobbing.	<ul style="list-style-type: none">▪ Personalidad▪ Víctima▪ Acoso laboral o mobbing	<ul style="list-style-type: none">▪ Entrevista▪ (IVAPT-PANDO)
Priorizar las causas más frecuentes que dan paso al acoso laboral o mobbing.	<ul style="list-style-type: none">▪ Baja autoestima▪ Miedo al desplazamiento▪ Éxito profesional▪ Personalidad vulnerable	<ul style="list-style-type: none">▪ Cuestionario
Describir que tipo de acoso laboral surge de las diferentes relaciones laborales o estructurales en una organización.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tipos de acoso laboral o mobbing	<ul style="list-style-type: none">▪ Encuesta
Establecer una guía para la detección y prevención del acoso laboral	<ul style="list-style-type: none">▪ Detección y prevención del acoso laboral o mobbing	<ul style="list-style-type: none">▪ (IVAPT-PANDO)

CAPÍTULO III

3. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

Esta investigación se desarrolló en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala, ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes. El lugar cuenta con una construcción antigua, edificada durante el gobierno del presidente Juan José Arévalo Bermejo, lugar que ocupa las oficinas centrales de la institución. Adicionalmente cuenta con dos pistas en donde laboran personal técnico y de logística, éstas se ubican en Fraijanes y Alotenango respectivamente.

3.1.2 Características de la población

Se trabajó con una población muestra conformada por cincuenta personas colaboradoras en un rango de edades de 20 a 55 años, está compuesta por el 52% de género masculino y el 48% del género femenino.

3.2 Análisis Cualitativo

Durante el proceso de investigación que se realizó en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos, los cuales permitieron alcanzar los objetivos que se plantearon al inicio de la misma.

Para la aplicación de la técnica de muestreo se dividió a todos los empleados en dos grupos de veinticinco personas, que incluyeron dirigentes,

personal administrativo, personal técnico y personal de logística. La actividad se llevó a cabo del 12 al 26 de julio del presente año, en el Auditorium de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, Palacio de los Deportes, Zona 5 de la ciudad capital, en los horarios que la Gerencia Administrativa autorizo para dicho fin. Se utilizó la técnica del muestreo por intención o juicio, técnica de recolección de datos, para la cual se realizó un cuestionario para identificar las formas de violencia laboral que se han manifestado y los efectos psicológicos individuales y organizacionales; durante la charla se les entregó a los participantes el cuestionario diseñado para esta investigación. Por último se realizó la técnica de análisis estadístico, para la cual fue necesario obtener la tabulación de los resultados arrojados, los cuales se ordenaron y clasificaron para identificar si existía acoso laboral o mobbing, las principales causas y los efectos en la víctima de ese tipo de abuso.

Los instrumentos que se utilizaron para la realización de la presente investigación fueron: El inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo del doctor Manuel Pando Moreno (IVAPT-PANDO) el cual permitió determinar si existía violencia psicológica y en que intensidad. Adicional con ese instrumento se determinó la frecuencia y de quienes se recibía el acoso laboral o mobbing, el cuestionario constituido por preguntas cuyo objetivo fue obtener información que permitiera identificar las principales causas y efectos del acoso laboral o mobbing que se han manifestado en los trabajos de la institución.

La población con la que se trabajo fue en su mayoría del sexo masculino que oscilaba entre los 31 y 40 años de edad, originarios de la ciudad capital y con estudios de enseñanza media, mientras que las mujeres que participaron en la investigación en su mayoría se encuentran en un rango de edad de 20 a 30 años y todas con estudios de enseñanza media y estudios universitarios. Se evidencio la existencia de violencia o acoso laboral en algunas aéreas de trabajo

y que la principal causa de este tipo de abuso es la envidia, pues en los resultados se reflejó que los celos son la fuente de estrés en el trabajo y que es fácil caer en ellos dada la inestabilidad y la constante competición que existe en su lugar de trabajo. Por otro lado se encuentra el éxito profesional de las víctimas, pues cuando un empleado alcanza el éxito se enfatiza el abuso y la violencia laboral. Evidenciándose por medio de recarga de trabajo, maltrato verbal y psicológico.

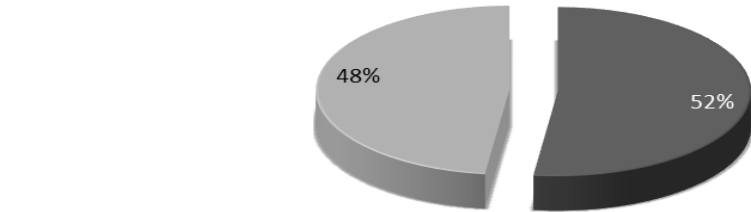
La sintomatología que se detectó en las víctimas está constituida principalmente por síntomas de desgaste físico, entre los que se pueden mencionar los dolores de espalda y lumbares, trastornos del sueño y dolores musculares.

Por otro lado también se encontraron síntomas psicosomáticos producidos por altos niveles de estrés que sufren las personas durante su actividad laboral. Principalmente se encontraron dolores de estómago y abdominales, colon irritable, sensación de nudo en la garganta y aislamiento.

Por lo anterior se puede interpretar que aunque el acoso laboral o mobbing se presenta en un bajísimo porcentaje, debe tenerse muy en cuenta y tomar acciones preventivas para disminuir el porcentaje reflejado en este estudio.

3.2 Análisis Cuantitativo

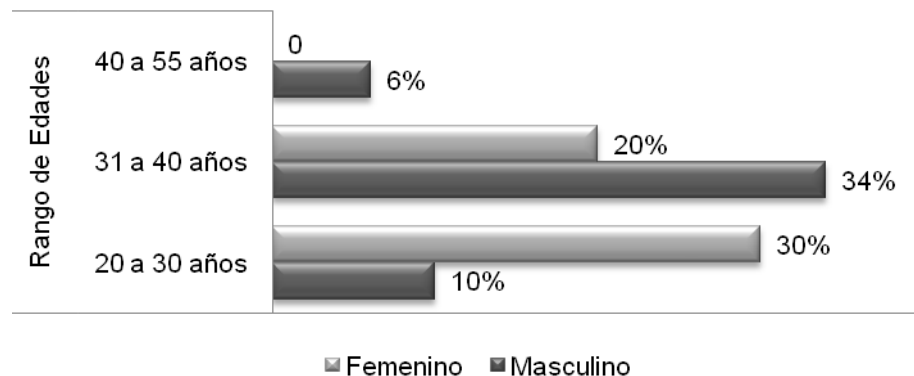
Gráfico No. 1.



Fuente: Estudio realizado en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes 2º. Nivel en el mes de julio de 2014. Datos obtenidos del cuestionario sobre ambiente laboral

En la gráfica No. 1 puede observarse que de la población que respondió el cuestionario sobre ambiente laboral para detectar si existía algún tipo de acoso laboral o mobbing, refleja que el mayor porcentaje lo constituye el género masculino con un 52% y el género femenino con un 48% del total de la población.

Gráfico No. 2.

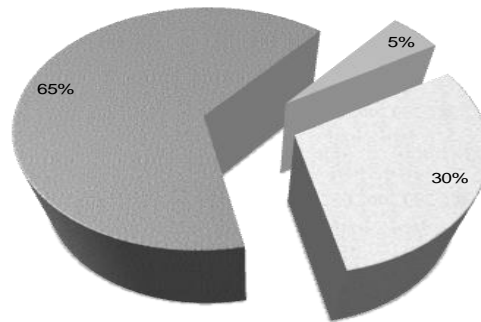


Fuente: Estudio realizado en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes 2º. Nivel en el mes de julio de 2014.

La gráfica No. 2 muestra que del total de la población con la que se trabajó un cuestionario sobre ambiente laboral para detecta indicios de acoso laboral o mobbing se encuentra en el rango de edades entre los 31 a 40 años de edad en lo que respecta al género masculino, mientras que para el género femenino el rango de edad que predomina es el de los 20 a 30 años.

Gráfica No. 3.

PRESENCIA DE ACOSO LABORAL O MOBBING
■ ALTA ■ MEDIA ■ NULA

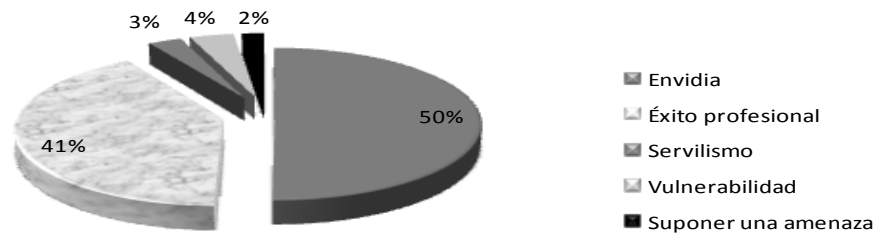


Fuente: Estudio realizado en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes 2º. Nivel en el mes de julio de 2014.

La presencia de acoso laboral o mobbing que reflejó el vaciado de datos del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo del doctor Manuel Pando Moreno (IVAPT-PANDO) se observa en la gráfica No. 3. Los porcentajes que se presentan para la presencia alta es del 5%, presencia media es del 30% y presencia nula es del 69%.

Gráfica No. 4.

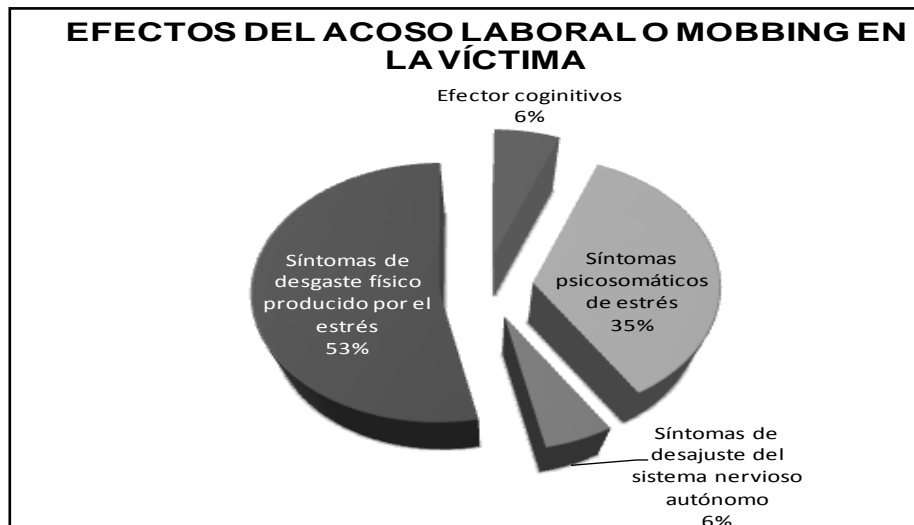
CAUSAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING



Fuente: Estudio realizado en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes 2º. Nivel en el mes de julio de 2014.

A través de los instrumentos utilizados en la investigación se determinaron las principales causas que propician el acoso laboral o mobbing. Posicionándose en primer lugar la envidia con un 50%, mientras que el éxito laboral se convierte en la segunda causa de acoso con un 41% en lo último de la escala se encuentran el servilismo con un 4%, la vulnerabilidad que refleja la víctima con un 3% y el suponer una amenaza con un 2%.

Gráfica No. 5



Fuente: Estudio realizado en la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala ubicada en la 26 Calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes 2º. Nivel en el mes de julio de 2014.

Derivado del Acoso Laboral o Mobbing que sufre la víctima se desencadena una serie de reacciones tanto físicas como psicológicas, las cuales se muestran en la gráfica No. 5. Los síntomas de desgaste físico producidos por el estrés es el principal efecto que este tipo de abuso tiene en la víctima, este efecto representa el 53% mientras que los síntomas psicósomáticos provocados por el estrés es del 35%.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- Es de suma importancia reconocer que existe un porcentaje muy bajo de violencia laboral la cual pasa desapercibida, pero es un hecho real que se vive en dicha institución.
- Los factores organizativos son determinantes en la aparición del fenómeno del mobbing. Las nuevas fórmulas de organización juegan un papel preponderante en la aparición y desarrollo del acoso psicológico y deben ser, por tanto, los elementos centrales de análisis desde el punto de vista preventivo.
- El mobbing no es un constructo homogéneo. De acuerdo a la investigación el mobbing se presenta como una estructura compuesta por varios factores tales como el acoso personal, el acoso centrado en el rendimiento del trabajo, acoso por razones de género y el acoso organizativo.
- Se muestra que la principal forma de violencia que se origina de la actividad laboral es la violencia psicológica, donde el principal efecto es el estrés, seguido del llanto y depresión respectivamente y siendo la desesperación el principal sentimiento que le provoca dicha situación, seguida de la inseguridad, la frustración y por último la impotencia.
- Las principales causas del mobbing apuntan a los celos profesionales, la envidia hacia la otra persona por tener éxito profesional o el miedo a que esa persona le haga sombra en el trabajo. Muchas de las causas que originan este acoso laboral se asocia por deterioro en las relaciones interpersonales no solo en las organizaciones sino también en el contexto de la sociedad guatemalteca.

4.2 Recomendaciones

- A los jefes inmediatos que se comprometan a emprender el fomento del trabajo en equipo haciendo uso de una comunicación eficaz y estilos de liderazgo eficaces y eficientes que busquen la mejora continua de las relaciones laborales.
- A los colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala a que tengan una participación activa en la detección y prevención del acoso laboral o mobbing. Participar de todos los programas de información y crear una cultura de denuncia que permita la resolución de los conflictos que se presenten.
- A la población en general, interesarse en conocer sobre el acoso laboral o mobbing para identificar y afrontar la situación con ayuda profesional si lo considera necesario, ya que debe tener como prevalencia su salud tanto física como psicológica.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas, promover la investigación del tema desde los diferentes centros de práctica y del departamento de investigación, pues es un fenómeno real dentro de las organizaciones y poco investigado, y el tener un conocimiento más amplio de los efectos que el acoso laboral provoca en las víctimas se convertiría en la herramienta clave para la erradicación del mismo.
- A la Universidad San Carlos de Guatemala, promover acciones que conlleven al trabajo de campo sobre el acoso laboral o mobbing, desde las diferentes facultades para que sean fuentes productoras de información para la prevención de este fenómeno.

BIBLIOGRAFÍA

Acoso Psicológico en el Trabajo y Psicopatología: un estudio con el Lipt-60 y el SCL 90-R. **Abvón, GONZALES de Rivera y Roodríguez. 2006.** 3, Madrid : Publicaciones Abvón, 2006, Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 22.

BLANCH, Joseph Maria. Espuny Tomás, María Jesús. Gala Durán, Carolina. Artiles, Antonio. 2003. *Teoría de las relaciones laborales. Fundamento.* Primera edición. Barcelona : Editorial UOC, 2003. págs. 29 - 32. ISBN:84-8318-301-3.

DAVIS, Keith, Newstrom John W. 1999. *Comportamiento Individual e interpersonal en comportamiento humano en el trabajo.* México : Mc Graw Hill, 1999.

DOMINGUEZ, Xosé Manuel. 2011. *Psicología de la persona. Manual de filosofía.* Madrid : Ediciones Palabras, S.A., 2011. págs. 43 - 47.

Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivert. Modererende effekter av social sttotte og personlighet. **Einarsen, S., Rakens, Bl. Matthiesen S.B. y O.H., Hellesoy. 1996.** 48, Alemania : Nordisk Psykologi, 1996, Vol. 2, págs. 116 - 137.

HOLM-DETLEV, Köhler. Artiles, Antonio Martín. 2007. *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales.* Segunda edición. Madrid : Delta Publicaciones, 2007. págs. 6 - 8. ISBN 84-96477-37-1.

La Evaluación y diagnostico del mobbing o acoso psicologico en la organización: el barómetro cisneros. **PIÑUEL, Iñaki. Zabala I. 2003.** 22, Madrid : Cisneros, 2003, Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones, Vol. 3. ISSN: 309-32.

MOLINA Tejada, Carmelo. 2006. Extremaduraaldia.com. [En línea] 12 de septiembre de 2006. [Citado el: 25 de marzo de 2014.] http://www.extremaduraaldia.com/temas/mobbing:_unvirus_para_la_gestion_de_re_cursos_humanos_ii.himl.

Organización Internacional del Trabajo. 2003. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el serctor de los servicios y medidas para combatirla.* Ginebra : Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2003. 21.

PIÑUEL, Iñaki. 2003. *Mobbing: manual de autoayuda.* Madrid : Ediciones General, S. L., 2003. págs. 215- 220.

Psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos. 2011. *Guía sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones.* México : s.n., 2011.

Rivas Sánchez, Luis José. 2003. *Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo.* Segunda edición. Madrid : Entrelineas editores, 2003. págs. 24 - 33. ISBN:84-932871-9-9.

ROBBINS, Stephen P. 2004. *Comportamiento organizacional.* México : Pearson Educación, 2004. págs. 37 - 52. ISBN 970-26-0423-0.

ROJO, José Vicente. Cervera, Ana María. 2005. *Mobbing o acoso laboral.* Madrid : Editorial Tébar, S.L., 2005. págs. 16 - 18. ISBN: 84-7360-216-1.

The content and development of bullying at work. H., **LEYMAN. 1996.** 5, Londres : European Journal of Work and Organisational Psychology, 1996, págs. 165 - 184.

ANEXOS

1. GLOSARIO

Acosar: Perseguir, fatigar a alguien, sin tregua ni reposo.

Acosador: Es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones.

Acoso Laboral: O acoso moral en el trabajo, conocido comúnmente a través del término inglés *mobbing* ("asediar, acosar, acorralar en grupo"¹), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Acoso laboral ascendente: Este se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de *mobbing* se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior.

Acoso laboral descendente: Este se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

Agresión: Es un ataque no provocado producto de la práctica o del hábito de ser agresivo. Es una conducta hostil o destructiva cuya finalidad es provocar un daño a otro.

Amenaza: Hecho que puede producir un daño provocado por un evento natural. Delito o falta en Derecho.

Clima Organizacional: Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual

está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Conflicto: Es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Enfermedades psicosomáticas: Son las enfermedades iniciadas o mantenidas por factores psicológicos. A veces acudimos al médico aquejado de alguna enfermedad o dolencia, y tras hacernos un chequeo éste no encuentra nada en nuestro organismo que justifique lo que nos ocurre

Estrés: Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Frustración: Es un síndrome que presenta síntomas diversos. De todas formas, estos síntomas están todos vinculados a la desintegración emocional, que se vive en diferentes niveles y con múltiples causas y consecuencia, supone un sentimiento de privación de una satisfacción vital.

Incidencia: Es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado.

Intimidación: Es el acto de hacer que los otros hagan lo que uno quiere a través del miedo. La intimidación es una conducta consecuencia de la competitividad normal de instar al dominio interrelacionar generalmente visto en animales, pero que en los humanos es modulado por la interacción social.

Mobbing: Un tipo de acoso o terrorismo psicológico en el trabajo, responsable de la destrucción psíquica y como consecuencia física de millones de trabajadores de ambos sexos”; otra definición de este fenómeno social es: “el conjunto

deliberado del maltrato social que recibe el trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

Relaciones interpersonales en el trabajo: Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

Tensión: Estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades.

Víctima: Una víctima es quien sufre un daño personalizable por caso fortuito o culpa ajena.

Victimista: Se diferencia de la víctima porque se disfraza consciente o inconscientemente simulando una agresión o menoscabo inexistente; y/o responsabilizando erróneamente al entorno o a los demás.

Violencia: Es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual o psicológico) a un individuo o una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o las futuras.

2. PLANIFICACION DE PRESENTACION DE INFORME FINAL



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Fechas: Sábado 12 / 26 de julio de 2014
Horario: 10:30 a 12:00 horas
Duración: 1 Hora y 30 Minutos

CONFERENCIA

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL
FEDERACIÓN NACIONAL DE MOTOCICLISMO DE GUATEMALA

Fecha: sábado 26 de julio de 2014
Horario: 10:30 Horas
Duración: 1 Hora y 30 Minutos

OBJETIVO	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Promover y generar un ambiente de confianza entre los participantes	Inicio de la Actividad y presentación de las conferencistas	Palabras de bienvenida Presentación de conferencistas Descripción del programa	Conferencistas Participantes Auditorium CDAG	Isabel Tórtola	5 Minutos

Introducir al tema de Conflictos y resolución de los mismos en el trabajo	Definición de conflictos Resolución de Conflictos	Exposición del Tema Proyección de un video sobre el adulto mayor	Presentación PP Computadora Equipo de audio y video Cañonera	Selene Perez	20 Minutos
Proporcionar información sobre los tipos de violencia y maltrato en el trabajo	Diferentes tipos de maltrato Causas del maltrato Indicadores que señalan la existencia del maltrato	Exposición del Tema	Computadora Cañonera Presentación PP	Isabel Tórtola	20 Minutos
Contextualizar el tema del conflicto y acoso laboral o mobbing	Mobbing y su tipología y el perfil de su víctima	Exposición del Tema	Computadora Cañonera Presentación PP	Isabel Tórtola	20 Minutos
Dar a conocer acciones para detectar y prevenir el mobbing	Guía básica para la detección y prevención del mobbing	Exposición del Tema	Computadora Cañonera Presentación PP	Selene Pérez e Isabel Tórtola	20 Minutos
Brindar conclusiones generales del tema y espacio para preguntas	Conclusiones Generales del Tema Cierre y Despedida	Proyección de conclusiones generales	Computadora Cañonera Presentación PP	Selene Pérez	5 Minutos

3. TABLA DE VACIADO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TABLA DE VACIADO

Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral

AMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCEPTOS O CATEGORÍAS PRINCIPALES	LUGAR EN DONDE SE REALIZARÁ EL TRABAJO
Psicología Organizacional / Psicología Laboral	Identificación del perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral.	<p>¿Cuál es el perfil psicológico de las víctimas de mobbing?</p> <p>¿Cuáles son las causas que propician la violencia laboral?</p> <p>¿Qué efectos tiene el mobbing en el desarrollo de las relaciones laborales?</p>	<p>Identificar el perfil psicológico de las víctimas de acoso laboral o mobbing, su relación en la productividad laboral y las causas, formas de prevención de este tipo de abuso.</p>	<p>Identificar los rasgos característicos de la personalidad de las víctimas de acoso laboral o mobbing.</p> <p>Priorizar las causas más comunes que dan paso al acoso laboral o mobbing.</p> <p>Describir que tipo de acoso laboral surge de las diferentes relaciones laborales o estructurales en una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Psicológico: conjunto de características que reúne un ser humano y que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes y determinados comportamientos frente a una situación particular o ante la sociedad como tal • Violencia: Comportamiento deliberado que resulta o puede resultar en daños físicos o psicológicos a otros seres humanos y se lo asocia, aunque no necesariamente con la agresión. 	<p>La investigación se realizará con la población (identificada por medio de muestreo intencional o de juicio) de colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala de la zona 5 capitalina, en la cual la muestra estará conformada con una población mixta.</p>

		¿Qué acciones deben tomarse para la detección y prevención del mobbing?		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una guía para la detección y prevención del acoso laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia Psicológica: Conjunto heterogéneo de comportamientos, en todos los cuales se produce una agresión psicológica, se manifiesta a través de palabras hirientes, descalificaciones, humillaciones e insultos. • Violencia Laboral: es la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio. • Mobbing término empleado por la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema empleado extrema de forma sistemática sobre otra persona en el lugar del trabajo. 	
--	--	---	--	---	--	--



Para la realización de la investigación las posibles técnicas a utilizar son: Encuesta, cuestionario, entrevista



**INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO
(IVAPT-PANDO)
Manuel Pando Moreno**

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. Para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con que ocurre lo que se pregunta, y el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente
3. Frecuentemente
2. Algunas veces
1. Casi nunca
0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Mas que al resto de mis compañeros

	PREGUNTAS	A	B
1.	Recibo ataques a mi reputación.		
2.	Han tratado de humillarme en público.		
3.	Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4.	Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5.	Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6.	S me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7.	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un mal trabajador.		
8.	Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9.	Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que hayan hecho algo bien.		
10.	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, suerte, la situación del mercado.		
11.	Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros.		
12.	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		

13.	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14.	Siento que se me impide expresarme.		
15.	Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16.	Se me evita rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		
17.	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me viera o existiera).		
18.	Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19.	Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20.	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya de dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21.	Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22.	Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

La (a) persona(s) que me produce (n) lo arriba mencionado es (son):

Mi(s) superior (es) _____

Mis compañero (s) _____

Mis compañero (os) de trabajo _____

Mis subordinado (s) _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro universitario Metropolitano –CUM–
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez
 Unidad de Graduación

Página 1/2

CUESTIONARIO

Durante los últimos seis meses ¿con qué frecuencia se ha visto sometido a las siguientes situaciones en su trabajo? Por favor, indíquelo según la escala que aparece a continuación

1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Género		Edad	
---------------	--	-------------	--

1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo.	1	2	3
2. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos e insultantes	1	2	3
3. Percibe cotilleos o rumores sobre usted	1	2	3
4. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada.	1	2	3
5. Ha recibido insultos verbales	1	2	3
6. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar su trabajo	1	2	3
7. Percibe hostilidad hacia usted	1	2	3
8. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	1	2	3
9. Se desvaloriza el resultado de su trabajo	1	2	3
10. Se siente objeto de bromas de mal gusto	1	2	3

A continuación se presentan una serie de frases relacionadas con las situaciones anteriores. Por favor indique el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas. Utilice para ello la escala que a parece a continuación.

1	De acuerdo
2	Parcialmente de acuerdo
3	En desacuerdo

11. Son una fuente importante de tensión en su trabajo	1	2	3
12. Esta tensión procede de mis compañeros	1	2	3
13. Está tensión procede de mis superiores	1	2	3
14. Reducen su eficiencia en su trabajo	1	2	3
15. Son un grave problema en su lugar de trabajo	1	2	3
16. Reducen su motivación por hacer bien las cosas	1	2	3
17. Considera que la empresa debería contar con medidas preventivas para este fenómeno.	1	2	3
18. Se siente desprotegido por su empresa con respecto a estos sucesos.	1	2	3

**GUÍA PRÁCTICA PARA LA
DETECCIÓN Y
PREVENCIÓN DEL ACOSO
LABORAL O MOBBING**



¿QUÉ ES EL ACOSO Laboral o Mobbing?



Es el ejercicio de violencia psicológica, de forma estratégica y recurrente, por una o varias personas sobre otra en el espacio de trabajo. Se ejecuta durante un tiempo prolongado y pretende destruir las redes de comunicación de la víctima, dañar su reputación y autoestima, así como perturbar su ejercicio profesional para que dimitan o abandonen su puesto de trabajo o sus aspiraciones de desarrollo profesional. El trato vejatorio y humillante busca acabar con el equilibrio y resistencia psicológica de la otra persona, por lo que aumenta su intensidad cuanto más sea la resistencia con la que se encuentra.

Esto incluye todos los comportamientos que aterrorizan, ofenden, denigran o humillan al trabajador ya sea ante la presencia de compañeros de trabajo o clientes, el acoso laboral o mobbing puede causar grandes pérdidas, principalmente de trabajadores inteligentes y expertos; disminuir la eficacia, la moral y generar problemas legales.

Diferentes tipos de mobbing en el trabajo



- **Acoso laboral descendente:** Este acoso lo realiza una persona que se encuentra en un cargo superior.
- **Acoso laboral horizontal:** Este tipo de acoso se produce entre compañeros de trabajo de la misma categoría. Existen diferentes motivos por el cual se produce este tipo de mobbing, ya sea por competencia, celos, problemas personales o envidia.

- **Acoso laboral ascendente:** El acoso lo produce una persona con un nivel jerárquico menor. Esta situación no es común, pero puede ocurrir. En general se produce cuando una persona entra a una empresa a un puesto directivo, pero no conoce bien los cargos directivos y la organización de dicha empresa.

El acosador o Mobber

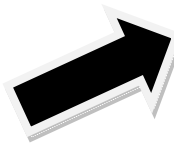
El acosador, la persona que provoca el mobbing puede ser una o un grupo de personas, que intenten conseguir un objetivo organizacional y pretendan ajustar la conducta laboral del acosado a la cultura y normas de la organización, o bien que intente satisfacer necesidades inherentes a su personalidad.

Es un mundo un individuo que no puede tolerar que esté equivocado sobre cualquier cosa.

Su máxima aspiración radica en manejar y manipular a los demás, adoptando para este fin y desconcierta a sus víctimas en lo que respecta a su verdadera personalidad.



Acosador o Mobber



El acosado o Mobbed

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento puede ser víctima. Las investigaciones señalan, que en la mayoría de los casos, el Mobbing afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos. Personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas.

Gonzales de Rivera (2000), clasifica a las personas con mayor riesgo de padecer Mobbing en tres grandes grupos:

1. **Los envidiables.** Personas brillantes y atractivas, consideradas peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten amenazados por su mera presencia.

2. **Los vulnerables.** Individuos con alguna peculiaridad o defecto, necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.

3. **Los amenazantes.** Individuos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura en la organización.



Todos podemos ser víctimas en cualquier momento.



Personalidad brillante o que destaca.



Apariencia de debilidad



Personas que cuestionan las normas con espíritu constructivo.



¿Cómo se lleva a cabo?

- Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.
- Me ignoran, me excluyen, o me hacen el vacío, fingen no verme, no me devuelven el saludo, o me hacen "invisible"
- Me chillan o gritan, o elevan la voz con vistas a intimidarme.
- Me interrumpen constantemente impidiendo expresarme.
- Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
- Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.
- Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo sistemáticamente no importa lo que haga.



- Me acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real.
- Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar mi imagen y reputación.
- Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo con vistas a paralizarme y desestabilizarme.

Patrones básicos de la VÍCTIMA

Se distinguen tres patrones básicos de cambio permanente en la personalidad provocados por la situación de acoso, los cuáles se detallan en el siguiente cuadro.

Nueva personalidad predominantemente obsesiva	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno. • Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro. • Fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de los que le rodean, provocando el aislamiento y soledad de la víctima. • Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma compulsiva.
Nueva personalidad predominante depresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de vacío y desesperanza. • Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada. • Elevado riesgo de presentar conductas adictivas.
Nueva personalidad predominante resignada	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento social voluntario. • La víctima no se siente parte de la sociedad. • La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo.

Fuente: Piñuel y Zavala, I, (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Ed. Sal Terrae: 182.

Consecuencias para la Organización

- ✓ Reducción en la eficiencia, rendimiento y rentabilidad
- ✓ Moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores
- ✓ Aumento de ausentismo, permisos por enfermedad
- ✓ Cambios de personal
- ✓ Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública
- ✓ Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento de nuevo personal
- ✓ Gastos relacionados con asistencia al trabajador, ayuda médica y psicológica.
- ✓ Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal.
- ✓ Costos laborales por indemnización
- ✓ Condiciones peligrosas de trabajo

¿Qué hacer si usted es OBJETO DE ACOSO?

Cualquiera puede sufrir de mobbing laboral, por ello es bueno estar atento y tener en cuenta como comienza esta presión psicológica extrema.

Si esto te ocurre, busca ayuda y apoyo en familia, amigos, representantes sindicales, ayuda profesional, etc. Trata de documentar cada acción y si es necesario denúncialo a la autoridad judicial laboral.



- ✓ En el momento en el que el trabajador sea consciente de que está siendo objeto de acoso en su puesto de trabajo, lo primero que tiene que hacer es ponerse en contacto con profesionales. Debe acudir por tanto a un médico o psicólogo para comentar su caso y que puedan neutralizar o paliar los efectos de este acoso.
- ✓ Tras este paso, el trabajador deberá exponer los hechos ante el Comité de Seguridad y Salud de su empresa. En el caso de que la misma no contara con este departamento, deberá ponerse en contacto con el representante legal de los trabajadores. De esta forma se iniciará una investigación.
- ✓ Antes de denunciar el acoso laboral de forma legal, el trabajador debe informar a la empresa. Deberá hacerse por escrito para que quede constancia, quedándose el trabajador una copia en la que conste el recibí de su empresa.
- ✓ A partir de ese momento, todas las reuniones que se realicen con la empresa o representantes de la misma deberán hacerse con la presencia del asesor legal o sindical del empleado acosado.

- ✓ Además, también podemos denunciar el mobbing laboral vía judicial. Para ello, es mejor estar bien asesorado por un abogado, pues en estos casos los juicios suelen ser complejos.
- ✓ Asimismo, en caso de que el acoso hubiera causado una enfermedad a la víctima que le incapacite para trabajar, tiene derecho a que la Seguridad Social le reconozca una pensión correspondiente. En este punto es imprescindible aportar informes médicos.

Todos los casos posibles conllevan consecuencias negativas, que deben ser afrontadas por las empresas comprometidas con la prevención, erradicación y sanción de todo tipo de acoso en el trabajo.

UN COMPROMISO EMPRESARIAL CON LA PREVENCIÓN DEL ACOSO

- Las empresas deben generar un compromiso de actuación inmediata ante estas situaciones y adoptar políticas de personal que promuevan el respeto mutuo y la dignidad en el trabajo.
- Definir programas de formación específica para el personal directivo y los trabajadores para detectar situaciones potencialmente violentas y mejorar la capacidad de evaluar situaciones concretas, combatirlas activamente y resolver los problemas que se generen.
- Formación en habilidades sociales para la mediación y resolución de conflictos, pues serán interlocutores directos con la víctima y responsables de los posibles procedimientos informales de respuesta.

Dentro de las políticas explícitas de prevención, deben destacarse varios campos de actuación, que tienen en común el lograr el conocimiento efectivo por todo el personal de una serie de actuaciones y documentos elaborados por la empresa,

así como de sensibilizar a la plantilla en su responsabilidad en la erradicación de todo tipo de acoso:

Recibirán para ello formación sobre:

- Características del acoso y diferentes tipologías del mismo.
- Información legal sobre el acoso.
- Difusión de buenas prácticas en la prevención y tratamiento del acoso.

BIBLIOGRAFÍA

O.I.T. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirlas.* Ginebra, 2003.

Psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos. 2011. *Guía sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones.* México: s.n., 2011.

PIÑUEL, Iñaki. 2003. *Mobbing: manual de autoayuda.* Madrid: Ediciones General, S. L., 2003. págs. 215- 220.