

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE  
LOS COLABORADORES”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
POR**

**ALDO JOSUÉ CARLOS ARANA NÚÑEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a crown and robes, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALTENSIS INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the board is overlaid on the seal.

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.0158-2014  
CODIPs.1739-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

10 de noviembre de 2015

Estudiante  
Aldo Josué Carlos Arana Núñez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TRIGÉSIMO PRIMERO (31°) 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:

**“TRIGÉSIMO PRIMERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

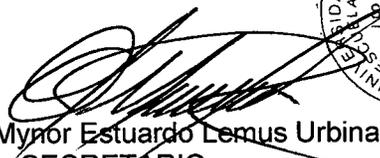
**Aldo Josué Carlos Arana Núñez**

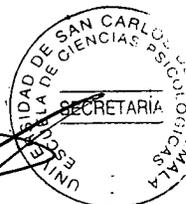
**CARNÉ: 2010-24748**

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.0158-2014  
CODIPs. 1577-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

25 de septiembre de 2015

Estudiante  
Kevin Josué Juárez Chinchilla  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO SEGUNDO (12º) del Acta CUARENTA GUIÓN DOS MIL QUINCE (40-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de septiembre de 2015, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO SEGUNDO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

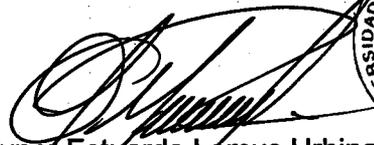
**Kevin Josué Juárez Chinchilla**

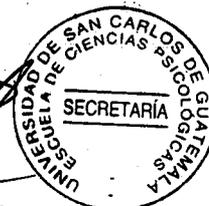
**CARNÉ: 2010-15740**

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

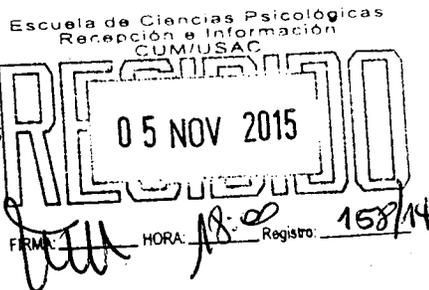


/Gaby

**UG 251-2015**

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, el **estudiante ALDO JOSUÉ CARLOS ARANA NÚÑEZ, carné No. 2010-24748 y Registro de Expediente de Graduación No. L. 66-2015 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 **"ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 15 de mayo de 2015.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

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



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN

MLA/VP  
CC. Archivo

**Adjunto: Expediente Completo e Informe Final de Investigación**

CIEPs. 069-2015  
REG: 0158-2014

**INFORME FINAL**

Guatemala, 19 de Mayo 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:

**“ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES”.**

**ESTUDIANTES:**  
Kevin Josué Juárez Chinchilla  
Aldo Josué Carlos Arana Núñez

**CARNE No.**  
2010-15740  
2010-24748

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 15 de Mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 18 de Mayo del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
M.A. Helvia Velásquez Ramos  
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo  
Andrea

**CIEPs. 069-2015**  
**REG. 0158-2014**

Guatemala, 19 de Abril 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:

**“ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Kevin Josué Juárez Chinchilla**  
**Aldo Josué Carlos Arana Núñez**

**CARNÉ No.**  
**2010-15740**  
**2010-24748**

**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 15 de abril 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Janeth Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



As/archivo



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

Guatemala, 11 de Agosto de 2014

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

Estimada Licenciada Álvarez;

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "Acoso Moral como Factor de Riesgo en la Salud Mental de los Colaboradores", realizado por los estudiantes, KEVIN JOSUÉ JUÁREZ CHINCHILLA, CARNÉ: 201015740, y ALDO JOSUÉ CARLOS ARANA NÚÑEZ, CARNÉ: 201024748.

El trabajo fue realizado a partir DEL 2 DE JUNIO AL 2 DE JULIO DE 2014.  
Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito

DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente  
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



CONFEDERACION CENTRAL GENERAL DE TRABAJADORES DE GUATEMALA  
-CGTG-

Guatemala 20 de julio de 2014

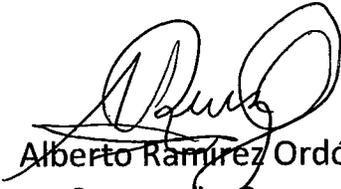
Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora de la Unidad de Graduación Profesional  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias psicológicas,  
CUM

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Kevin Josué Juárez Chinchilla, Carné 201015740 y Aldo Josué Carlos Arana Núñez, Carné 201024748, realizaron en esta institución como parte del trabajo de investigación Titulado: "Acoso Laboral como Factor de Riesgo en Salud Mental de los Colaboradores", En el periodo comprendido del 2 de junio al 2 de julio del 2014.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su Proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

  
Alberto Ramírez Ordóñez  
Secretario General



**PADRINO DE GRADUACIÓN**

Janeth Nolasco  
Licenciada En Psicología  
Colegiada 4129

## **ACTO QUE DEDICO**

A DIOS

Por conceder mi existencia y permitir se diesen las circunstancias y oportunidades para mi realización personal.

A mi madre

Por brindarme los pilares de bondad y justicia al inicio de mi vida.

A mi hermana

Por su incansable ejemplo de esfuerzo y lucha, también por su incondicional apoyo a lo largo de mi vida y mi carrera.

A Kateryn López

Por su noble compañía, comprensión y su gran ejemplo de lucha y esfuerzo constante.

A mi compañero de tesis

Kevin Juárez

Por su compañerismo y profesional compromiso en la realización de este trabajo.

A todos mis docentes

Por su importante aporte de conocimientos y experiencias para mi vida.

A todas las personas que de una u otra manera, colaboraron con nosotros en la realización de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS

Creador de todas las cosas, por nunca desampararnos y apoyarnos en todo momento.

A NUESTRA PATRIA, GUATEMALA

Por ser mi país natal, el cual espero con ansias poder ayudar a mejorar

A LA GLORIOSA, TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser nuestra casa de estudio

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

Por abrirnos las puertas y brindarnos la formación académica necesaria

A LA INSTITUCIÓN “CONFEDERACIÓN CENTRAL GENERAL DE TRABAJADORES DE GUATEMALA –CGTG-“

Por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de campo dentro de sus instalaciones y de esta manera ayudar a una parte de la población trabajadora del país.

A NUESTRA REVISORA LICDA. JANETH NOLASCO

Por todo su apoyo y comprensión dentro y fuera del proceso de tesis.

## ÍNDICE

Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	
1. Introducción	
1.1 Planteamiento del problema y Marco teórico	
1.1.1 Planteamiento del problema	6
1.1.2 Marco Teórico	9
1.1.2.1 Antecedentes	9
1.1.2.2 El acoso laboral	11
1.1.2.3 Enfoque social de la agresión	12
1.1.2.4 Tipos de acoso moral en el trabajo	17
1.1.2.5 Perfiles de víctima y acosador	17
1.1.2.6 Violencia	23
1.1.2.7 Acoso moral	24
1.1.2.8 Dinámicas del acoso psicológico	26
1.1.2.9 Fases del proceso de acoso laboral y sintomatología	29
1.1.2.10 Salud mental	32
1.2 Delimitación	33
1.2.1 Operativización de objetivos	34
CAPÍTULO II	
2. Técnicas e instrumentos	
2.1 Técnicas	35
2.2 Instrumentos	36
CAPÍTULO III	
3. Análisis e interpretación de resultados	
Presentación, análisis e interpretación de resultados	38
CAPÍTULO IV	
4. Conclusiones y recomendaciones	
4.1 Conclusiones	48
4.2 Recomendaciones	48
Bibliografía	52
Anexos	

## RESUMEN

Con esta investigación, se pretendió conocer la dinámica en la que se desenvuelve el acoso psicológico, así como descubrir las posibles causas del acoso laboral dentro de la organización y proporcionar medidas preventivas en la aparición del acoso psicológico. Se estableció de qué manera afecta este fenómeno la salud mental del colaborador víctima de acosos.

Esta investigación se realizó en la Confederación Central General de Trabajadores de Guatemala, - CGTG- ubicada en la 3ª. Avenida 12-22 zona 1, de la Ciudad Guatemala, durante los meses de junio a julio del año 2014. Se eligió una muestra de tipo no aleatorio, conformada por cincuenta participantes, debido a que se trabaja con colaboradores de maquilas bastante grandes, los cuales acuden a reuniones establecidas con fines informativos acerca de temas laborales. Los trabajadores manifiestan ser víctimas de malos tratos dentro de sus puestos de trabajo, así como un deterioro en las relaciones interpersonales.

Las manifestaciones del acoso psicológico en los colaboradores no se pueden evidenciar directamente con la observación. Por lo tanto se utilizó el Barómetro Cisneros, un instrumento especializado en la detección de manifestaciones de acoso psicológico; se les aplicó a personas que acuden a reuniones semanales en la institución anteriormente señalada, para que no se sientan comprometidos o reprimidos en sus respuestas y así descubrir si se es víctima o no de acoso laboral.

Se utilizó la investigación con un enfoque histórico, ya que se logró descubrir los motivos internos que conllevan al acosador a las acciones agresoras hacia su víctima. Así como proponer soluciones ante este conflicto.

Por otro lado, a través de un estudio de enfoque bibliográfico, se obtuvo una base teórica la cual nos instruyó a cerca del fenómeno del acoso laboral, donde están sus orígenes, de qué manera podemos llegar se clasifica los términos, cuáles han sido los avances en este tema, o que es lo que se conoce al respecto; y a estos conocimientos fueron agregados nuestros hallazgos, para de esta manera llegar a nuestras conclusiones de lo evidenciado por medio de una fundamentación empírica.

Como resultado de esta investigación se decidió dar el acompañamiento a los colaboradores durante las capacitaciones, con lo cual se logró que aprendieran a reconocer y defenderse del abuso en su área de trabajo y sobre todo hablarlo.

## PRÓLOGO

“Los grandes espíritus siempre han tenido que luchar contra la oposición feroz de mentes mediocres”.

Albert Einstein

El acoso laboral o *mobbing* un problema que afecta directamente a los trabajadores que sufren de alguna agresión física o psicológica de parte de sus colaboradores o superiores, pierden integridad y disminuye su potencial con respecto a sus aptitudes y responsabilidades. En la actualidad se ha popularizado este tema para identificar el *mobbing* en las áreas laborales y presentar soluciones correspondientes, ya que la mejora del ámbito laboral puede generar cambios positivos y sustanciales, por consecuencia, una mejora en la empresa.

Suele comentarse sobre el prestigio de varias empresas a nivel mundial, que profundizan y atienden los derechos primordiales del trabajador, generando un ambiente agradable, cómodo, donde se busca destacar las cualidades y capacidades de cada uno de sus colaboradores. Estas empresas representan una salubridad psicológica que permite a sus empleados su perfecto desempeño. Pero existen otras empresas que minimizan el valor de la estabilidad psicológica laboral, como consecuencia a largo plazo se produce inestabilidad, tensión, que genera la poca productividad y escaso crecimiento de la empresa.

En el transcurso de la historia han existido defensores de los derechos humanos propios de cada individuo, debido al abuso excesivo que limitan las necesidades primordiales. A consecuencia de la Revolución industrial se generó un cambio progresivo en la producción, pero sus efectos fueron la explotación de los

trabajadores, sin exceptuar a las mujeres y niños; condiciones precarias e inhumanas del ambiente laboral. En América, en el período de conquista y colonización de las tierras por parte de los españoles, se da también una explotación del indígena y transgresiones a sus derechos primordiales como la vida misma; Fray Bartolomé de las Casas, un religioso español que su propósito en América era la conquista y evangelización de Cuba renunció a la encomienda y defendió a los indígenas. Los hechos históricos mencionados con anterioridad pueden resultar inconexos e incluso incoherentes al tema que nos compete, pero reflejan, por medio de la historia, el acoso laboral excedido en la explotación, como los resultados del poco interés de la estabilidad psicológica. En la actualidad el ámbito laboral es radicalmente distinto a los hechos históricos citados, pero continúan viéndose algunos signos relevantes de violencia psicológica física o sexual, los cuales continúan presentándose pese a la presencia de leyes que procuran no se presenten estos actos.

El lema de la Universidad de San Carlos "ID Y ENSEÑAD A TODOS" compromete a los estudiantes a brindar un servicio que garantice la mejora de la sociedad guatemalteca, con tal objeto se elaboró esta tesis para fomentar una conciencia sobre este tema que facilite vías de prevención y solución ante todas las manifestaciones del acoso laboral. El no prestar atención a este tema, puede fomentar la incidencia de acciones violentas dentro de los ambientes laborales, por lo cual es de suma importancia no ser testigos mudos para poder determinar y contribuir a la desaparición del acoso laboral a través de la información y la educación respecto al tema.

Kevin Josué Juárez Chinchilla y Aldo Josué Carlos Arana Núñez.

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema y marco teórico**

##### **1.1.1 Planteamiento del problema**

El acoso laboral, también conocido por el término Mobbing, es la acción de una o más personas cuyas acciones tienden a perjudicar la integridad de un colaborador, provocando la pérdida de su autoestima, sometiéndole a un proceso de aislamiento en su área de trabajo, llegando al extremo de que la víctima puede abandonar su centro de labores. Mobbing, tiene su origen en el idioma inglés, significando “asediar”, “acosar”, “acorrallar en grupo”.<sup>1</sup>

En la actualidad, el tema del acoso laboral o Mobbing no es nada nuevo dentro de las empresas, con el paso de los años, estas se han visto más interesadas en el tema, buscando determinar si dentro de sus colaboradores existen elementos que puedan llegar a causar daño psicológico en otros, siendo estas víctimas expuestas a tratos hostiles, comentarios negativos sobre su trabajo, o el desprecio de su colaboración. Estos hechos pueden a causar depresión, el cual es un trastorno del estado de ánimo, con el que el colaborador manifiesta sentimientos de inutilidad, tristeza y alteraciones fisiológicas como pérdida de peso.

Elementos propios del tipo de trabajo, pueden ser factores de desarrollo en estos patrones de conducta. Labores en las que el colaborador percibe pocas oportunidades para poner en práctica sus conocimientos, destrezas y habilidades, o aquellos trabajo rutinarios y repetitivos, lo cual también tiene relación con el síndrome de Burnout o “el profesional quemado”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Piñuel Iñaki. Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, España, Santillana, 2003, Pág. 73

<sup>2</sup>Idem Pág. 73

La inestabilidad sobre posibles cambios futuros en el trabajo, puede dar lugar a preocupaciones y tensiones. Así como los jefes que ejercen intimidación continuamente sobre sus empleados sumarán mayores inseguridades, colaborando en un estado depresivo de los colaboradores.

Las manifestaciones de acoso laboral son tan antiguas como las labores en sí. Las situaciones de que el colaborador se vea discriminado, hostigado y violentado psicológicamente por los demás elementos de la organización, jefes o compañeros, han seguido apareciendo pese al nacimiento del Derecho del Trabajo.

Los colaboradores por su parte, oponen resistencia propia a hacer pública la situación a la que se encuentran, dado que es de primordial importancia poseer un empleo que les proporcione medios para subsistir, siendo este factor el principal cómplice de la continuidad del acoso.

En gran parte, hasta ahora la falta de interés por parte de las organizaciones acerca de este fenómeno es debido a que sus miras se concentran puramente en números y ganancias, dejando por un lado lo cualitativo de sus colaboradores, llegando a desconocer la probabilidad de aumentar su capital con la colaboración eficaz de trabajadores psicológicamente saludables.

Con propuestas de solución ante las manifestaciones de este fenómeno, se obtendría un buen desarrollo desde el área organizacional, permitiendo la creación de ambientes laborales saludables, y a su vez como consecuencia, colaboradores comprometidos y entusiasmados con sus labores, beneficiando de forma importante la producción de la organización, fomentando el crecimiento y la retención del talento existente.

El Mobbing, no distingue niveles sociales, culturales, ni región geográfica, dado que es una pandemia que se ve a todo nivel dentro de las organizaciones, afectando tanto la integridad física como psicológica, iniciando con actos insignificantes sin importancia llegando a ser verdaderas manifestaciones de violencia psicológica en los ambientes de trabajo.

Podemos por ahora recalcar que estamos ante una plaga propia de nuestra época, la cual es potencialmente nociva para la salud psicológica de los trabajadores, afectando el clima organizacional, y contra la cual se buscan aun medidas para evitar su aparición. Nos referimos al acoso moral en el trabajo, en sus múltiples representaciones; maltrato psicológico, físico y sexual, etc.

Es importante relacionarlo con la salud psicológica de los colaboradores dentro de las organizaciones en nuestro entorno laboral guatemalteco. Así como establecer las causas del acoso laboral, identificar las manifestaciones de la violencia psicológica y establecer medidas preventivas para evitar este flagelo.

Por lo tanto, con la presencia del acoso en la organización objeto de estudio, se dio respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué consecuencias en la salud mental de los colaboradores puede traer la presencia del acoso laboral en la Empresa?, ¿Cuáles son los posibles factores para la existencia del acoso laboral?, ¿Qué medidas preventivas pueden utilizarse en la aparición del acoso laboral? Y por último ¿Cómo pueden implementarse medidas en la búsqueda a la solución de estos conflictos? Para responder dichas interrogantes se utilizó las técnicas de investigación tales como; la observación, entrevistas individuales, encuestas posteriores y como factor de cambio una capacitación llamada “no más acoso psicológico” con la finalidad de brindar conocimiento específico a cerca de la defensa e identificación de los factores que pueden manifestar la existencia de acoso laboral.

## MARCO TEÓRICO

### 1.1.2.1 Antecedentes

Para gran número de profesionales de la psicología, es el acoso laboral una epidemia dentro de las organizaciones. Uno de los pioneros en los estudios del mobbing es el profesor Leymann estimaba durante los años ochenta “que el 3.5”<sup>3</sup> de los colaboradores de una organización son víctimas de mobbing, no obstante esta cifra no ha hecho más que aumentar con los estudios de la OIT. El editor de la revista Workforce Kelly Dann, aporta que “un 25%”<sup>4</sup> de los trabajadores en Norteamérica han experimentado o experimentarían manifestaciones de mobbing.

Las manifestaciones de hostigamiento en el mobbing se producen de manera activa consistiendo en insultos, humillaciones, represiones y gritos en público o privado así como obstaculizaciones en el trabajo y falsas acusaciones que perjudican la calidad y eficiencia del trabajo. Sin embargo se da el hostigamiento de manera pasiva que se da en forma de restricción o prohibiciones del uso del material así como obstaculización en el acceso de la información y datos necesarios para el desempeño del trabajo. Todos estos aspectos del acoso psicológico en el área laboral tienen como objeto amedrentar, intimidar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con miras a eliminar su presencia dentro de la fuerza laboral de la empresa.

Este acoso suele comenzar con una decisión secreta o bien con una actitud casi inconsciente del hostigador; de ir por la víctima y utilizar en su contra la violencia psicológica, no dejando de lado la posibilidad de utilizar también violencia física o sexual.

---

<sup>3</sup>Ibid Pág. 74

<sup>4</sup>Idem Pág. 74

#### **1.1.2.1.1. Antecedentes en otras investigaciones**

El constante desarrollo del ámbito empresarial en nuestros tiempos a dado un notable impulso a la realización de investigaciones sobre el acoso laboral dentro de las organizaciones, encontrando como ejemplos allegados a nuestra investigación el trabajo realizado en el año 2009 por los profesionales Marvin Paredes y Melisa Salguero, Titulado "La motivación y su relación con el fortalecimiento del clima organizacional", en el cual se afirma que la motivación no tiene relación directa en el fortalecimiento del clima organizacional, dado que es el clima organizacional idóneo el que tiene influencia sobre la motivación de los colaboradores. Mediante un cuestionario de medición de clima organizacional y satisfacción, se logró determinar que los colaboradores manifiestan que se encuentran motivados gracias a un clima organizacional estable.

Esta investigación sugiere que al realizar un estudio sobre clima organizacional implementar programas de capacitación, orientadas a fortalecer los valores individuales y grupales, así como implementar un programa, a través del cual se puedan ser atendidas, escuchadas y analizadas las opiniones de los trabajadores.

Otro estudio relacionado a este tema es el titulado "El clima laboral y su relación con la salud mental en el trabajo", llevado a cabo en el año 2002 por Lirio Galindo y Elsa Santiago, quienes encontraron en dicha investigación que su población objeto de estudio no poseía una imagen clara sobre el crecimiento que podían llegar a tener dentro de la empresa a nivel profesional, manteniendo una percepción de estancamiento laboral, lo cual afectaba el ánimo que los colaboradores presentaban en sus labores.

Estos autores recomiendan a las empresas considerar la implementación de un programa de capacitación y crecimiento, así como el desarrollo de actividades

orientadas a corregir y mejorar la percepción que los colaboradores tengan sobre la empresa, así como continuar con la medición del clima laboral dentro de la organización, después de haber implementado medidas con el fin de conocer la eficiencia de dichos programas.

En cuanto al trabajo realizado por Byron Cuc Arana, titulado "La defensa jurídica ante el acoso moral en el trabajo" realizado en el año 2008 con el objeto de estudiar y analizar el conjunto de leyes guatemaltecas en torno al medio Laboral, tales como el código de trabajo y el ordenamiento jurídico internacional.

En dicho estudio se encontró que en los últimos años, el acoso psicológico dentro de las instituciones ha sido objeto de una masiva difusión en los medios de comunicación, generando un interés en la población que ha empezado a conocer sobre el tema. El autor propone que es importante aprender a reconocer el acoso laboral, y no señalar que existe el mismo en toda situación que ocurra dentro de la organización. Por lo que esta investigación comienza señalando elementos claves con respecto a este tema.

#### **1.1.2.2 El acoso laboral**

La manifestación de este fenómeno también es conocido por la palabra mobbing, cuya traducción al español significa amilanar, amilanamiento, cuyo término aparece por primera vez en el diccionario de Juan Palet durante el año de 1604, siendo incluido en el tesoro de la lengua española siete años después. En el diccionario de autoridades de la real academia española, se incluye la siguiente descripción; amilanar infundir miedo y cobardía, más adelante en la edición de 1936 se añade; "hacer caer el ánimo"<sup>5</sup>. Por lado en su edición de 1992 plantea tres acepciones a) Intimidar o amedrentar, b) desanimar, c) abatirse o desalentarse.

---

<sup>5</sup>Real Academia Española, "Diccionario de la lengua española", 22.ª ed. Madrid: Espasa, 1986. Pág. 225

También durante la edición de 1992 se incluye por primera vez el término ningunea, que se mantiene hasta la edición 2001 junto con algunas de las mismas acepciones a) no hacer caso de alguien, no tomarlo en consideración, b) menospreciar a una persona. Debido a lo anterior es que llegamos a la concepción de acoso laboral.

El acoso psicológico en el trabajo o mobbing es para muchos psicólogos una amenaza letal a nivel individual en cada uno de los colaboradores, pese a ello recibe poca atención por parte de las organizaciones y aún menos por parte de los poderes legislativos.

Debido a esto los marcos de prevención existentes no son completamente efectivos, dado que no consideran los aspectos psicológicos, lo cual puede provocar millones de horas perdidas de trabajos, múltiples renunciaciones, despidos injustos, gastos médicos y pensiones. Sin contar el sufrimiento a nivel personal del colaborador.

Por lo tanto, podemos entender el mobbing como una forma de intimidación y hostigamiento principalmente psicológico, en el ámbito laboral, ejercida a través de comportamientos abusivos y agresivos repetidos, por parte de sus superiores jerárquicos o compañeros de la misma área.

### **1.1.2.3 Enfoque social de la agresión**

Podemos decir que la finalidad de la conducta violenta es la destrucción o el cambio. Distintos puntos de vista en distintos filósofos, aseguran que los comportamientos violentos son inherentes al ser humano. También existe la posibilidad de que los comportamientos agresivos sean producto de la humanidad misma del hombre, dado que se basan en principios instintivos impulsador primordialmente por deseos de cambio, como afirmamos al principio.

Con el fin de empezar a comprender el origen de las conductas violentas en los distintos campos de manifestación, analicemos las teorías de importantes pensadores acerca del tema, tales como Erick Fromm, filósofo y humanista y psicólogo alemán. De acuerdo con Fromm “La diferencia entre los distintos tipos de violencia se basa en sus respectivas motivaciones inconscientes.”<sup>6</sup>

La forma de violencia más normal y no patológica es la violencia juguetona o lúdica, la cual se ejerce para ostentar destreza, no para destruir, y no es motivada por odio ni impulso destructor; se encuentra por ejemplo, tanto en los juegos de tribus primitivas como en el arte de la esgrima”.

El motivo de este tipo de violencia es el despliegue de la destreza, más no la destructividad. He aquí la finalidad lúdica que plantea Fromm.

A la vez, Fromm nos plantea el término de violencia reactiva, la cual es la resultante al emplear la defensa de la vida propia, la propiedad y la libertad. SE fundamenta en el miedo, y por ese mismo motivo es el tipo de violencia más frecuente. Es decir, su finalidad es la conservación y la protección y no la destrucción. Podemos citar el ejemplo de que es espiritualmente mal visto el matar a otro ser humano, pero es aceptado matar en el caso de defensa propia, es decir, en el caso de la propia conservación de la vida, la cual no se realiza con ningún fin destructivo ni de cambio.

Una derivación de la violencia reactiva es la violencia vengativa, dicha violencia se basa en la función biológica de supervivencia, cuando el daño ya ha sido hecho y por lo tanto esta violencia no tiene función defensiva, sino la irracional finalidad de anular lo que en realidad se hizo.

---

<sup>6</sup>Uribe Prado Jesús Felipe. Violencia y acoso en el trabajo, Mobbing, Editorial Manual Moderno, México 2011, pág. 22

Existe también la violencia compensadora, la cual trata de una manifestación patológica. Según Fromm, por razones de debilidad, incompetencia o angustia, el individuo no puede actuar como desearía hacerlo, experimenta sufrimiento, y por tales motivos intentaría equilibrar tal estado de impotencia. Para Fromm, el individuo puede someterse a una persona o grupo que tiene poder, e identificarse con ellos, con la finalidad de equilibrar tal estado. El individuo se hace la ilusión de actuar, cuando en realidad lo que hace es someterse a los que actúan.

Por otro lado, Freud nos plantea dos principios esenciales para la comprensión de la violencia humana; estos son, los principios del placer y de la muerte. Este primero tiende a la reunión integración, fusión, conservación y creación de nuevas vidas. En cambio el principio de la muerte, es el que motiva la decadencia y el envejecimiento; su finalidad es la destrucción. Motivo por el cual es alejado del propio ser humano hacia el ambiente.

Por su parte Pierre Bourdieu, plantea la violencia simbólica, la cual juega un rol teórico, que tiene su principal papel en el análisis de la dominación en general. Pierre Bourdieu afirma que la violencia simbólica es “esa violencia que arranca sumisiones que ni siquiera se perciben como tales apoyándose en unas expectativas colectivas y en unas creencias socialmente inculcadas, transformando las relaciones de dominación y de sumisión en relaciones afectivas, un ejemplo de ellas es el poder del carisma”.<sup>7</sup>

Según Bourdieu “las formas suaves de violencia tienen tantas posibilidades de ser impuestas como única forma de ejercer la dominación y explotación en tanto más difícil y reprobada sea la explotación directa y brutal.”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Uribe Prado Jesús Felipe, Violencia y acoso en el trabajo, Mobbing, Editorial Manual Moderno, pág. 25

<sup>8</sup> Idem. pág. 25

Lo anterior, nos muestra un acercamiento importante a nuestro tema principal; el acoso moral y su influencia en la salud mental, dado que Bourdieu, habla también de la existencia de la violencia física o económica, afirmando la coexistencia de estas en las instituciones de economía capitalista.

Bourdieu, afirma que los sistemas de violencia simbólica “Son instrumentos y de dominación que hace posible el consenso lógico y moral, al mismo tiempo que contribuyen a la reproducción del orden social.”<sup>9</sup>

Bourdieu entiende los sistemas simbólicos como sistemas de clasificación bipolar enraizados en la oposición fundamental dominante / dominado, en la que enfatiza la conexión entre las estructuras sociales y cognitivas.

Con el término violencia simbólica, Bourdieu intenta definir la manera en la que los dominados aceptan como su propia y legítima condición la dominación. El poder simbólico no implica la violencia de tipo físico, sino que constituye a la reproducción intergeneracional de acuerdos sociales desiguales y no equitativos, añadiendo su fuerza simbólica a las relaciones de poder.

Siendo las relaciones de poder, primordial medio de manifestación de los distintos tipos de violencia, revisemos las definiciones de este concepto, así como sus divisiones. Para Boulding poder, “Es conseguir lo que uno quiere, pero este logro depende de quién sea la persona y de cómo sabe lo que quiere”.<sup>10</sup>

Boulding distingue la complejidad del poder, dividiéndolo en las fuentes del mismo, en tres grandes categorías;

El poder de la violencia: Consiste en destruir cosas, o a los demás, mediante armas, o mediante la acción de amenazas.

---

<sup>9</sup>Ibidem. pág. 27

<sup>10</sup>Uribe Prado Jesús Felipe, Violencia y acoso en el trabajo, Mobbing, Editorial Manual Moderno, Pág. 28

El poder productivo: Se encuentra en las mentes que construyen y crean, las ideas, los proyectos, y la producción de tecnología.

El poder integrador: es un aspecto integrador del poder productivo, que lleva consigo la capacidad de construir organizaciones, crear familias, e inspirar lealtad. Por otro lado, este poder tiene el aspecto negativo de reñir con la gente, pues tiene un agente destructivo y otro productivo.

Hasta ahora hemos visto las distintas teorías abarcando los procesos de violencia y poder. Pero para la comprensión efectiva del acoso laboral es de primordial importancia el entendimiento de la violencia mediante amenazas de destrucción; Boulding, afirma que una respuesta ante la amenaza puede ser la sumisión, si el amenazado hace lo que el amenazador pide, entonces la amenaza no se cumple. Otra posible reacción es el desafío por parte del amenazado cuando no está dispuesto a cumplir las exigencias del amenazador. A este nivel puede darse la contra – amenaza, que constituye la tercera reacción, que es cuando el amenazado toma el papel del amenazador, advirtiendo sobre una posible venganza. Otra posible reacción ante la amenaza es la huida, que es el escapar del alcance del amenazador. Así como también puede darse la conducta desarmadora, que se trata de que el amenazado sea capaz de unirse con el amenazador en algún tipo de asociación integradora.

Hasta donde hemos llegado, hemos observado que la violencia simbólica es mucho más letal de lo que podemos imaginar, ya que no es posible descubrir con facilidad las situaciones en las que se presenta, lo que la convierte en un rasgo dominante en muchos círculos de poder. Esta influye directamente tanto en fuerzas como intereses del ser humano, desembocando en distintos comportamientos que en la mayoría de los casos incluyen conductas agresivas.

La conclusión podemos decir que la agresión psicológica puede ser desencadenada por comportamientos heterogéneos que se utilizan como medio para conseguir un cambio o la destrucción.

#### **1.1.2.4 Tipos de acoso moral en el trabajo**

Existen dos tipos importantes de “Mobbing”: <sup>11</sup> uno de estos es el Bossing, (de Boss, Jefe) que podemos entender como el acoso realizado por parte del jefe hacia sus colaboradores. Se da cuando el patrono quiere realizar distintos tipos de agresión a nivel psicológico para conseguir el aborramiento del despido. Se considera que una de sus principales causas se fundamente con fines económicos, dado que es mucho más rentable destrozar a un empleado antiguo, provocando su renuncia, que pagar indemnización por despido.

Y el otro es el Mobbing, que es su sentido más amplio, es el acoso moral cuando las agresiones son practicadas por personas distintas del empleador, cuando los mismos compañeros hacen alguna acción de hostigamiento o intimidación.

#### **1.1.2.5 Perfiles de víctima y acosador**

##### **1.1.2.5.1 La víctima del Mobbing**

Algunas investigaciones hanrelazado perfiles personales y profesiones con las características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial de acoso. Estos pretenden calificar a una persona que probablemente será víctima de acoso laboral. Entre las características se presentan las siguientes:

---

<sup>11</sup>Cuc Arana, B. (2011) La defensa Jurídica ante el acoso moral en el trabajo, Tesis. Escuela de Ciencia Psicológicas. Universidad San Carlos de Guatemala. USAC, pág. 5

1. “Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia.

\* Los que hacen preguntas incómodas y clave que nadie osa formular:

\* Los que ponen de relieve y denuncian la corrupción, el desvío, la malversación de caudales de sus destinos legales o justos.

2. Personas autónomas, independientes y con iniciativa.

\* No adaptan sus opiniones.

3. Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.

\* El acosador siente complejo de inferioridad hacia la víctima, dada su alta capacidad cognitiva

4. Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.

\* Aquellos que son un centro de referencia para otros, que valoran su madurez, experiencia, conocimientos, sabiduría, empatía, etc.

\* Las personas que lideran grupos dentro de la organización.

5. Personas con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.

\* Individuos clave en el desarrollo de las tareas.

6. Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.

\* La empatía es una característica especialmente insoportable para el acosador, cuya naturaleza psicológica es no empática.

7. Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.

\* La felicidad de la víctima le resulta insoportable e insufrible y le recuerda su propia miseria afectiva. <sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Piñuel Iñaki, Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Santillana ediciones generales, 2003, S.L. Pagina 175-189

#### 1.1.2.1.5.2 El Acosador en el Mobbing

Dentro de las características del “perfil psicológico del acosador laboral”<sup>13</sup>, podemos citar las siguientes:

a. La falta de empatía: El acosador desconoce la manera de ponerse en el lugar del otro.

Suelen ser personas incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, son conscientes de su capacidad de simular sus sentimientos con el fin de manipular.

b. Incapacidad de concretar relaciones interpersonales: acostumbran ver a los demás como una amenaza, la cual los atemoriza. Esta razón les impide relacionarse de forma auténtica, por lo cual son incapaces de aprender de otro y de relacionarse de forma auténtica.

c. Irresponsabilidad: Suelen tener dificultades en sus decisiones, por lo que dejan que otros las tomen por ellos.

d. Carencia de culpabilidad: Estas personas continuamente niegan su responsabilidad y le atribuyen la culpa a otros, son incapaces de sentirse culpables, pero son embargo conocen bien como manipular los sentimientos de culpa en los demás.

e. Mentirosos compulsivos: inventa la historia de su vida, para hacerse parecer la víctima ante los demás, y así ganarse el apoyo y la confianza de los demás.

f. Megalomaniacos: Con sus historias falsas, dan imagen de ser figuras incorruptibles y de alta moralidad.

g. Habilidad retórica: tienen grandes habilidades para convencer y su discurso es moralizante, aunque con un gran contenido abstracto.

h. Habilidades de seducción: Se muestran ante los otros como personas encantadoras, utilizando como medio su alta calidad de mentira.

---

<sup>13</sup>Cuc Arana, B. (2011) *La defensa Jurídica ante el acoso moral en el trabajo*, Tesis. Escuela de Ciencia Psicológicas. Universidad San Carlos de Guatemala.USAC. Pág. 6

I. Estilo de vida Parasitario: Suelen vivir gracias a lo que los demás hacen por ellos, buscan siempre un estilo de vida alto, y hablan siempre de personas importantes con las que se relacionan, ya sean ficticias o reales.

J. Premeditación: No ataca de forma inmediata, sino que previamente estudia y analiza a su víctima, después manipula su entorno, y por último, una vez teniéndolo todo seguro, inicia con la fase de confrontación.

k. Envidia: Generalmente el acosador siente una gran envidia por las personas que poseen las características que ellos no poseen. Lo que provoca su deseo de destrucción y odio.

Como hemos visto, el acosador puede responder a una personalidad psicópata, con alteraciones en el sentido de la moral, el cual también manifiesta rasgos sicopáticos al no percibir culpa, al ser cobarde y agresivo, (agresivo – pasivo), megalómano y una amplia capacidad improvisatoria. No obstante, pueden llegar a ser personas altamente seductoras.

El acosador puede tener múltiples motivos para violentar a la víctima, tales como temor de un reemplazo por parte de la víctima, pérdida del puesto actual, o simple antipatía causada por proyecciones en la imagen de la víctima. Este acosador, para lograr sus objetivos puede actuar solo o buscar aliados estratégicos para acosar a su víctima.

Con frecuencia el acosado suele ser un colaborador que le gusta rendir, que durante un largo periodo su desempeño ha sido bueno en el puesto y ha logrado sobresalir en el mismo, dándose a conocer como una persona con relaciones interpersonales sanas y un alto comportamiento ético, cuyas características lo convierten en un punto de mira potencial de la violencia psicológica en el trabajo.

Este víctima de acoso, se siente sola e indefensa frente a su atacante, en una situación sin salida, en la que no alcanza a comprender como llego allí y tampoco el por qué. La mayoría de personas afectadas se preguntan con frecuencia que han realizado con, cual fue el comportamiento que los metió en problemas o que provoco el odio de los demás hacia ellos.

Sea cual sea la razón, por las cuales terminaron siendo víctimas, para que este fenómeno se presente, es necesario el curso de tres factores primordiales:

a. “Los ataques se producen en privado (en público son muy difíciles de mantener por que se hacen evidentes a los demás), o ante testigos o espectadores mudos.

b. La vergüenza que desarrolla el acosado. Las víctimas son personas con un alto planteamiento profesional y una elevada ética. No obstante a fuerza de ser Atacadas a diario en su trabajado, empiezan a desarrollar sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

c. Testigos mudos: nadie ha visto ni sabe nada. Los testigos son meros espectadores mudos frente al mobbing de hecho se calla y se finge no ver nada. El por qué no es justificable, pero comprensible: por miedo. Miedo a ser víctima en el futuro, de significarse, de ser acusado de algo, de verse implicado en el conflicto. Los espectadores del mobbing se hallan también implicados en el mismo. Estos pueden ser simple fondo del mismo, o bien tomar partido abiertamente por una de las partes. Los compañeros que actúan como espectadores sin intervenir, ni denunciándolo o buscando interrumpirlo de alguna manera, lo favorecen con su indiferencia y su no disponibilidad a intervenir.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Cuc Arana, B.(2011) *La defensa Jurídica ante el acoso moral en el trabajo*, Tesis. Escuela de Ciencia Psicológicas. Universidad San Carlos de Guatemala. pág. 7

Hasta ahora hemos visto un enfoque general del acoso, empezando por la violencia y su origen sociológico, hasta llegar a los perfiles y manifestaciones de la violencia en ambientes laborales.

Pero para ahondar más en nuestros temas de investigación, es preciso conocer a fondo las consecuencias psicológicas del acoso moral, así como su constante exposición y como este fenómeno puede agravar o crear nuevas manifestaciones de patologías psicológicas.

Como es que la evolución de este fenómeno puede llegar a causar inseguridad en las personas, haciéndolas sentir culpables de lo que están pasando, llegando a minimizarlos y dañar drásticamente su autoestima y seguridad.

La persona que es objeto de estos comportamientos por parte del acosador, desarrolla también, una serie de problemas físicos, cuyo origen se encuentra también en el daño causado por los ataques recibidos periódicamente en el trabajo.

Tal como establece Crog, “Las personas amenazadas, acosadas o difamadas son víctimas psicológicas. Al igual que las víctimas de guerra, se las ha colocado en un estado de sitio virtual que las ha obligado a permanecer constantemente a la defensiva.”<sup>15</sup>

Veamos entonces, cuales son los efectos a nivel psicológico en la salud mental de las víctimas de acoso moral en el trabajo

---

<sup>15</sup>Piñuel Iñaki, Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Santillana ediciones generales, S.L. Pág. 119

### **1.1.2.6 Violencia**

Puede definirse como cualquier tipo de acción u omisión de forma intencional, que daña o insinúa dañar a terceros.

Según Sanmartín la violencia puede ser una acción, como pegar e insultar pero también puede ser negligente o sea por omisión o desatención de una obligación, como dejar en el olvido a un recién nacido o a un anciano.<sup>16</sup> Expuesto lo anterior podemos clasificar la violencia de dos maneras la cuales son:

#### **1.1.2.5.1 Violencia física**

Es el tipo de violencia la cual se manifiesta mediante lesiones en el cuerpo.

#### **1.1.2.5.2 Violencia sexual**

Por razones de acciones en las que una persona, sin su consentimiento es utilizada para dar estimulación o gratificación sexual a su agresor de manera obligada, dañando así su integridad física.

#### **1.1.2.5.3 Violencia económica**

Por medio del uso y abuso ilegal o no aprobado de los recursos económicos o propiedades de una persona.<sup>17</sup>

#### **1.1.2.5.4 Violencia en la comunidad**

Término utilizado por Sanmartín, se refiere a la violencia entre grupos sociales, raciales o étnicos, círculos culturales, religiosos, secretarios y políticos, así como la violencia que generan los medios de comunicación tales como la radio y la televisión.

---

<sup>16</sup>Violencia y Acoso en el trabajo. Mobbing Pág. 33

<sup>17</sup>Ob. Cit. Pág. 34

#### **1.1.2.5.5 Violencia psicológica**

En la que se hace alusión a las acciones, no a las consecuencias de los otros tipos de violencia, es decir a las acciones, omisiones o actitudes que pueden provocar o provocan daño emocional a una persona sin necesariamente tenerla que agredir físicamente, puede manifestarse por medio de insultos, racismo, discriminarla o denigrarla.

#### **1.1.2.6 Acoso moral**

Al momento de aplicar los términos acoso psicológico, acoso moral y mobbing estos pueden ser intercambiables, claro que hay algunas pequeñas diferencias entre ellos, que está implícito en la orientación y el punto de vista de las personas que los definieron.

Hirigoyen define como acoso moral, al “proceso activo por el cual una persona infringe daño psicológico a otra persona de manera intencional, persistente y deliberada, mediante comentarios, actitudes y manipulaciones ambientales y psicosociales, sin recurrir a medios de agresión física.”<sup>18</sup>

Todo este tipo de maltrato lleva a consecuencias psicológicas tales como, inseguridad, inquietud, ansiedad, depresión y pérdida de autoestima. Como siguiente paso se puede producir efectos sociales, como el aislamiento de la persona, disminución en su rendimiento laboral, irritabilidad hacia todas las personas.

Al no tratar estos síntomas, la persona puede llegar a padecer problemas de hipertensión, trastornos cardiovasculares, trastornos digestivos y respiratorios, alergias e infecciones por inhibición del sistema inmunitario.

---

<sup>18</sup>Hirigoyen Marie-France, El acoso moral, El maltrato psicológico en la vida cotidiana, Barcelona, editorial paidós. Pág. 44

Lo cual puede terminar en la muerte, ya que estos problemas inducen al suicidio. Para resumir este proceso de acoso moral los autores Ortega y Gasset dicen “un hombre desmoralizado es simplemente un hombre que no está en posesión de sí mismo, que esta fuera de su radical autenticidad y por ello no vive su vida y por ello no crea, ni fecunda, ni hinche su destino” <sup>19</sup>

Por otro lado el acoso institucional es un fenómeno que se presenta de manera grupal, en el cual, una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo o área al que pertenece, en algunos casos con la complicidad de otros compañeros, en la cual acepta esta dinámica ya que es vista como “necesaria” para poder mantener la estabilidad del grupo. También un término más simple utilizado para este tipo de acoso es el de “síndrome del chivo expiatorio” y el “síndrome del rechazo del cuerpo extraño”. Los grupos que adoptan este tipo de cultura consideran el poder, la conformidad y el control son valores que fortalecen al grupo como tal, en lugar de valores como la satisfacción de sus integrantes o la identidad de los individuos con el grupo al que pertenecen.

En cuanto al termino mobbing, Leymann, le da otro significado el cual dice; el terror psicológico consiste en comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella.<sup>20</sup>

Para que esta agresión se pueda clasificar como mobbing, todas estas actividades deben de presentarse de manera frecuente, por lo menos una vez a la semana y durante un rango largo de tiempo de durante por lo menos seis meses.

---

<sup>19</sup>González De Rivera y Revuelta José Luis, Las claves del mobbing, el Acoso Psicológico en el trabajo visto por los expertos, Madrid, Editorial EOS. Pág. 18

<sup>20</sup>H. Leymann, Mobbing, Paris, Seuil, 1996.

Por lo que acaba o da paso a problemas psicosomáticos, de autovaloración y sociales.

### **1.1.2.7 Dinámicas del acoso psicológico**

#### **1.1.2.7.1 Dinámicas del acosado**

##### **1.1.2.7.1.1 Autenticidad**

El acosado usualmente logra mantener un elevado nivel de compromiso hacia el mismo con su desarrollo tanto personal como profesional, sin mostrar mayor interés por su remuneración material o social. Esto hace que su cuadro mental se presente de una manera rígida o quizá poco flexible, donde mayormente se ve esto manifestado es en el momento de aceptar algún trato ilícito o corrupto. Por el contrario busca innovar su trabajo y no quedarse estancado.

##### **1.1.2.7.1.2 Inocencia psicológica**

Se refiere a la persona que no es capaz de dañar, por ende no tiene la capacidad de reconocer este tipo de conducta en otras personas, esto puede presentarse como un defecto ya que puede llegar a interferir gravemente con la percepción de la realidad y en entornos distorsionados puede interferir con la supervivencia. Por otra parte si pudiera ser de ayuda para la persona, en ambientes sanos, ya que usualmente son tomadas para ocupar cargos altos de trabajo.

##### **1.1.2.7.1.3 Dependencia afectiva**

Esta última característica es el último eslabón de la cadena que no le deja al acosado distanciarse del acosador, ya que el dependiente afectivo no se concibe separado de las personas de su entorno y

tiende a formar de manera fácil y natural vínculos tanto afectivos como sinceros. Por lo que es presa fácil para el acosador, ya que basta con despreciarle su saludo o ignorarlo, para comenzar a causar malestar en la persona.

Dicho malestar puede comenzar a desencadenar otro tipo de conductas las cuales no son muy usuales en la persona, que suelen ser desadaptativas tales como:

- Una exigencia demasiado constante de apoyo en sus amigos o compañeros de trabajo, lo cual puede provocar más rechazo, ahora incluyendo a las personas que lo trataban de manera adecuada.
- Un retraimiento narcisista y gran enfado exactamente con aquellas personas que más lo aprecian o le desean ayudar.
- Puede llegar a acudir a su o sus acosadores, para buscar apoyo y comprensión, todo esto con el fin de poderse asegurar de que todas las personas lo quieren. (Esto demuestra evidentemente su inocencia psicológica, al no percibir el daño que la persona le está causando y al ignorar esto sigue a su lado)
- A nivel personal provoca una insatisfacción consigo mismo por no ser querido por lo que comienza a racionalizar su situación con muchas explicaciones sin sentido o ilógicas, todo esto con el fin de evitar de llegar a aceptar su realidad, que es el estar siendo víctima de acoso.

### **1.1.2.7.2 Dinámicas del acosador**

#### **1.1.2.7.2.1 Mediocridad**

Se refiere a la falta de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente.

#### **1.1.2.7.2.2 Envidia maligna**

Esto es muy común y sencillo es la sensación que tiene el acosador, de sufrimiento o malestar por el bien ajeno. Su menor expresión es cuando el acosador desea superar al otro y está constantemente compitiendo. En casos más extremos se encuentra el goce de la desgracia ajena.

#### **1.1.2.7.2.3 Afán de control**

El acosador se auto-recarga obligadamente las atribuciones de un jefe, siempre está exigiendo cumplimientos estrictos, (no necesariamente éticos o apegados a un reglamento interno, sino más bien estrictamente como él quiere), no acepta la originalidad del acosado.

### **1.1.2.7.3 Dinámicas de la organización**

Las organizaciones por lo general no toleran cualquier tipo de maltrato, por lo que siempre existe un cierto control dentro de los colaboradores, exceptuando casos en los que el acosador hace sus “prácticas” de una manera demasiado sutil la cual hace que los jefes ignoren la situación, o por otro lado que sea un área donde no exista control alguno de las conductas que se pueda estar tomando.

Las dinámicas disfuncionales de una organización pueda que alberguen a acosadores mediocres, los cuales se protegen entre si y convierten en presa fácil o en acosados a las personas que llegan como un agente de cambio. Dichas dinámicas son:

- a) Permitir el ascenso a puestos directivos o de alto mando a individuos con características y tendencias de acosador.
- b) Llegar a definir rasgos de personalidad, perfiles de una persona exitosa o profesional como indeseables o peligrosas para la empresa o los puestos que ocupara.
- c) “Inhibir la comunicación, la expresión y la opinión personal individualizada, que es sustituida por el pensamiento conformista grupal.”<sup>20</sup>

#### **1.1.2.8 Fases del proceso de acoso laboral y sintomatología clínica asociada**

Se puede describir el proceso de acoso en cuatro fases progresivas. Como consecuencia de esto la persona que está siendo acosada va sufriendo una transformación y una acumulación de aspectos disfuncionales en su percepción de sí mismo y en su conducta general. Las fases del acoso laboral desde un punto clínico son:

##### **1.1.2.8.1 Fase de incidente o conflicto**

Existen varias situaciones las cuales pueden ser desencadenantes para un conflicto donde eventualmente aparece el acosador, casos como este se puede dar cuando, la empresa decide modificar su estructura y se ocupa un puesto que es codiciado por una o varias personas.

---

<sup>21</sup>Ob. Cit Pág. 28

Puede crearse el conflicto también cuando una persona comienza un rumor, en el cual aumenta o cambia los hechos a su favor lo cual lo utiliza para justificar y potenciar el acoso psicológico a un compañero.

Este conflicto recién creado hace que los compañeros se empiecen a alejar del debido a que se dan cuenta que el acosado está teniendo conflictos con la jerarquía y como resultado final aparezcan síntomas clínicos como inquietud e irritabilidad, ansiedad e incluso insomnio por la preocupación constante del problema.

#### **1.1.2.8.2 Fase de estigmatización**

Es la fase donde abre paso a las fases de destrucción psicológica, el cual consta de dos partes:

##### **1.1.2.9.2.1 Fase inicial o de desconcierto**

En este punto la persona que está siendo acosada se da cuenta que lo que sucede no son malentendidos, pero no puede percatarse de que pasa exactamente, pero se da cuenta de algunos signos como que los jefes no lo saludan o no le brindan ayuda cuando lo solicita, a parte, los compañeros no se le acercan, por información que saben del acosado según ellos “verídica” por la manipulación de información del acosador. “Desde el punto de vista de la sintomatología podemos hablar de un estadio clínico de desconcierto que repite prácticamente la sintomatología anterior, si bien con un carácter mucho más agudo.”<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ob. Cit. Pág. 107

#### **1.1.2.9.2.2 Fase avanzada de destrucción psicológica y de contagio**

En esta fase el acosador busca contagiar de su actitud a otros compañeros, e involucrar a más personas como cómplices del acosado con el fin de que sea más real su historia.

“Con esto el acosado va perdiendo su fortaleza psíquica, su seguridad persona y su capacidad de decisión y de influencia sobre su entorno, por lo que se presenta una sintomatología depresiva.”<sup>23</sup>

#### **1.1.2.9.3 Fase de Intervención de la jerarquía**

Para este punto el acosado ya no sufre únicamente en su esfera laboral, ya están afectas sus esferas familiares y sociales por lo que crea un conflicto general en su vida, por lo que es molesto para las personas de su alrededor debido a su deterioro tanto físico como psicológico, debido a esto pueden aparecer sentimientos de culpabilidad ya que se atribuye a el mismo la carga del fracaso en sus relaciones.

Luego de esto comienza a tomar acción la jerarquía de la empresa, lo hará por medio de reuniones o toma de propuestas de los colaboradores (sean buenas o malas, incluso viniendo del acosador)

#### **1.1.2.9.2 Fase de Expulsión o Eliminación**

Este término no se refiere únicamente a la expulsión de la persona fuera de la empresa (despido), también puede ser marginarla internamente, dañando así sus funciones dentro de la empresa y sobre todo su autoestima.

---

<sup>23</sup>Ob. Cit Pág. 109

La sintomatología que el acosado puede presentar en este punto puede ser; indefensión, sentimiento de abandono, necesidad de gratificación, desesperanza y hasta problemas conyugales.

Los efectos del acoso laboral son un daño severo y progresivo en la salud mental del acosado por la carga psicológica que le está insertando en sus labores.

Dentro de los fenómenos psicológicos que pueden aparecer dentro del acosador podemos mencionar:

- Perversión: Debido al constante deseo de estar molestando al acosado, de manipularlo y en ocasiones engañarlo.
- Error atribucional: Por parte del acosador y su entorno ya que justifica algún inconveniente que pudiera sucederle al acosado, con atribuciones que el acosador está recargándole.
- Complicidad: Forman parte de la acción de acosar a una persona, incluso de manera indirecta como ocultar los males que se están ejecutando.
- Aislamiento: tanto involuntario (al comienzo del proceso de acoso, ya que como mencionamos antes el acosador se encarga de alejarlo), como voluntario (al final del proceso debido a su malestar).

#### **1.1.2.10 Salud mental**

Un estado de bienestar en el cual el individuo es completamente consciente de sus propias capacidades tanto mentales como físicas, tiene la capacidad de afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad de manera voluntaria.

La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: “La salud es un estado de completo

bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.”<sup>24</sup>

## **1.2 Delimitación**

Esta investigación se realizó en la Confederación Central General de Trabajadores de Guatemala, - CGTG- ubicada en la 3ª. Avenida 12-22 zona 1, de la Ciudad Guatemala, con un grupo de 50 personas comprendidas entre las edades de 22 y 42 años de edad, los cuales en su mayoría eran mujeres, quienes durante el proceso de la investigación hicieron notar su malestar hacia la empresa donde trabajan pero sin saber qué es lo que realmente les está afectando, por otro lado no conocen sus derechos como trabajador y más importante como persona lo cual abre paso a un maltrato que se da mayoritariamente en el trato de los jefes hacia ellos.

La investigación fue desarrollada durante los meses de junio a julio del año 2014. En la cual fueron aplicadas entrevistas para saber los conocimientos globales de las personas pero para formar un vínculo con los mismos para que estuvieran abiertos a la ayuda que les brindamos, una encuesta que se utilizó para formar los temas de nuestra capacitación, la cual tuvo la finalidad de instruirlos para así, evitar que caigan en el fenómeno del acoso laboral.

Todo este proceso termina con el barómetro Iñaki Piñuel para dejar denotado que se encontró rasgos de acoso laboral en los colaboradores.

Esta investigación por ser de carácter cualitativo carece de hipótesis y se realiza la operativización de objetivos empíricos.

---

<sup>24</sup>OMS, [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/). Consultado 06/04/2014

### 1.2.1 Operativización de Objetivos

Objetivos	Categorías o Variables	Técnicas o Instrumentos
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las causas del acoso laboral en los colaboradores.</li> <li>• Identificar las manifestaciones de la violencia psicológica entre los colaboradores.</li> <li>• Establecer medidas preventivas para evitar el acoso psicológico entre los colaboradores.</li> </ul>	<p><u>Violencia:</u> tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas que provocan con hacer daño o sometimiento grave.</p> <p><u>Violencia física:</u> Se caracteriza por agredir mediante la palabra la integridad de una persona</p> <p><u>Acoso laboral:</u> Trato hostil al que es sometida una persona en el ámbito laboral.</p> <p><u>Salud mental:</u> estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural que garantiza un bienestar y calidad de vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Recolección de datos</li> <li>• Capacitación “no mas acoso”</li> <li>• Test Barómetro Cisneros</li> </ul>

## **CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.1 TÉCNICAS**

#### **2.1.1 Muestreo no aleatorio simple**

Se trabajó con una muestra tomada de forma no aleatoria de cincuenta trabajadores de distintas maquilas de la ciudad capital concentrados en las instalaciones de CGTG. Los cuales fueron seleccionados por criterios tales como; trabajar en un ambiente hostil, mostrar inconformidad con su trabajo y personas interesadas en cambiar su situación laboral.

#### **2.1.2 Recolección de datos:**

Se recolectó datos por medio de una encuesta pasada a la población la cual nos devolvió resultados globales de la percepción y conocimiento que las personas tienen acerca del tema del acoso dentro del ámbito laboral, para poder denotar antes de la capacitación si saben la diferencia en los tratos que reciben de los compañeros de trabajo y sobre todos si podían reconocer como se comporta un acosador dentro de la empresa.

Observación:

Durante este tiempo, se buscó el poder observar la conducta de las personas, con la cual se trabajó, para poder conocer su forma de actuar frente al fenómeno del acoso laboral. Por otro lado también, pudimos notar signos de negación o resistencia al tratar de descubrir si los sujetos son acosadores o sufren como víctimas de acoso laboral.

### **2.1.3 Técnicas de análisis estadístico de los datos**

Se tabularon y agruparon los datos obtenidos en el test aplicado, los cuales se representaron en gráficas, partiendo de los porcentajes obtenidos en la tabulación de los resultados.

## **2.2 Instrumentos**

### **2.2.1 Encuesta**

Una encuesta en la cual se preguntan términos más específicos que engloban el tema principal, la cual fue respondida de manera escrita e individual siendo el punto de partida para armar la capacitación que se le impartió a la misma población.

### **2.2.2 Entrevista**

Una entrevista estructurada, con la cual la población de manera personal relató brevemente lo que saben acerca del acoso laboral, de esta manera se pudo lograr una conexión de empatía y disponibilidad para contestar los otros instrumentos aplicados sin ningún tipo de negación o represión.

### **2.2.3 Capacitación “No más acoso psicológico”**

La capacitación fue desarrollada a partir de los hallazgos encontrados por medio de los dos instrumentos anteriores, (la entrevista y el test) donde se evaluó las brechas donde existía falta de conocimiento en temas específicos, por lo que se trabajó con el grupo de colaboradores una capacitación con una parte teórica para explicar la diferenciación y concepto de los temas contenidos dentro del tema principal que es el acoso laboral, como identificar en determinadas

situaciones si se está siendo tanto víctima como agresor para que sean capaces de evitar caer en estas situaciones de violencia psicológica.

Como resultado de la ejecución del taller los participantes ejemplificaron el conocimiento teórico brindado para saber cómo reconocer el acoso laboral por medio de la observación.

#### **2.2.4 Test “Barómetro Cisneros”**

El Barómetro Cisneros de Iñaki Piñuel de acuerdo con Piñuel y Oñate (2003), el profesor Iñaki Piñuel de la universidad de Alcalá, España, elaboró el conocido cuestionario denominado CIRSNEROS (cuestionario interpersonal sobre Psicoterror), cuyo nombre fue asignado en homenaje al fundador de la universidad de Alacá: Cardenal Cisneros. Este Instrumento, que sigue las pautas del LIPT de Leymann con 43 reactivos en una escala tipo Likert (1 nunca, 5 todos los días), se ha empleado para realizar muchos estudios bajo la denominación de Barómetro Cisneros. Puede concluirse que el sujeto padece alguna situación de mobbing en su trabajo, si sufre durante por lo menos durante los últimos 6 meses uno o más de los hostigamientos psicológicos establecidos en el cuestionario, con frecuencia de una o más veces por semana.

Este test fue aplicado para evidenciar de forma psicométrica si existe o no signos de acoso laboral en la población con la que se trabajó.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.3. Características del lugar y la población**

##### **3.3.1. Características del lugar**

La investigación fue realizada en la institución CGTG de Guatemala, la cual se destaca por trabajar en la defensa de los derechos de los trabajadores de distintos campos laborales, ubicada en la 3ª av. 11-22 de la zona 1 capitalina.

Su función es velar por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, así como la defensa ante cualquier tipo de injusticia en el campo laboral, así como desempeñar un rol mediador en los conflictos laborales en los que corresponda intervenir para desempeñar sus funciones.

La institución CGTG de Guatemala desde su creación hasta la fecha ha puesto de manifiesto su compromiso en la defensa de la población trabajadora del país, por medio de charlas informativas, asesoría legal, y capacitaciones en derechos laborales a todas las personas que se presentan en busca de ayuda ante alguna dificultad laboral.

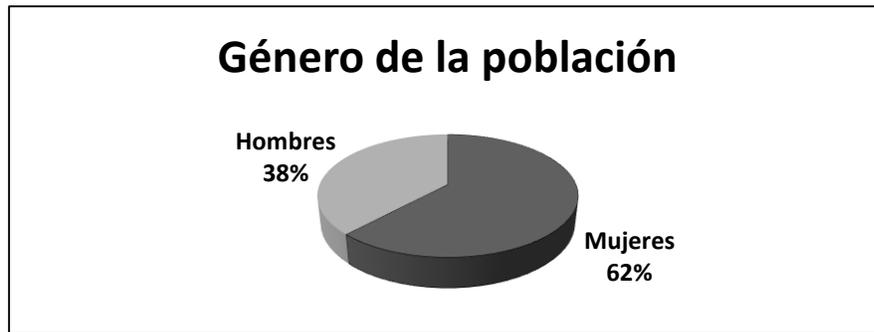
##### **3.3.2. Características de la población**

Se trabajó con una muestra tomada de forma no aleatoria de cincuenta trabajadores, conformada por 19 hombres y 31 mujeres de distintas maquilas, comprendidos entre los rangos de edades de 18 a 50 años, provenientes de la ciudad capital.

### 3.3.3. Análisis cualitativo

A continuación se describe los resultados de los instrumentos realizados.

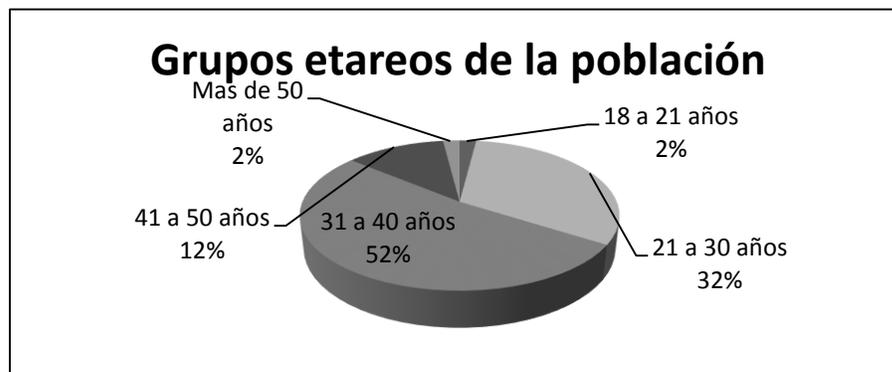
**Gráfica No. 1**



**Fuente:** Datos obtenidos en los instrumentos aplicados durante la investigación donde se le pidió a la población que expresaran su género.

**Descripción:** Podemos observar que el 38% de la población son hombres, así como el 62% son mujeres.

**Gráfica No. 2**

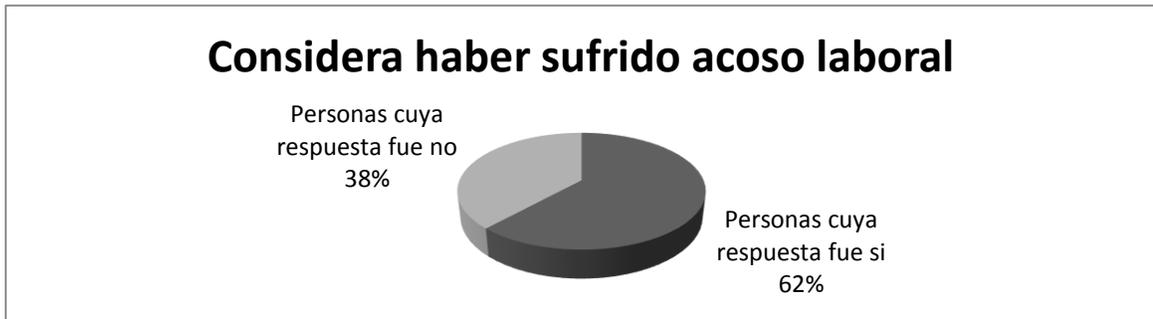


**Fuente:** Datos obtenidos en los instrumentos aplicados durante la investigación donde se le pidió a la población que expresaran su edad.

**Descripción:** Podemos observar que el 62% de la población es de género femenino, aso como el 52% de la población en general está comprendido entre las edades de 31 a 40 años de edad.

## Encuesta sobre acoso laboral

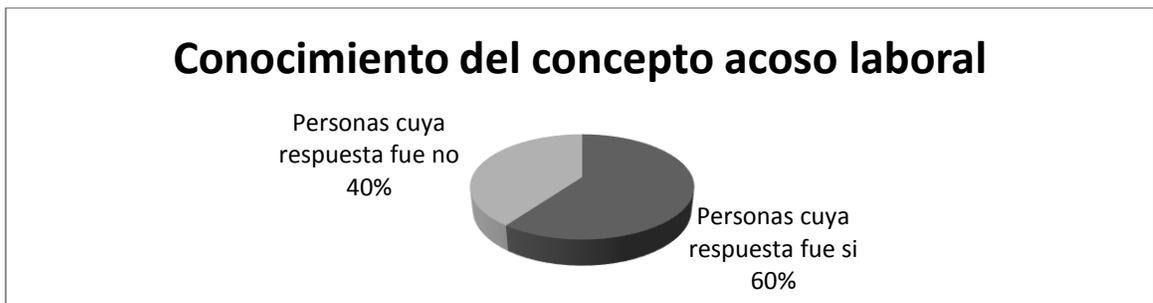
Gráfica No. 3



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Acoso Moral en el Trabajo, primera interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos del cuestionario de Acoso Moral, en su primer interrogante, la cual consultaba a la población haber sufrido o no el Acoso Moral dentro de su trabajo. Observamos que el 42% de la población asegura no haber sufrido acoso moral en el trabajo, más el 58% aseguró haberlo sufrido en algún momento.

Gráfica No. 4



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Acoso Moral en el Trabajo, segunda interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos del cuestionario de Acoso Moral, en su segunda interrogante, la cual consultaba a la población si conocían el significado de la palabra Mobbing, o bien, si sabían que era el acoso moral en el trabajo. Obtenemos que el 60% de nuestra población asegura conocer el acoso laboral, mientras el 40% desconoce del mismo.

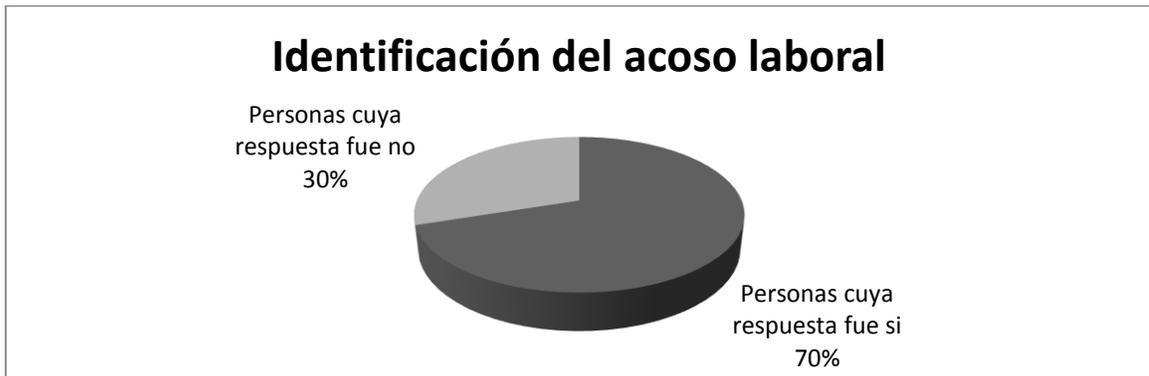
**Gráfica No. 5**



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Acoso Moral en el Trabajo, tercera interrogante.

**Descripción:** La anterior gráfica muestra los resultados obtenidos del Cuestionario de Acoso Moral, en su tercera interrogante, la cual formula saber cómo ejercer defensa en caso de ser víctima de violencia en el trabajo. La gráfica nos muestra que el 56% de la muestra manifiesta desconocer cómo defenderse en caso de sufrir algún tipo de acoso en el trabajo, más el 44% asegura si conocer formas de defensa.

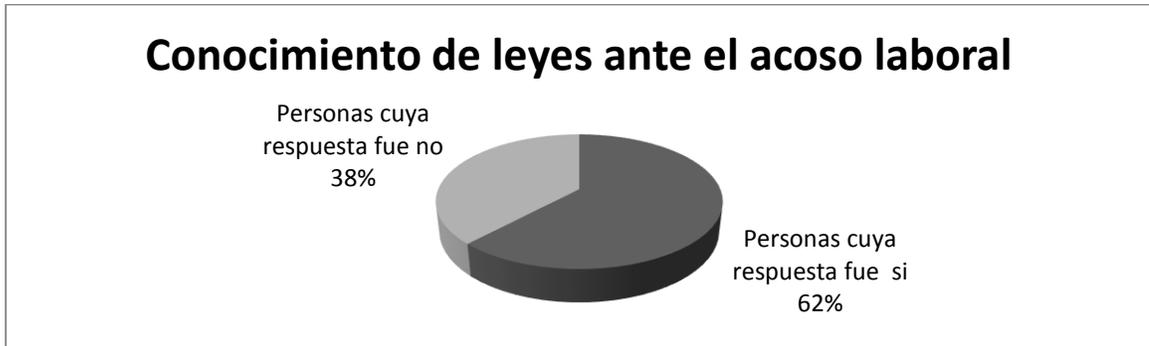
**Gráfica No. 6**



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Acoso Moral en el Trabajo, cuarta interrogante.

**Descripción:** La anterior gráfica muestra los resultados obtenidos del cuestionario de acoso moral, en su cuarta interrogante, la cual consultaba a la población sobre saber cómo identificar algún tipo de violencia o acoso en su lugar de trabajo, podemos ver que el 70% de la muestra asegura saber cómo identificar las manifestaciones de acoso en el trabajo, más el 30% restante manifiesta desconocer maneras de identificarlo.

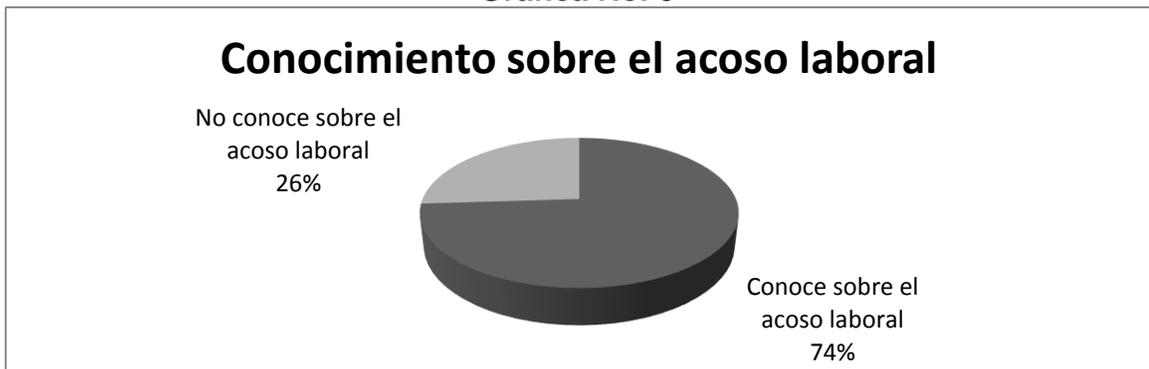
**Gráfica no. 7**



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Acoso Moral en el Trabajo, quinta interrogante.

**Descripción:** La anterior gráfica muestra los resultados obtenidos del Cuestionario de Acoso Moral, en su quinta interrogante, la cual consultaba a la población sobre el conocimiento de leyes ante el Acoso Moral en el trabajo, encontramos que el 86% desconoce la existencia de leyes ante el acoso laboral, siendo solamente el 14% de la muestra que posee conocimiento de aspectos legislativos ante la violencia en el trabajo.

**Gráfica No. 8**



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación de la Entrevista de Acoso Moral en el Trabajo, primera interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos de la Entrevista de Acoso Moral, en su primer interrogante, la cual consultaba si el participante conocía el significado del Acoso Moral en el trabajo. La gran mayoría afirma saber sobre la dinámica del acoso moral en el trabajo, siendo el 74%, mientras el 26% manifiesta desconocerlo.

Gráfica No. 9



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación de la Entrevista de Acoso Moral en el Trabajo, segunda interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos de la Entrevista de Acoso Moral, en su segunda interrogante, en la cual se le consultaban las manifestaciones que conocían podrían darse durante el acoso moral en el trabajo. El 76% de la población afirma poder identificar las manifestaciones que se dan durante el acoso laboral, mientras el 24% manifiesta no conocer y por tanto no identificar las manifestaciones del mismo.

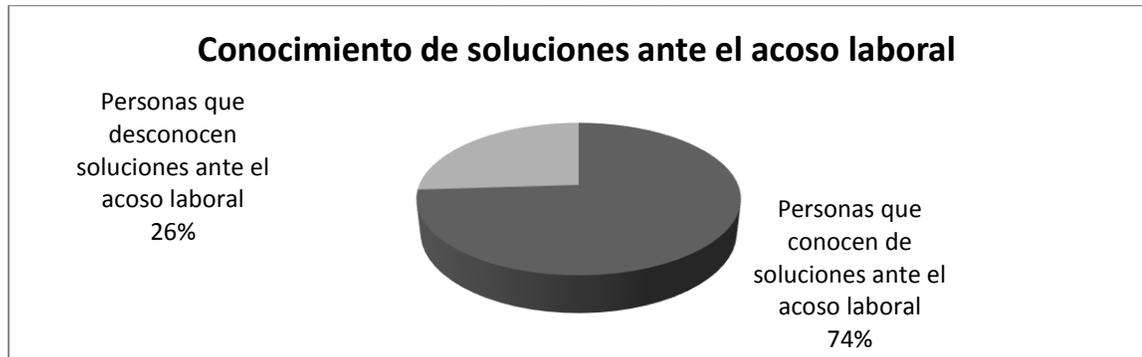
Gráfica No. 10



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación de la Entrevista de acoso moral en el trabajo, tercera interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos en la entrevista de acoso laboral, en su tercera interrogante, en la cual se les consultaba acerca de las consecuencias del acoso moral, El 68% afirma conocer las consecuencias de ser víctima de acoso laboral, más el 32% restante desconoce sobre las mismas.

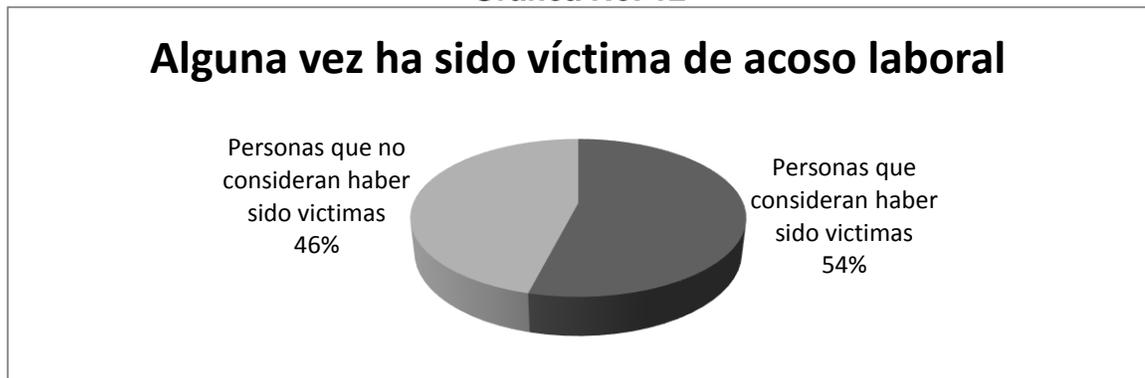
**Gráfica No. 11**



**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación de la Entrevista de Acoso Moral en el Trabajo, cuarta interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos de la Entrevista de Acoso Moral, en su cuarta interrogante, en la cual se les formulaba a los participantes sobre posibles soluciones ante el Acoso, Proponiendo el 74% de la población soluciones como; investigar el problema a fondo, acudir al ministerio de trabajo, denunciar ante los derechos de la mujer, acudir al ministerio público, hablar con los superiores, etc. Mientras el 26% desconoce sobre alguna solución ante el acoso moral en el trabajo.

**Gráfica No. 12**

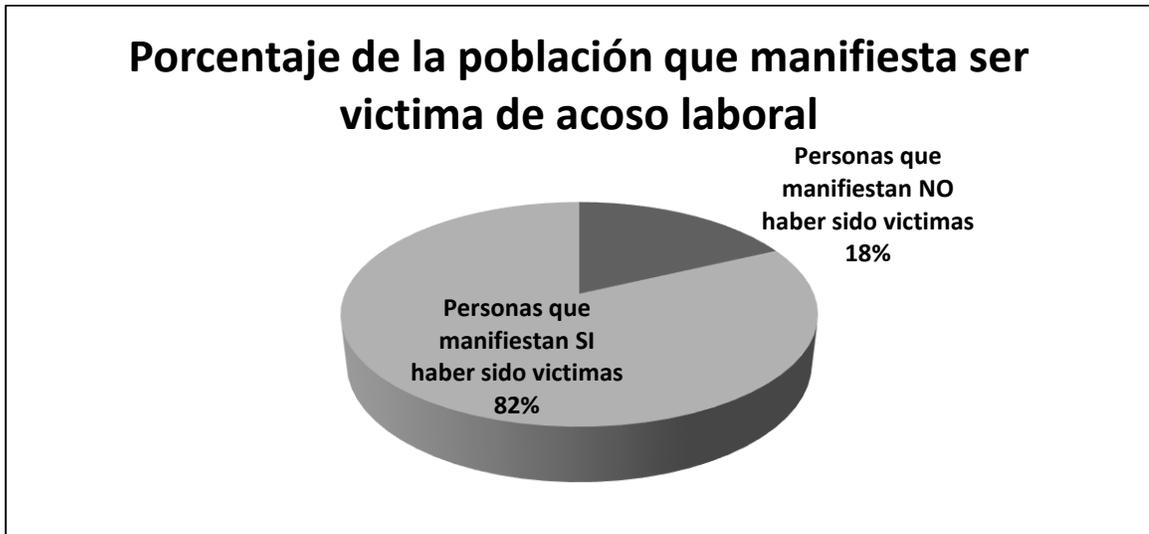


**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación de la Entrevista de Acoso Moral en el Trabajo, quinta interrogante.

**Descripción:** Esta gráfica muestra los resultados obtenidos de la Entrevista de Acoso Moral, en su quinta interrogante, en la cual se les consultaba a los participantes si en alguna ocasión habían sido víctimas de Acoso Moral en el Trabajo, Obteniendo que casi el 54% de la población manifiesta haber sufrido algún tipo de violencia en su área de trabajo. Mientras el 46% niega haber sufrido de violencia laboral.

## Barómetro Cisneros

### Gráfica No. 13



**Fuente:** Datos obtenidos de los resultados de la aplicación del Barómetro de Cisneros, sobre acoso moral en el trabajo

**Descripción:** Obtenemos que el 82% de la población afirma por medio del barómetro Cisneros, haber sido víctima de acoso laboral en algún momento, mientras solamente el 18% manifiesta no haber sufrido ninguna de las situaciones planteadas en el Barómetro.

### **3.4. Análisis global de resultados**

Con las gráficas anteriores podemos demostrar que la mayor parte de nuestra población objeto de estudio manifestó conocimiento sobre el acoso laboral, misma que en su mayoría demandó padecerlo.

Podemos decir, que el poder afirmar ser víctima de algún tipo de violencia laboral, depende también de conocer el significado de este tipo de violencia, para poder detectar su existencia o inexistencia. Podemos observar, que casi la mitad de nuestra población manifiesta desconocer las formas de actuar o defenderse en caso de ser víctimas de acoso laboral.

Demostrando con estos resultados que existe una fuerte incidencia de acoso laboral ya que la mayoría la población manifestó haber sido víctima de algún tipo de violencia en su área de trabajo, obteniendo como hallazgo importante que un alto porcentaje de nuestra población reconoce el poder identificar manifestaciones de Acoso Moral dentro de su trabajo, el 50% considera haber sido víctima misma población la que manifestó desconocimiento de leyes ante acoso laboral, haber sido víctima de violencia.

Podemos observar que las personas que aceptan haber sido víctimas de acoso laboral, carecen de conocimiento de medios de defensa ante la violencia que pueda ejercerse sobre ellos, entendiendo que el desconocimiento de maneras de defenderse, contribuye a la continuidad de estas manifestaciones en su contra, observando que casi tres cuartas partes de la población conoce las manifestaciones que pueden darse durante el acoso, mencionando el maltrato, la discriminación, las malas miradas, humillaciones por edad o género, entre otras.

Es preciso conocer si las personas que manifiestan haber sido víctimas, poseen conocimiento sobre las posibles consecuencias que la violencia laboral puede traer sobre ellos, obteniendo el dato de que un alto porcentaje de la población menciona consecuencias tales como daños psicológicos, baja autoestima, incomodidad en el trabajo, depresión, nerviosismo, entre otros síntomas.

Lo anterior nos indica que las víctimas poseen conocimiento de la violencia en el trabajo, de cómo identificar sus manifestaciones, de las consecuencias que esto puede traer sobre ellos, pero desconocer las formas de proceder en el caso de ser víctimas.

En este punto, cabe también considerar la posibilidad de que un pequeño porcentaje de la población manifiesta conocimiento sobre los medios de defensa ante el acoso laboral, más optan por no realizar acción alguna, por el temor a represalias aún mayores o el arriesgar sus puestos de empleo, siendo este un factor que permite que se mantengan y persistan las manifestaciones de la violencia, sin que se creen medidas para combatirlo y disminuirlo.

Es evidente la falta de interés en la capacitación de estos temas por parte de las instituciones encargadas de velar por que no se presenten manifestaciones de violencia en los ambientes laborales, siendo esta la principal razón por la cual las víctimas optan por soportar todo tipo de maltratos dentro de sus empleos, entendiendo que no les será brindada la ayuda necesaria, así como tampoco se encontrara una solución en el momento de solicitar asesoría.

Es preciso difundir información sobre los medios de defensa en caso sufrir algún tipo de violencia dentro del trabajo, dado que casi la mitad de nuestra población, indistintamente del género, manifestó haber sido víctima, más no la posibilidad de poder denunciar los hechos, por el hecho de desconocer la manera de defenderse.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- Al finalizar la investigación se concluye que cualquier tipo de agresión ya sea física o mental la cual se presente repetitivamente durante un prolongado período de tiempo dentro de las horas laborales, pueden dañar la salud mental del colaborador que los está sufriendo, dando como resultado una baja autoestima, incomodidad en el ambiente de trabajo y deseos de desertar del trabajo.
- El acoso psicológico recibido en la empresa, en su mayoría se presenta por el trato recibido por el jefe inmediato e incluso por los dueños de la empresa lo que causa que el colaborador no conozca a quien dirigirse o pedir ayuda para solucionar el problema.
- En innumerables ocasiones los jefes se dirigen a sus colaboradores con frases indignantes hacia los mismos, donde reprochan que no hacen o cumplen con las metas que se le asignan, lo cual ellos expresan que es una afirmación equivocada, pero con el tiempo esto hace que se vuelva realidad ya que los colaboradores debido a la falta de ánimo, no trabajan eficazmente.

- El daño psicológico provocado por el acoso laboral va más allá de lo que pueda provocarse dentro de la empresa; el colaborador se siente más cansado, reduce sus actividades sociales, se inhibe y se mantiene irrito en su núcleo familiar llevándole al deterioro de sus relaciones afectivas.
- El no conocer a cerca del tema hace que las personas estén propensas a sufrir violencia psicológica, física e incluso sexual.
- Algunos colaboradores sienten molestia por el trato que se les está dando porque dada la cultura de violencia dentro de la empresa, este trato es catalogado como una “actitud normal”, por lo que no logran identificar donde radica su malestar psicológico.
- Entre las causas que llevan a un acosador a violentar a un compañero de trabajo se encuentra la inseguridad en si mismo, la envidia al puesto que la persona tiene o puede aspirar y la falta de empatía hacia los demás.

## 4.2. Recomendaciones

- Es importante que las empresas y organizaciones tomen conciencia de las manifestaciones de violencia y acoso psicológico, con la finalidad de evitar que estas manifestaciones afecten perjudicialmente la salud y el rendimiento de sus colaboradores.
- Es indispensable realizar estudios sobre clima organizacional para conocer la situación de relaciones interpersonales entre los colaboradores, y partiendo de los resultados, implementar programas de capacitación, orientadas a fortalecer los valores individuales y grupales de la organización.
- La implementación de programas en los cuales puedan ser escuchadas y atendidas las inquietudes de los trabajadores, así como cualquier malestar que se les esté presentando.
- La realización de actividades recreativas que faciliten la libre comunicación entre los colaboradores, fortaleciendo las relaciones entre los mismos y los compromisos con la organización.
- Es importante la realización de capacitaciones en jefes inmediatos y puestos de liderazgo, para que fomenten el trabajo en equipo, la comunicación eficaz y el liderazgo, para mejorar las relaciones, evitar el aislamiento y todas aquellas actitudes que puedan dar paso a factores que faciliten el origen de acoso moral dentro de la empresa.

- Invitar a los colaboradores que han sido víctimas de acoso, a manifestar estas situaciones, con la finalidad de dar seguimiento y solución, así como la prevención de futuras apariciones de estas manifestaciones, todo ello por medio de grupos internos de apoyo.
- Al momento de identificar que se sufren algunas consecuencias por el acoso moral recibido, es recomendable buscar acompañamiento psicológico profesional, para desaparecer dichas consecuencias.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas continuar con el estudio del acoso laboral a la mayor cantidad de organizaciones posibles, con la finalidad de instruir y capacitar a todo colaborador, en la identificación, denuncia y solución de todas las actitudes que puedan catalogarse como dañinas a la psique e integridad física de los colaboradores.
- En la empresa comprometer a jefes inmediatos a fomentar el trabajo en equipo, comunicación eficaz y estilos de liderazgo, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales y evitar el aislamiento de los colaboradores, a través de grupos focales en los que se puedan exponer posibles manifestaciones de mobbing y depresión.

## BIBLIOGRAFÍA

- ψ *Diccionario de la Real Academia Española* edición 1936, Términos, intimidar; amedrentar
- ψ Piñuel Iñaki, *Mobbing Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santillana ediciones generales, S.L. ISBN: 84-663-1229-3
- ψ Uribe Prado Jesús Felipe, *Violencia y acoso en el trabajo, Mobbing*, Editorial Manual Moderno, México 2011, ISBN: 978-607-02-1906-1.
- ψ Cuc Arana Byron, *La defensa Jurídica ante el acoso moral en el trabajo*, USAC, Tesis 2011.
- ψ Hirigoyen Marie-France, *El acoso moral, El maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Barcelona, editorial Paidós.
- ψ González De Rivera y Revuelta José Luis, *Las claves del mobbing, el Acoso Psicológico en el trabajo visto por los expertos*, Madrid, Editorial EOS.
- ψ Vicente Rojo, José, Cervera, Ana María, *El mobbing o acoso laboral*, primera edición, España, Editorial Tebar, 2005 - 153 páginas.
- ψ Mediavilla, Gerardo, *¿por qué la han tomado conmigo?*, primera edición, España, ediciones de bolsillo, 272 págs., ISBN: 8497933508.
- ψ Lembo Norberto, Abadí Mauricio, ParésSoliva Marina, *Acoso Laboral*, Primera Edición, Buenos Aires Argentina, Editorial Ananké 2010, 259 págs. ISBN: 978-1510-05-4.
- ψ Velázquez Fernández, Manuel, *Mobbing; Violencia física y estrés en el trabajo*, Primera edición, España, Gestión 2000, 384 págs. ISBN: 8480885572.

## ANEXOS

### ANEXO #1



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

#### 10.1 Entrevista

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

- 1) ¿Conoce que es el acoso laboral?
  
- 2) ¿Qué manifestaciones considera que se presentan durante el acoso laboral?
  
- 3) ¿Qué consecuencias podría provocar el acoso laboral en los trabajadores?
  
- 4) ¿Conoce alguna solución ante este problema?
  
- 5) ¿Considera que alguna vez haber sido víctima de acoso laboral?



## ANEXO #2

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

### 10.2 Encuesta

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

1) ¿Ha sufrido alguna vez de acoso laboral?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

2) ¿Conoce usted el significado de la palabra Mobbing?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

3) ¿Conoce cómo defenderse en caso de ser víctima de mobbing?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

4) ¿Sabe cómo identificar si está sufriendo algún acoso moral en su trabajo?

5) ¿Conoce las leyes que amparan al trabajador en caso de ser víctima de acoso moral?



### ANEXO #3

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

### 10.3 El barómetro Cisneros de Iñaki Piñuel

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

Si usted está padeciendo durante por lo menos los últimos seis meses uno o más de los siguientes hostigamientos psicológicos, con una frecuencia de una vez o más por semana, usted padece una situación de mobbing en su trabajo. Marque en la escala siendo 1 la puntuación más baja y 6 la puntuación más alta.

	Comportamientos	Ponderación					
		1	2	3	4	5	6
1	Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.						
2	Me ignoran, me excluyen, o me hacen el vacío, fingen no verme, no me devuelven el saludo, o me hacen “invisible”.						
3	Me chillan o gritan, o eleva la voz con vistas a intimidarme.						
4	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.						
5	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.						
6	Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.						
7	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo sistemáticamente, no importa lo que haga.						
8	Me acusan injustamente o falsamente de incumplimientos, errores o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real.						
9	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antitéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar mi imagen y reputación.						
10	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo con vistas a paralizarme y desestabilizarme.						
11	Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada pequeños errores o nimiedades para alterarme.						
12	Me amenazan continuamente con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc....).						
13	Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional, restándole su						

	valor, o atribuyéndolo a otros factores.						
14	Intentan persistentemente desmoralizarme mediante todo tipo de artimañas.						
15	Utilizan de manera malintencionada varias estratagemas para hacerme incurrir en errores profesionales y después acusarme de ellos.						
16	16. Controlan, supervisan o monitorizan mi trabajo de forma malintencionada para intentar “pillarme en algún renuncio”.						
17	Evalúan mi trabajo y desempeño sistemáticamente de forma negativa, de manera inequitativa o sesgada.						
18	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y luego me acusan de no hacer nada o de ser perezoso.						
19	Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores, y me acusan de no terminar nada.						
20	Asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.						
21	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias para humillarme o agobiarme.						
22	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética para forzar mi criterio ético participando en “enjuagues”						
23	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.						
24	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.						
25	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.						
26	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.						
27	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.						
28	Intentan aislarne de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me aleja físicamente de ellos.						
29	Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo, tomando el rábano por las hojas.						
30	Intenta buscarme las cosquillas para “hacerme explotar”.						
31	Envenenan a la gente a mi alrededor contándole todo tipo de calumnias o falsedades, poniéndolas en contra mía de manera malintencionada.						
32	Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, o me ponen apodos.						
33	33. Recibo feroces e injustas críticas o burlas acerca de aspectos de mi vida personal.						
34	Recibo amenazas verbales o gestos intimidatorios.						
35	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.						
36	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.						

37	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.						
38	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.						
39	Limitan malintencionadamente mi acceso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación para perjudicarme.						
40	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales.						
41	Modifican mis responsabilidades o mis cometidos sin comunicármelo.						
42	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.						

Si usted ha contestado afirmativamente a una o más de las cuestiones anteriores y estos comportamientos son reiterativos, por lo menos una vez por semana durante un periodo continuado de al menos seis meses, usted es víctima de mobbing en su trabajo