

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

**“BENEFICIOS DE LOS GRUPOS DE APOYO EN EL ACOSO LABORAL”**

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

**POR**

**INDIRA DE LEÓN PEÑA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE**  
**PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
**DIRECTOR**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello  
Mario Estuardo Sitaví Semeyá  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Juan Fernando Porres Arellano  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 0113-2015  
CODIPs. 2567-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de octubre de 2016

Estudiante  
Indira de León Peña  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TERCERO (3º) del Acta SESENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (63-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el de 21 de octubre de 2016, que copiado literalmente dice:

“**TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**BENEFICIOS DE LOS GRUPOS DE APOYO EN ACOSO LABORAL**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Indira de León Peña

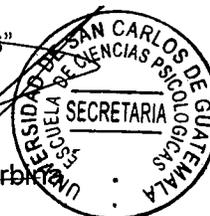
CARNÉ: 2007-21424

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la M.A. Bertha Melanie Girard Luna y revisado por la Licenciada Iris 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 ENSEÑAR A TODOS”

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/Gabby



CIEPs. 088-2016  
REG: 0113-2015

**INFORME FINAL**

Guatemala, 18 de octubre de 2016

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

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

**“BENEFICIOS DE LOS GRUPOS DE APOYO EN ACOSO LABORAL”.**

**ESTUDIANTE:**  
Indira de León Peña

**CARNE No.**  
2007-21424

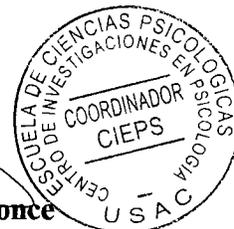
**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 05 de octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 18 de octubre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

Licenciada **Miryam Elizabeth Ponce Ponce**  
Coordinadora

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”





CIEPs. 088-2016  
REG. 0113-2015

Guatemala, 18 de octubre de 2016

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**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:

**“BENEFICIOS DE LOS GRUPOS DE APOYO EN ACOSO LABORAL”.**

**ESTUDIANTE:**  
Indira de León Peña

**CARNÉ No.**  
**2007-21424**

**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 05 de octubre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

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



c. archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Guatemala 3 de Noviembre del 2015.

M.A. Helvin Velásquez Ramos  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
U S A C

M.A. Velásquez:

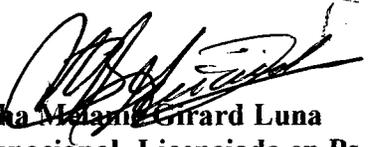
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la **asesoría del Informe Final de Investigación** Titulado: **“BENEFICIOS DE LOS GRUPOS DE APOYO EN EL ACOSO LABORAL”**, elaborado por la Estudiante:

**Indira De León Peña**

**Carné No.: 200721424**

El trabajo fue realizado a partir del mes de septiembre del año dos mil once, al 3 de noviembre del año dos mil quince, previo a obtener el Título de la Carrera de Licenciatura en Psicología. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs., por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Atentamente,

  
**Bertha Melante Girard Luna**  
Terapeuta Ocupacional- Licenciada en Ps.-M.A.  
ASESORA  
Colegiado Activo No.: 673



**BMGL/susy**  
c.c.archivo



8 va avenida 4-20 zona 1  
Cel.: 50172403

Guatemala 17 de octubre de 2015

Licenciado  
Helvin Velásquez Ramos  
Centro de Investigación en psicología Mayra Gutiérrez  
Presente

Distinguido Licenciado:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, por este medio le informo que la estudiante Indira de León Peña, carne 200721424, realizó en esta institución su proyecto de investigación **“Beneficios de los grupos de apoyo de internet, para maestros del sector público que sufren acoso laboral”** en un periodo comprendido del 15 de septiembre al 17 de octubre, atendiendo a 25 maestros del sector público.

La estudiante en mención, cumplió con la planificación que presentó a nuestra institución, sin otro particular, me despido,

Atentamente,



Héctor Herrera

Secretario de Organización y propaganda



**MADRINA DE GRADUACIÓN**

**Iris Janeth Nolasco**

**Licenciada en Psicología**

**Colegiado No. 4921**

## ACTO QUE DEDICO

A:

- DIOS** Porque es quién porta la Luz a la humanidad, y por ende me iluminó en el proceso de esta tesis, Es él "Gran Artífice del Universo", y es por eso que acepto que está presente en todo lo que hago, porque ÉL, todo lo incluye y todo lo abarca. ÉL es una fuerza que mora dentro de las cosas vivas, por lo tanto mora en mí y en todos aquellos seres que me rodean, todos los hijos de la Luz, En otras palabras, todo aquel que ha sido librado de las tinieblas para alcanzar la luz.
- MADRE** Que me ha apoyado en el transcurrir de esta tesis, y ha ayudado a veces a cuidar a mi hijo, y a mi cuando estoy enferma, y aunque muchas no merezca de esos cuidados por ser una adulta hecha y derecha, pero ve mi vulnerabilidad en esos momentos y se conmueve.
- HIJO** Oswaldo Antonio Mijael por darme su amor incondicional, y tenerme paciencia en momentos que como dice él "soy su mamá blublu"; por ser el portador de los pequeños momentos de felicidad que forman parte de mi vida, porque él es mi vida, y mi inspiración, te quiero mucho, sin ti no estaría aquí.
- AMIGOS** Elizabeth López Pirir ya que ha apoyado siempre, Bryan Peinado Quezada, Samuel Adonías Velásquez Escobar , que siendo siervos de Dios a su corta edad me ayudaron a tomar el mejor de los caminos, y encontrar a Jesús de Nazaret, Brindándome parte de su sabiduría y tiempo en los momentos más difíciles, también han compartido las alegrías y tristezas que son parte de la vida en corto plazo de conocerlos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A:

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Por ser una casa de Estudios, formada por guatemaltecos con altos valores cívicos, y culturales para formar profesionales como yo que con orgullo serviré al pueblo de Guatemala.

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS por poseer extraordinarios catedráticos que con esmero transmiten sus conocimientos, para que Guatemala posea profesionales de excelencia.

LICENCIADA BERTHA GIRARD Por ser mi asesora y por brindarme minutos de su tiempo para guiarme en este proceso.

LICENCIADA JANETH NOLASCO Por su apoyo y guía durante la revisión de mi tesis.

LICENCIADO MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ Por su orientación y tiempo para llevar a cabo la presente tesis.

SINDICATO AUTÓNOMO DE GUATEMALA Por su valiosa colaboración y permitir hacer la presente investigación junto a sus afiliados.

# ÍNDICE

Resumen

Prólogo

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema.....	04
1.2 Marco teórico.....	06
1.2.1 Antecedentes.....	06
1.2.2 Acoso laboral.....	06
1.2.3 La experiencia vivida .....	12
1.2.4 Externalización del problema.....	13
1.2.5 La analogía del texto.....	14
1.2.6 Recursos humanos.....	15
1.2.7 El trabajo bajo presión.....	15
1.2.8 Ética profesional.....	16
1.2.9 Mobbing.....	16
1.2.10 Acoso psicológico.....	17
1.2.11 Rasgos de la personalidad del acosado.....	19
1.2.12 La personalidad del acosador.....	19
1.2.13 Síntomas cognitivos y emocionales.....	19
1.2.14 Fases del acoso.....	20
1.2.15 Comportamiento humano en el trabajo.....	21
1.2.16 Formas de resolver el acoso.....	22
1.2.17 ¿Para qué sirven los grupos de apoyo?.....	23
1.2.18 Tipos de grupos de apoyo.....	24
1.2.19 Funciones de los grupos de apoyo.....	28
1.2.20 Actividades que favorecen.....	29
1.2.21 Resolución de conflictos.....	30
1.2.22 Como liberarse del estrés.....	30
1.2.22.1 Relajación.....	30
1.2.22.2 Relajación para hacer frente al estrés.....	31
1.2.22.3 Ejercicio.....	32
1.2.22.4 Meditación.....	34
1.2.22.5 Apoyo Psicológico.....	34
1.2.22.6 Hacer que intervenga la justicia.....	34

## CAPÍTULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de investigación.....	36
2.2 Técnicas.....	36
2.2.1 Técnica de muestreo.....	36
2.2.1.1Técnicas de recolección de datos.....	36
2.2.1.2Técnicas de análisis de datos.....	37
2.3 Instrumentos.....	38
2.4 Operacionalización de objetivos.....	41

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra.....	43
3.1.1 Características del lugar.....	43
3.1.2 Características de la muestra.....	43
3.2 Presentación y análisis de resultados.....	44
3.2.1 Análisis Cuantitativo y cualitativo.....	44
3.3 Análisis general.....	52

## CAPÍTULO IV.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	57
4.2 Recomendaciones.....	58
Bibliografía.....	59
Anexos.....	61
Anexo 1 Consentimiento informado.....	61
Anexo 2 Test del árbol.....	62
Anexo 3 Entrevista.....	63
Anexo 4 Comentario final.....	65
Anexo 5 Cuestionario LIPT-60.....	69
Anexo 6 Planificación general de talleres.....	71

## **RESUMEN**

### **“Beneficios de los grupos de apoyo en acoso laboral”**

Autora: Indira de León Peña

El propósito de la investigación fue dar las estrategias que permitan a los maestros enfrentar el acoso laboral; se llevó a cabo en el Sindicato Autónomo Magisterial, ubicado en 8 va Avenida 4-20 zona 1, la ciudad de Guatemala, del 15 de septiembre al 17 de octubre de 2015. Se trabajó con una población de maestros del sector público comprendidos en las edades de 19 a 55 años, de ambos sexos.

Los objetivos permitieron establecer la prevención y divulgación del acoso laboral, por medio de actividades recreativas, y talleres informativos, para incrementar el trabajo en equipo en los participantes, proporcionar a las personas afectadas por el acoso laboral los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de sus potencialidades éticas y emocionales, identificar los efectos psicológicos en los que participaron de las actividades terapéuticas.

Con la muestra de tipo intencional, se implementaron técnicas e instrumentos como el consentimiento informado, entrevista, grupo de apoyo vía internet, técnicas de relajación, talleres informativos, test del árbol, y el cuestionario Lipt-60; con la investigación se logró informar asertivamente a maestros que han sufrido acoso laboral, de esta manera se incrementa el trabajo en equipo y la toma de conciencia, al divulgar y recibir el apoyo terapéutico para prevenir y erradicar el acoso laboral.

## PRÓLOGO

La investigación aportó a los profesores, beneficios tanto intrapersonales como interpersonales, se contribuyó a facilitar el desarrollo de destrezas sociales, psicológicas y de trabajo dentro del marco legal de la educación nacional, servicio Civil, y ley de dignificación del magisterio del 1485. Se facilitaron conocimientos a la población en general sobre el tema del acoso laboral, como enfrentarlo y prevenirlo en cualquier ámbito de trabajo; esto, por medio de talleres informativos, relacionados a la prevención de los factores de riesgo en la problemática del acoso laboral, y el acompañamiento por medio del servicio en línea del internet.

Durante la investigación se encontró que entre las formas de acoso laboral que vivencian los maestros predomina el abuso verbal, de parte de los directores hacia el personal docente, la falta del traslado de la información que se establece en las reuniones de directivos, lleva a que el maestro no cumpla con los acuerdos establecidos y por ende los directores les amenazan constantemente con suscribir actas por el incumplimiento de los deberes docentes.

A partir de esta problemática, los entrevistados manifestaron que el acoso laboral que han recibido les ha llevado a tener consecuencias en su estado físico, psicológico y social, presentando síntomas de ansiedad, depresión, angustia, aislamiento, auto desvalorización, dolores de cabeza, dolores lumbares, falta de apetito, entre otros.

Los participantes del proceso de investigación previo a la capacitación verbalizaron a través de la entrevista que ante las manifestaciones de acoso laboral que reciben ellos reaccionaban con actitudes de indiferencia, enojo, ira, llanto y respuestas verbales agresivas hacia el otro

Después del proceso de capacitación que incluyó temas como la identificación de indicadores de acoso laboral, conductas del acosador y acosado, fases de acoso, formas de afrontamiento ante el acoso laboral, técnicas de relajación ante conflictos laborales incluyendo el marco legal de la educación nacional, servicio civil, y la ley de dignificación del magisterio que le protegen en el ámbito laboral; fue fundamental la utilización del grupo de apoyo con el fin de mantener la comunicación entre los compañeros que han vivido la misma problemática.

Entre los logros alcanzados cabe mencionar que los profesores se sintieron identificados, respetados y acompañados al compartir con los compañeros de grupo sus testimonios; experimentando que muchas de las acciones de acoso laboral que han sufrido coincidían. La única limitación que se presentó fue la de convencer a una profesora en firmar el consentimiento informado por temor a ser perjudicada de alguna manera en su centro de trabajo; ya que ella pensaba que las fotos se publicarían en internet, y cualquier persona la podría reconocer; pero al decirle que las fotos no serían publicadas en ningún medio de comunicación, que solamente era con fines de comprobar que las actividades del grupo fueron realizadas, aceptó y se integró al grupo.

Se agradece a todos los participantes atendidos en el Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco (SAMGUA), por su disposición, a todas las actividades que se llevaron a cabo para realizar la presente investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El acoso laboral es un hecho complejo, el ser humano, es un ser social y muchos tienden a querer sobresalir de los demás, pero existen diferencias anatómicas e intelectuales entre los hombres y mujeres. En muchos países, el tabú del acoso laboral es tal que las mujeres, jóvenes y ancianos aun tienen ciertas dificultades en sus trabajos, por ejemplo desde el inicio se les acosa al no tener experiencia, por edad, religión, sexualidad, dificultades físicas o intelectuales, etc. Entre muchas otras, esto hace ver que cada sociedad define, de manera implícita o explícita, lo que considera propio del tema laboral. En Guatemala, el acoso laboral es un tema que aun es ignorado o se quiere evitar y afrontar en los centros de trabajo.

La falta de información, provoca que esto se siga dando en los centros de trabajo como algo natural, son problemas sociales con los cuales se tiene que lidiar, para disminuir el acoso laboral en nuestro país. Es de este modo como adquiere sus características propias y como se define la orientación de un equilibrio en los centros de trabajo, sin embargo, en muchos casos esta estructura se ve afectada, por múltiples variables entre ellas; la negligencia, el abuso, el maltrato verbal, abuso de poder y psicológico.

El maltrato es un hecho muy frecuente que se caracteriza por el descuido de los jefes, con respecto a la necesidad de los empleados, por ejemplo el negarse a extender un certificado de I.G.S.S. por evadir la responsabilidad de llevar el control, de los permisos a los servicios de salud del empleado y no entregar a tiempo la documentación que es urgente, por ejemplo el contrato que le servirá

para que se le genere el cheque de pago. El “mobbing”<sup>1</sup> o acoso es esencialmente un comportamiento, verbal o físico, que tiene el propósito expreso de atentar contra la dignidad de una persona, generando un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, que conduzca a que dicha persona (acosado o acosada) realice de manera forzada lo que pretende el autor del comportamiento referido (acosador o acosadora).

En el acoso laboral el resultado buscado por el acosador o la acosadora suele ser el abandono por el acosado o la acosada de su puesto de trabajo, su traslado o ausencia de promoción o ascenso, su desprestigio profesional o su condena al ostracismo. Se trata por tanto de un comportamiento consciente, planificado y continuado de una persona sobre otra, a la que desea someter a su voluntad y, si no resulta así, castigarla en cuanto a su dignidad. Logrando su expulsión de la organización.

Se realizó el proyecto de investigación tomando como muestra a 25 maestros y maestras del sector público que han presentando acoso laboral en el Ministerio de Educación de Guatemala, en una temporalidad de septiembre a octubre del 2015. Estos maestros fueron seleccionados para hablar de los problemas que enfrentan en sus distintos centros de trabajo, para determinar qué relación existe entre el liderazgo y los diferentes tipos de abuso en los centros de trabajo. Dando respuesta a las interrogantes siguientes ¿Presentan los maestros del sector público indicadores de acoso laboral? ¿Qué mecanismos de defensa usa la persona que es víctima de acoso laboral? ¿Qué temperamento tiende a ser vulnerable de acoso laboral? ¿Qué beneficios aportan los grupos de apoyo on-line, en casos de acoso laboral.

---

<sup>1</sup>PIÑUEL Iñaki Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo / Iñaki Piñuel, Madrid Suma de Letras, páginas 130 - 131

De esta manera se abordó el problema iniciando por dar a conocer a los participantes los objetivos de la investigación, luego la firma del consentimiento informado; se creó un grupo de apoyo on - line para que los participantes describieran sus experiencias, sus dudas, o solo como un medio de comunicación constante con el grupo.

Se realizaron reuniones periódicas para poder expresar experiencias personales de manera verbal con los demás compañeros pertenecientes al grupo on-line, y tener actividades variadas tales como talleres informativos, de convivencia y de relajación para minimizar los efectos del estrés en quienes padecen acoso laboral.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 Antecedentes:**

Dentro de las investigaciones realizadas se identificó la tesis que se relaciona a las manifestaciones de acoso laboral titulada de “Efectos del Moobing en la productividad del personal de Cinépolis Oakland Mall”, elaborada por Rangel Carrera y Oswaldo Enrique en el año 2014, en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de san Carlos de Guatemala, Selene Pérez, con el título “Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación con la productividad laboral”.

### **1.2.2 Acoso laboral:**

Es un fenómeno que se da en cualquier plano laboral, que tiene la finalidad de dañar el autoestima de la persona hostigándola con diferentes mecanismos difíciles de percibir a simple vista que duran más de seis meses.

Todo síntoma es un producto social. “Hace diez años que trabajo en esta escuela, quería terminar mi carrera docente aquí, éramos un grupo de trabajo muy lindo, compartíamos un proyecto, nunca pensé que me podía ocurrir esto y llegara a no desear ir a trabajar”.<sup>2</sup> Otro: “No me daba cuenta lo que pasaba, un día llegué después de acompañar a un familiar en su enfermedad y me encontré que mi escritorio estaba ocupado, ya no tenía mi lugar y me dejaron un año sin función”. Alguno recuerda: “Todos me decían que por qué me trataba así, yo no me daba cuenta, hasta que pasó el tiempo y empecé a sentirme mal, me daba mucho temor ir a trabajar, no podía enfrentar a mi jefe, me descomponía el domingo o de sólo pensar que tenía que volver”.

Con profunda angustia cuenta: “Sacá tus porquerías de aquí sino te las quemo, me dijo un día” “Hablaban mal de mí en todas partes, decía que yo confabulaba en su contra, a mí no me dejaban ir a ninguna reunión de trabajo porque decía que no tenían importancia y debía estar a su lado y escucharlo a él y nada más, así me fui aislando”. Otro menciona con naturalidad: “me dijo mi jefe..., No veo que hagas nada bien, bajo mis ojos no haces nada, yo creía que no me iba a afectar y podría manejar la situación”.

El tipo de conflicto excede lo que podemos llamar un conflicto interpersonal. Aquello que hoy nos ocupa se refiere al trabajo humano en estos tiempos, y las condiciones y relaciones que en se establecen. ¿Qué es el trabajo? Se interroga Ana Quiroga<sup>3</sup> . Es una acción previamente planificada y social, diferente al

---

<sup>2</sup>DE QUIROGA Ana. y RACEDO Josefina Criticas de la vida cotidiana 3ª ed, Buenos Aires, Ediciones Cinco, 1993 Buenos Aires ,Pág89, páginas 197

<sup>3</sup>DE QUIROGA Ana. y RACEDO Josefina Criticas de la vida cotidiana 3ª ed, Buenos Aires, Ediciones Cinco, 1993 Buenos Aires

,ibid pág. 159

trabajo animal, el trabajo humano no es mecánico o instintivo. Es, sigue señalando, constitutivo del ser humano, quien en esta doble relación con los otros hombres y con la naturaleza se va constituyendo como sujeto.

La aparición de esta llamada epidemia del maltrato laboral tiene sus orígenes en este sistema perverso que desconoce al sujeto y sus necesidades y que ha exacerbado la concentración de la riqueza en unos pocos y la explotación de cada vez más amplios sectores sociales. Esta epidemia, entonces, aparece en este sistema donde domina el capitalismo imperialista y donde se ha pronosticado el fin de la historia y la existencia de un pensamiento único, supuestamente superador. Desde nuestra concepción nos estamos ocupando por tanto, al ocuparnos del trabajo, de algo de naturaleza esencial, algo que compete a la identidad del sujeto, algo constitutivo y principal para desentrañar los procesos de salud y enfermedad.

Enrique Pichon Rivière (1960) señala ya la importancia del tipo de relación que el sujeto guarda con el objeto de su tarea para la salud mental y cómo la vivencia de fracaso es el inicio del proceso de enfermedad. “Para que podamos comprender con más claridad aquello a lo cual me voy a referir, voy a hacer mención al contexto en el cual me desempeño<sup>4</sup>: vivo y trabajo en Argentina, en Neuquén que es una provincia de la Patagonia, la brecha entre los que más tienen (una minoría) y los más necesitados es cada vez más importante.

En la ciudad capital y zona de influencia el trabajo en la administración pública, o en relación a la administración pública (servicios, insumos, etc.) es el

---

<sup>4</sup>ULLOA Fernando, *Historial de una práctica*, Buenos Aires, Paidós, 1995, página 154-160,

predominante, incluso la actividad productiva de la fruticultura y el turismo se encuentran ligadas a sectores del gobierno que, a través de empresas creadas a tal efecto manejan el negocio.

Claramente se distingue la brecha entre los que poseen y acceden y los que no cubren sus necesidades básicas, subsistiendo a través de planes de desempleo varios, que son distribuidos clientelaramente, se pide a cambio sumisión, subordinación y ausencia de crítica ya que eso pone en riesgo a la persona riesgo de ser segregada, castigada, o expulsada del centro de trabajo y es por eso que muchos jefes abusan de sus puestos, dañando de esta manera a los trabajadores.

La consulta a un psicólogo, se produce cuando ya el problema está totalmente instalado, cuando el deterioro de la persona es notorio y por lo general cuando ya no está en condiciones de seguir trabajando. Por lo general ha requerido la atención de diversas especialidades médicas por problemas aparentemente cardiológicos, digestivos, musculares, neurológicos. El sentimiento de impotencia e inutilidad se ha instalado y el fracaso es experimentado como un acontecimiento donde la responsabilidad descansa en el sujeto, que “no ha sabido” responder a las exigencias, que “debería haber podido” ser más hábil, más inteligente, más despierto, más atento, más fuerte, más, más, más...”<sup>5</sup>

Estos cuadros se ha ido haciendo cada vez más frecuentes en la consulta psicológica, síntomas de lo más variados: dolores musculares, cefaleas, contracturas, síntomas digestivos, trastornos en el sueño, erupciones en la piel, taquicardia, desgano, abatimiento, estado de sobresalto y alerta, dificultad para

---

<sup>5</sup>Ibid. Pág 165.

concentrarse etc., en casi todas las ocasiones con un tiempo considerable de malestar.

Gran parte de estos síntomas pueden corresponder a categorías diagnósticas de los llamados trastornos de ansiedad, caracterizados además por un estado de alerta incrementado con diversas manifestaciones que afectan considerablemente la vida cotidiana de los sujetos, restringen considerablemente su capacidad de disfrute, lastiman seriamente su autoestima y capacidad de autoconciencia y autonomía, o también toman la forma de la depresión o trastornos adaptativos con ansiedad y/o depresión, en muchos casos aparecen ideas suicidas, o la persona está en serio riesgo de tener accidentes. Nos encontramos con un malestar evidente, muchas veces negado, omitido o relativizado por quienes los padecen instalado en el ámbito de las relaciones laborales, este es el común denominador de todos los casos a los que me refiero.

Situaciones cotidianas de descalificación, sobrecarga laboral o confinamiento a actividades cuya inutilidad es notoria, maltrato explícito o implícito, continua burla, amenaza de pérdida de la fuente laboral, persecución psicológica más allá del horario de trabajo, en redes sociales, por ejemplo, cambios de sector, asignación de tareas de menor calificación para las que objetivamente se está capacitado.

Por otro lado, la dificultad de tomar conciencia del maltrato en las etapas iniciales y por otra de apelar a recursos efectivos para poder defenderse. Los que padecen este tipo de acoso tienen la necesidad de explicar y justificar, que no es que no quieran trabajar, que no es que no consideren importantes otros trabajos de menor calificación, como si quejarse estuviera mal o fuera

inconveniente y como si pedir, sugerir trabajar en el propio oficio o profesión fuera descalificador de otros trabajos. El descalificado teme descalificar o se siente descalificado por obra de estos mecanismos psicopáticos perversos<sup>6</sup>.

Ahora, cuáles son las causas que ha hecho que se desarrollen estas conductas perversas en las relaciones laborales y la impotencia de las víctimas para responder. Se ha avanzado mucho en el área de la descripción diagnóstica en poder caracterizar adecuada y extensamente este malestar, hoy podemos observar claramente bajo las denominaciones de maltrato laboral, acoso laboral, mobbing, acoso moral en el trabajo, a un conjunto de síntomas que remiten a un fenómeno, que, si bien no es nuevo, con la frecuencia que se presenta y la generalización en la que manifiesta, nos obliga a un tratamiento que exceda la descripción diagnóstica. Por lo tanto, buscamos poder profundizar en las causas que subterráneamente alimentan y perpetúan esta patología.

El maltrato que muchas veces no es claramente reconocido por las víctimas, sino que es naturalizado y tomado como un costo necesario a ser pagado para poder seguir trabajando. Recordemos aquellas naturalizadas frases “por suerte tengo trabajo” o “no me quejo, tengo trabajo”, en las relaciones laborales no sólo el que maltrata es el jefe o quién tenga el poder, sino que también se observa entre pares.

Hasta el momento principalmente cuando se hace mención a las causas se hace referencia básicamente a dos grandes bloques: a) Las deficiencias en la Organización y b) Las Situaciones Individuales. En cuanto a las deficiencias en la Organización se nombran: 1- Inexistencia de definición de tareas y funciones,

---

<sup>6</sup>LUNA Manuel. 2003. Acoso psicológico en el trabajo (mobbing), primera edición , año 2003,pág, 203-

2- Abuso de poder, 3-Fomento de la competitividad agresiva entre compañeros, precariedad laboral, 5- Estilo de mando autoritario, 5- Inexistencia de procedimientos para resolver los conflictos, 6- Inexistencia de códigos de conducta aceptables.

En las llamadas Situaciones Individuales: 1- La voluntad de dominar e influenciar en el otro, 2- Rechazo a aquello que es diferente, 3- La envidia, los celos y la rivalidad, 4- El miedo a perder el trabajo y no estar a la altura, 5- Los secretos que es necesario proteger: fraudes, corrupción e irregularidades.

### **1.2.3 La experiencia vivida y los relatos alternativos<sup>7</sup>:**

Se ha instituido que las personas son ricas en experiencia vivida que solo una fracción de esta experiencia puede relatarse y expresarse en un determinado momento, y en que una gran parte de la experiencia vivida queda inevitablemente fuera del relato dominante acerca de las vidas y de las personas.

Estos aspectos de la experiencia vivida que quedan fuera del relato dominante constituyen una fuente llena de riqueza y fertilidad para la generación, o generación de relatos alternativos. Esta externalización ayuda a experimentar un sentimiento de agencia personal, y se sienten capaces de intervenir en sus vidas y en sus relaciones.

---

<sup>7</sup> WHITE Michael y EPSTON David Medios narrativos para fines terapéuticos, Terapia familiar, Editorial Paidós , Impreso en España, 1993,página 147-

#### **1.2.4 Externalización del problema:**

Es un abordaje terapéutico que insta a las personas a cosificar y a veces a personificar, los problemas que les oprimen. Este tipo de abordaje hace disminuir los conflictos personales más estériles incluyendo las disputas en torno a quien es responsable del problema. Combate la sensación del fracaso que aparece ante la persistencia del problema. Allana el camino para que las personas cooperen entre sí, se unan en la lucha común contra el problema y logren sustraerse a su influencia. Abre nuevas posibilidades a que las personas actúen para apartar sus vidas y relaciones de la influencia del problema.; permite a las personas afrontar de un modo más desenfadado, más eficaz y menos tenso problemas que parecían terriblemente serios, ofrece opciones de diálogo y no de monólogo sobre el problema.

Los dos grandes territorios que Epston y White exploran para nosotros en este libro son los siguientes: por un lado, el asunto de la “externalización del problema”<sup>8</sup>; por otro, y consecuentemente, la variedad de formas en que podemos usar terapéuticamente la palabra escrita. De este modo, y a través de numerosos ejemplos, el lector puede elegir entre una gran variedad de nuevas intervenciones y cosechar así los frutos de un nuevo terreno que ya ha sido cuidadosamente arado, regado y sembrado para nosotros.

Epston y White nos invitan a preguntarnos: ¿cómo podemos hacer posible la escritura de relatos personales y colectivos que liberen y curen, cuando los relatos dominantes están tan saturados de problemas? Al publicar este libro, los autores están compartiendo algunos de sus descubrimientos en relación con este interrogante. ¿Cuál es la disposición del profesional a unirse a ellos en esta

---

<sup>8</sup>Ibid. Pág. 154,

exploración y a dotarse de habilidades en el uso de medios literarios para reanimar la vida de sus clientes y de sus familias?

Actualmente se acepta que toda formulación que postule significado es interpretativa: que éstas formulaciones son el resultado de una indagación determinada por nuestras analogías. Que atribuyen significados al mundo que nos rodea. De este modo un contexto establecido por estas analogías, puede términos de progreso, y no regresión, sin negar sus aspectos perturbadores.

### **1.2.5 La Analogía del texto:<sup>9</sup>**

Tenemos una marcada preferencia por las analogías que aparecen por aquellas relaciones con avances recientes de las ciencias sociales, libres de realidades objetivas. La externalización ayuda también a interrumpir lecturas de representación habituales de los relatos.

Una vez identificados los relatos se puede invitar a las personas que le atribuyan significados, para la asignación de estos significados es necesario que los acontecimientos se organicen en un relato alternativo y en este proceso, como reconoce Víctor Turner (1986), “El imaginar” desempeña un papel muy importante.

Ya que se le puede incluir preguntas , invitando a las personas a redescibirse a sí mismas y a re describir a los otros y sus relaciones con ellos, considerando esta terapia como un contexto para la reescritura de las vidas y las acciones de las personas.

---

<sup>9</sup>Ibid. Páginas 152,153

### **1.2.6 Recursos humanos:<sup>10</sup>**

La administración de recursos humanos constituye un capítulo especial de la administración general conforme han venido creciendo en número y tamaño las organizaciones modernas están la rama de la administración, que ha cobrado gran importancia: las organizaciones modernas asignan cada vez más recursos a las oficinas que se encargan de la administración del personal y les atribuyen grados de autoridad y responsabilidad. También, la enseñanza Académica de la administración de recursos humanos ha sido incorporada en forma permanente dentro de la mayoría de las instituciones, y por esa razón la administración es una ciencia

### **1.2.7 El trabajo bajo presión:<sup>11</sup>**

Para que esto no suceda debe existir una excelente administración de los recursos humanos y darle importancia a las necesidades que Maslow menciona y entre esas necesidades se encuentran las fisiológicas: necesidades de seguridad física y psicológica: Protecciones contraposibles peligros actuales y futuros, un ambiente confiable, ordenado y previsible, la posesión de un credo o ideología que permita comprender el mundo. Necesidad de pertenencia de amar y ser amado: básicamente ofrecer amor y recibir un trato semejante y pertenecer a un grupo con cuyos miembros es posible sentirse bien.

Necesidad de estimación: enorgullecerse de lo que es y lo que hace ser independiente y alcanzar metas respeto admiración y un estatus social adecuado. Necesidad de autorrealización: tener la oportunidad de desarrollar todo el potencial y las aptitudes que se poseen personales y laborales. Jefaturas competentes y justas: es un error pensar que la mayoría de los empleados

---

<sup>10</sup>CORRALES BARQUERO Alfredo Administración de recursos humanos, Tercera parte, Modulo 7,8,9, Editorial Universidad, Estatal a Distancia San José, Costa Rica, Año 2002, Pág. 128, 133,

<sup>11</sup>Ibid. Pág. 134, 135

anhela un supervisor que les permita todo el día sin hacer nada. Las personas respetan y obedecen al superior que es capaz, que actúa con justicia y que muestra interés sincero por sus subalternos.

### **1.2.8 Ética profesional:**

La moral culturalmente se nos trasmite mediante imperativos que toman la forma de reglas o preceptos los cuales guían nuestras vidas. Valor es la convicción profunda y estable de un modo de conducta o de un objeto de vida, trabajar duro mostrarse jovial, y agradable ayudar a los demás, amor, honestidad, etc. Son estados que se pretenden alcanzar igualdad, al bien común, estos valores tienen una gran influencia en el comportamiento ético en el trabajador<sup>12</sup>.

Si bien es cierto que la competencia exige la lucha, esta debe llevarse a cabo con estricto apego a los principios morales, y todas las acciones inspirarán confianza. Los valores que se inculquen al trabajador dentro de la empresa y su permanente ejercicio contribuirán a otorgarle un sentido de pertenencia más firme y enriquecerá la labor que realiza, esta actitud le conferirá al una cultura a la empresa que le hará sobresalir en el mundo industrial y sus empleados estarán dispuestos a servirle con lealtad.

### **1.2.9 Mobbing<sup>13</sup>:**

A diario, un número creciente de trabajadores son acosados psicológicamente por otros. Este libro describe el naufragio personal y profesional a que se ven abocadas estas personas, víctimas del denominado mobbing o psicoterror

---

<sup>12</sup>SUAREZ VILLEGAS Juan Carlos, Principios de técnica Profesional , Editorial Tecnos , año 2001 , página 119

<sup>13</sup>PIÑUEL Iñaki Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo / Iñaki Piñuel, Madrid Suma de Letras,2003,páginas 130-135 ,

laboral. «Mobbing» es una guía práctica de autoayuda para reconocer el problema y aprender a identificarlo tempranamente, dándole respuesta cuanto antes de una manera preactiva y no reactiva.

Se describen las modalidades que reviste el mobbing y las características típicas que presentan los hostigadores, y se analizan las defensas y racionalizaciones que las víctimas suelen desarrollar habitualmente ante el mobbing y que les impiden desplegar una respuesta activa para salir del problema.

#### **1.2.10 Acoso psicológico:**

Ejercer influencia sobre otra persona y establecer con ella algún tipo de intercambio que podría ser transaccional, que significa transmitir información, instrucciones, objetos o servicios, y el intercambio afectivo que se usa para producir sentimientos emocionales.

Acoso psicológico (Rivera) es el mantenimiento persistente intencional de pautas de maltrato psicológico en lo siguiente:

- a) Amenazar, criticar, ridiculizar, acechar, perseguir, a una persona.
- b) Inducir en ella sentimientos negativos, miedo desánimo preocupación, confusión, inseguridad.
- c) Interferir en sus dinámicas mentales, dificultar la realización de sus actividades y tareas, sobrecargarle con exigencias y expectativas que no pueden cumplir.

Acoso moral (Hirigoyen)<sup>14</sup> infringir daño psicológico de manera intencional persistente y deliberadamente, mediante comentarios, actitudes y manipulaciones ambientales y psicosociales sin recurrir necesariamente a la agresión física.

Los primeros efectos suelen ser de tipo psicológico, como inseguridad, inquietud, ansiedad, depresión, pérdida de autoestima, aislamiento, rendimiento laboral, irritabilidad, intolerancia a la gente, puede progresar este síntoma hasta enfermedades orgánicas, trastornos digestivos, respiratorios, alergias, e infecciones por inhibición del sistema inmune, etc. Y la muerte por suicidio Privar a la víctima de la posesión de sí mismo, desmoralizarle, interrumpir su línea de vida.

Mobbing (Leyman) comunicación hostil y cinética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvaloramiento. De manera frecuente una vez por semana durante largo tiempo de seis meses. La selección de la víctima no es casual, es la persona envidiable, vulnerable, o amenazadora.

Acoso Institucional (Rivera) fenómeno grupal en el que un sujeto es sometido a persecución, agravio, o presión psicológica,, por uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad del resto para mantener la estabilidad del grupo. "Síndrome del chivo expiatorio" la persecución del acosado mantiene al grupo unido, refuerza la identidad colectiva y ayuda a conservar el control en manos del subgrupo dominante, evita el progreso y preserva organizaciones corruptas y decadentes.

---

<sup>14</sup>MARIE-FRANCE Hirigoyen, el acoso moral en el trabajopaidosiberica, 2013  
Página 139

### **1.2.11 Rasgos de personalidad del acosado:**

Auténtico por que trabaja sin la necesidad de sobornar, adular, comprar, alagar al jefe, inocente es la incapacidad para percibir las intenciones malévolas de los demás, existen dos clases la Natural: que tienen los niños, personas que padecen retraso mental, y los santos, y la Reactiva: que la respuesta de protección o defensa y esta se divide en dos, Consciente: y la tienen los sabios, ó paranoicos reciclados, y la Inconsciente: la poseen personas que están en riesgo de acoso.

Con dependencia afectiva ya que procuran hacerse oír por sus acosadores como si no pudiera creer que sus agresores tienen la intención de destruirle y deseo de ser querido y la intolerancia de no serlo.

### **1.2.12 La personalidad del acosador:**

Según Hirigoyen<sup>15</sup> es de una forma asexual de perversión, según Peck, es de una personalidad maligna, según Field de personalidad sociopática agresiva, y según Rivera, padece de trastorno de mediocridad Inoperante Activa. Ninguna sociedad tolera el maltrato entre sus miembros a menos que se haga de una forma sutil.

### **1.2.13 Síntomas cognitivos y emocionales:**

Dificultades de concentración, pérdida de memoria, apatía, desinterés, decaimiento, sentimientos de vacío, depresión, baja autoestima, exceso de ira, ansiedad, inquietud, nerviosismo, agitación, sentimiento de inseguridad, hipersensibilidad, miedo al fracaso.

---

<sup>15</sup>MARIE-FRANCE Hirigoyen, El acoso moral en el trabajo, Paidós. Ibérica, 2013 Páginas 140-143

Conductas concretas del moobing:

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales
- Ataques a las relaciones sociales.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Violencia física.
- Ataques a las actividades de la víctima.
- Agresiones verbales.

#### **1.2.14 Fases del acoso:**

Incidencia o conflicto: “Hay una situación conflictiva anterior que es la desencadenante del acoso: Opiniones vertidas en algún momento que pueden incomodar a superiores, tergiversando algún incidente o la invención de situaciones que se propagan como rumor” <sup>16</sup>. Fase de estigmatización: Todos lo identifican y hablan de él en secreto. Fase inicial de desconcierto: La persona empieza a no entender lo que está pasando ya que creía que era una sucesión de malentendidos, y desencuentros, se está convirtiendo en una situación bastante desagradable que persiste en el tiempo y que no termina de entender.

Fase de Estigma: Los superiores no lo saludan, le niegan un permiso, le desconvocan de reuniones, le quitan responsabilidades, los compañeros le rehúyen, no se relacionan con él.

Fase avanzada de destrucción psicológica y contagio: En esta fase, no solo se han desplegado en el tablero de juegos argucias, varias para desacreditar a la víctima y minar su autoestima, sino que además se trata ahora de lanzar artimañas para involucrar a otras personas como cómplices, e ir convenciendo

---

<sup>16</sup>Ibid. Página 150

al resto que hasta ahora se había mantenido más o menos al margen, de que es la mejor forma

Fase de la intervención de la jerarquía<sup>17</sup>: La víctima empieza a ser molesta para todo el mundo ya que es público y notorio su deterioro psicológico, físico y su afectación laboral; Esta fase se caracteriza porque la situación ha llegado a tal extremo que se hace necesario la intervención de la dirección; pase de expulsión: Se trata de un significado literal de sacar fuera de la organización a la víctima mediante el despido marginando, a la persona destruyendo su autoestima.

#### **1.2.15 Comportamiento humano en el trabajo:**

Qué es el comportamiento organizacional<sup>18</sup>: Es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas actúan en las organizaciones; Es una disciplina científica cuya base de conocimientos se enriquece persistentemente con gran número de investigaciones y adelantos conceptuales, brinda una muy útil, serie de instrumentos para muchos niveles de análisis, describe sistemáticamente el modo en que se conducen las personas en una amplia variedad de condiciones.

El cumplimiento de esta meta permite a los administradores comunicar con palabras comunes la conducta humana en el trabajo. Comprende por que las personas se comportan como lo hacen, predicen la conducta futura de los empleados, lo ideal sería que los administradores poseyeran la capacidad de predecir la probabilidad de que ciertos empleados sean productivos y dedicados y otros dar motivos a cualquier forma de desorganización de un día determinado.

---

<sup>17</sup>Ibid.P 150

<sup>18</sup>Ibid.P 160

La última meta del comportamiento organizacional es controlar al menos parcialmente y procurar ciertas actitudes humanas en el trabajo, desarrollando habilidades en las actividades de los equipos y la productividad. Los administradores no deben olvidar que el comportamiento organizacional es un instrumento humano para el beneficio humano.

Su aplicación se extiende a la conducta de los individuos en todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos gubernamentales, escuelas y organizaciones prestadoras de servicios. En presencia de cualquier organización, siempre será necesario, describir, comprender, predecir y administrar mejor el comportamiento humano.

**1.2.16 La forma más adecuada de resolver el acoso laboral es manejando las herramientas siguientes:**

Fundamentos de comunicación<sup>19</sup>: Es la transferencia de información de una persona a otra, su propósito es que el receptor comprenda el mensaje de acuerdo con lo previsto, para que dos o más personas puedan cruzar el puente de la comunicación, sin riesgo de malos entendidos que en ocasiones separa a las personas; La comunicación es lo que el receptor comprende no lo que el emisor dice. Cuando la comunicación es eficaz tiende a alentar un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral.

Acción: (Comunicación no verbal) es frecuente que se ignoren dos importantes aspectos de la acción una de ellas se la omisión de acciones, es un relevante medio de comunicación. El directivo que se abstiene de elogiar a un empleado por un trabajo bien hecho o de proporcionar los recursos prometidos

---

<sup>19</sup>MORTON KISSER, Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo editorial, Limusa, , Pág 34

envía un mensaje a la persona involucrada. Todo el tiempo nos comunicamos en el trabajo, independientemente de nuestras intenciones.

..... Rumor: el rumor es el mayor problema de las redes sociales, la cual deben éstas su mala reputación, es el rumor, suele emplearse como comunicación secreta, pero esta se da sin evidencias seguras de lo que se habla.

### **1.2.17 ¿Para qué sirven los grupos de apoyo?<sup>20</sup>**

Los grupos de apoyo ofrecen la posibilidad de que las personas hablen acerca de sus experiencias con otras personas que viven con cáncer, lo cual puede ayudar a reducir el estrés. Los integrantes del grupo pueden compartir sentimientos y experiencias que quizás sean demasiado extraños o difíciles para compartir con la familia y los amigos. Asimismo, la dinámica de grupo, con frecuencia, puede crear un sentido de pertenencia que ayuda a cada persona a sentirse más comprendida y menos sola.

Además de compartir sus sentimientos y experiencias, los integrantes del grupo de apoyo pueden hablar acerca de información práctica, como qué esperar durante el tratamiento, cómo manejar el dolor y otros efectos secundarios del tratamiento, y cómo comunicarse con los proveedores de atención médica y los familiares. El intercambio de información y consejos puede proporcionarle una sensación de control y reducir los sentimientos de impotencia.

El apoyo social debe entenderse como un concepto de muchos componentes, un conjunto de diferentes significados y explicaciones, de tal manera que algunos teóricos prefieren definirlo como un meta concepto, (López-Cabañas y

---

<sup>20</sup>Ibid. Páginas 53-68

Chacón, 1997). “El apoyo social son provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, dadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos” (Lin, Dean y Ensel, 1986), “El apoyo social es una información verbal y no verbal, ayuda tangible o accesible dada por otros o inferida por su presencia y que tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor” (Gottlieb, 1988 )

### **1.2.18 Tipos de grupos de apoyo<sup>21</sup>:**

Los grupos ofrecen apoyo a través del asesoramiento, brindando información y educación, o por una combinación de ambos. En algunos casos, los integrantes del grupo facilitan el debate; estos grupos pueden denominarse grupos de pares o de autoayuda. En otros grupos, un consejero capacitado, un trabajador social o un psicólogo dirigen el grupo, facilitando la conversación entre los integrantes.

Por otro lado, los grupos de apoyo informativo, dirigidos por un coordinador profesional, proporcionan información y educación relacionada al acoso laboral, podrá invitar a personas que estén relacionadas a temas legales o de diferente índole, para orientar y dar seguridad a las personas en su actuar diario. Los grupos con frecuencia invitan a oradores, como médicos, que brindan asesoramiento experto.

En los últimos años, los grupos de apoyo por Internet también se han vuelto populares. Estos grupos pueden ser una buena opción para personas que viven en áreas remotas, que no tienen acceso al transporte o que no se sienten cómodas al compartir sus experiencias cara a cara. Además, un grupo de apoyo por Internet puede permitir a las personas con tipos raros de cáncer comunicarse con otras que tienen el mismo tipo de cáncer.

---

<sup>21</sup><[http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina\\_comp/tipos/grupos\\_apoyo](http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina_comp/tipos/grupos_apoyo)>, investigado en el año 2011.

Los grupos de apoyo por Internet permiten a las personas comunicarse de diversas maneras:

- Los grupos de interés y las listas de correo electrónico envían mensajes escritos por los integrantes del grupo a todo el grupo.
- Los grupos de discusión, los foros o los tableros de mensajes electrónicos permiten que una persona publique un mensaje y otra lo responda.
- Los integrantes de las salas de chat se comunican entre ellos en tiempo real enviando y recibiendo mensajes<sup>22</sup>.

Los Grupos de Acogida, son un tipo específico de grupo, que varía en el número de miembros, puede oscilar entre dos personas hasta ocho. El tamaño no es fundamental pero si la función que cumple, el objetivo básico de este tipo de grupos es promover la contención y acogida puntual en un momento de máxima crisis de los participantes que llegan al mismo.

Ante una situación de diagnóstico fatal, o anuncio de una intervención quirúrgica, se hace necesario amortiguar dicho impacto mediante una estrategia psicosocial, el grupo de acogida permita contener, y acoger a las personas en dicha situación. La ansiedad, el miedo son mayoritarios en esta situación por lo que las funciones básicas son escuchar, guiar y contener, (Mtez-Taboada y Palacín, 1997)

Los Grupos de Apoyo, convocados por el profesional para crear un ambiente acogedor donde gestionar los recursos de los miembros para afrontar la

---

<sup>22</sup><<http://www.cancer.net/es/asimilaci%C3%B3n-y-emociones/grupos-de-apoyo>> consultado en octubre de 2011

situación de cambio conflictiva o amenazante. Suelen estar compuestos por personas que comparten algún tipo de problema que altera o modifica aspectos de su funcionamiento normal.

La pertenencia a estos grupos proporciona nuevos lazos y relaciones sociales a sus miembros, de modo que se sustituyen los recursos naturales o compensan sus deficiencias en provisiones psicosociales mediante la interacción con personas que tienen problemas, carencias y/o experiencias comunes (Barrón, 1996). Socio-afectivamente, estos grupos fomentan directamente la salud y la reducción del malestar psicológico (Barrón, 1993) y permiten al individuo hacer una mejor valoración de su propia situación gracias a lo que le ofrecen: recursos de afrontamiento y de paliar emociones negativas, proporcionar mayor sensación de control, aumento de la autoestima y del estado de ánimo positivo, y permiten una oportunidad de interacción social regularizada y de recibir feedback de los demás miembros, lo que será útil para identificar síntomas y actuar con rapidez ante cualquier desajuste (Rodríguez Marín, Pastor, y López-Roig, 1993)

Se pueden identificar distintos tipos de grupos de apoyo<sup>23</sup>, Barrón, Lozano y Chacón (1988) proponen una clasificación integradora basada en dos criterios: Los Grupos de Ayuda Mutua o Autoayuda, se resumiría la diferencia con los anteriores en que funcionan de forma autónoma, al margen de los profesionales y sin limitación temporal, aprovechando en mayor medida el potencial y los recursos de carácter informal procedentes de las fuertes relaciones establecidas entre sus miembros.

---

<sup>23</sup><[http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina\\_comp/tipos/grupos\\_apoyo](http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina_comp/tipos/grupos_apoyo)>Busqueda de información en octubre de 2011

Atienden tanto a personas con problemas como a sus personas relacionadas directamente con los problemas, y que a raíz de un grupo pequeño suelen derivar en asociaciones que ofrecen además de soporte emocional información y la posibilidad de compartir un fuerte sentimiento de utilidad social a todos los niveles, muchas de estas asociaciones consiguen con su tesón importantes implicaciones institucionales. (Mtez-Taboada y Palacín, 1997)

Los grupos de autoayuda suelen presentar una doble misión y ésta es por un lado ayudar a afrontar la situación vital crítica, como es el caso de los enfermos mentales crónicos (Igartúa et al., 1993), y por otro informar, orientar y apoyar a las familias ofreciendo recursos para soportar la angustia y sobrellevar los prejuicios vinculados al desconocimiento de determinadas enfermedades.

Un grupo puede comenzar siendo un grupo de apoyo y convertirse con el tiempo en un grupo de ayuda mutua (Villalba, 1996; Mtez-Taboada, 1996; Barrón, 1993), que funciona con autonomía, del mismo modo en que, puntualmente, éste puede necesitar la ayuda de un profesional o de una institución y funcionar durante cierto tiempo como un grupo de apoyo.

Barrón (1996) considera que los grupos de apoyo y los grupos de ayuda mutua pueden ser contemplados como fases en el desarrollo de los grupos basados en el apoyo social. Por lo tanto comenzarían con un profesional que los pondría en marcha para pasar a medida que sus miembros maduran, a otorgarles autonomía y trasladarles la responsabilidad de solucionar problemas, de ayudar y ser ayudados, creando una estructura de ayuda mutua que permita al grupo continuar por sí solo (Mtez-Taboada, 1996, Villalba, 1996).

El logro de una relación positiva y mutuamente beneficiosa es el objetivo tanto entre fuentes formales como informales (Gracia, 1995). Cabe destacar otros tipos de grupos que merecen la atención de profesionales en la intervención cuyo objetivo sustancial reside en la promoción de salud en cualquiera de sus niveles e incluso tipos.

Con todos los tipos de estrategias grupales resaltamos la importancia vital del grupo por su significado de mediador psicosocial (González, 1993), entre la realidad social que circunscribe a los miembros y la realidad psicológica de cada uno de ellos lo que permitirá capacitarles a crear estrategias cognitivas y conductuales frente a la situación crítica e incrementar consecuentemente el bienestar psicosocial y el consiguiente grado de calidad de vida relativa.<sup>24</sup>

#### **1.2.19 Funciones de los grupos como agentes terapéuticos<sup>25</sup>:**

Levine Y Perkins (1987) describen las cinco funciones que cumplen este tipo de grupos ( de apoyo y ayuda mutua) en el contexto del apoyo social para los que participan de ellos. El grupo por sí mismo ofrece una serie de ventajas en la promoción de la calidad de vida relativa que invita a su utilización. La mejora de la autopercepción y la redefinición de la propia identidad social se consiguen gracias a aspectos objetivos (mayor número de personas atendidas en menos tiempo) y procesuales (facilitación de apoyo y habilidades sociales, de estrategias frente a los conflictos, de reducción del sentimiento de singularidad,...) del trabajo grupal; la promoción del bienestar psicosocial y la calidad de vida, por tanto en general de la salud de los conciudadanos puede ser focalizada en múltiples contextos y desde dimensiones bien distintas.

---

<sup>24</sup><<http://www.acnefi.org/revista/n00720.htm>> Consulta en enero de 2012

<sup>25</sup>MORTON kissen, Dinamica de grupo y psicoanálisis de grupo editorial , Limusa, Páginas 69-71

Los grupos de ayuda mutua y de apoyo en concreto suponen una fuente de apoyo social para los miembros que participan de ellos. La incidencia de éstos en la relación, manifestada en los amplios criterios de admisión y en que la aceptación no depende del tiempo de permanencia, reduce el aislamiento de la persona incrementando el sentimiento psicológico de comunidad.

La experiencia en la conducción de grupos de apoyo, psicoeducativos, en la supervisión de grupos de ayuda mutua me confirma siempre que el ser humano necesita del grupo para su supervivencia, de ahí que sean los grupos los promotores de la vida, en donde radica de forma básica la cooperación, es decir, operar con el otro, la ayuda para conseguir un recurso personal.

#### **1.2.20 Actividades que favorecen el desarrollo de un buen clima social<sup>26</sup>:**

1. Respeto así como se debe respetar a un ser humano.
2. Evite interrumpir a quien habla, espere su turno.
3. Domine sus reacciones agresivas, evitando ser descortés, o irónico.
4. Evite “pasar” por encima de su jefe inmediato en caso contrario de una explicación válida.
5. Trate de conocer mejor a su grupo de trabajo, con el fin de comprenderlos y adaptarse a la personalidad de cada uno de ellos.
6. Evite tomar las responsabilidades atribuidas a otro, salvo si el mismo lo solicita o en caso de urgencia.
7. Busque la causa de sus antipatías a fin de disminuir sus efectos.
8. Manifieste actitudes comprensivas y afables.
9. Trate de definir bien los vocablos para evitar malos entendidos.

---

<sup>26</sup>WELL PIERRE G. Roland (1996) Relaciones humanas en el trabajo y en la familia , Buenos aires Argentina Kepelusz, S.A. capítulo IV página 121

10. Sea modesto en sus discusiones, piense que quizás tenga razón el otro y si no es así trate de entender sus razones.

11. Recuerde que el clima social corresponde al dirigente de un grupo, crear un clima , una atmósfera, de calma y comprensión mutua.

### **1.2.21 Resolución de conflictos<sup>27</sup>:**

Comunicación: Es el punto de encuentro y fundamento de la comunidad, el entorno afecta a la calidad de la comunicación, el envío y la recepción de mensajes también se ven afectados por el estado de ánimo, actitud, los sesgos del bagaje cultural y la historia personal, estos factores influyen o afectan el modo en que se puede percibir un mensaje, y donde todos somos únicos e irrepetibles vemos todo con un punto de vista distinto, y puede generar conflictos, y esto es algo natural y puede ser beneficioso ya que se puede llegar a conocer distintas formas de ver el mundo, esto puede un medio de crecimiento en toda clase de conflictos, debiendo aprovecharse para echar mano de ese potencial que antes desconocía.

### **1. 2.22 Cómo liberarse del estrés:**

#### **Relajación:**

<sup>28</sup> debe considerarse nuestro estado natural que nos aporta fundamentalmente un profundo descanso, al mismo tiempo que nos ayuda a equilibrar el metabolismo, el ritmo cardiaco y la respiración. La relajación también nos libera de posibles tensiones, ya sean musculares o psicológicas que se van acumulando con el paso del tiempo. También debemos destacar que poniendo en práctica determinadas técnicas de relajación conseguimos una intensa

---

<sup>27</sup>POWELL Bárbara, Las relaciones personales clave de la salud , Urano ediciones, primera edición, (2000) Capítulo II pagina 151-152.

<sup>28</sup>ROWSHAN Arthur , (2000) El estrés, Barcelona España , Oniro S.A. Capítulo VII , Pág 169

sensación de bienestar, calma y tranquilidad, muy próxima a la que experimentamos con el sueño profundo, pero con la diferencia de disfrutarla en un estado de vigilia.

Si estamos relajados conseguimos un alto estado de sensibilidad y receptividad natural, lo que desemboca en una mayor atención desde cada una de las células de nuestro cuerpo. Así, el gasto de energía es mínimo y repercute positivamente en nuestro estado general, sobre todo en el psicológico.

### **Relajación para hacer frente al estrés:**

Es importante indicar que la relajación no puede sustituir la visita al médico o cualquier tratamiento que el especialista haya prescrito. En el caso de que los síntomas por estrés se agraven Relajarse es la mejor solución para hacer frente al día a día, donde las prisas, los miedos y el estrés son los protagonistas. Es crucial contar con un seguro de salud al que recurrir en cualquier situación de crisis; "Para muchos relajarse es sinónimo sentarse frente al televisor o a escuchar radio sin hacer nada después de un día estresante. Pero esto no ayuda a reducir los efectos del estrés. Para combatir eficazmente el estrés, necesitamos para poner en práctica la relajación del cuerpo, se consigue mediante la práctica de técnicas de relajación como la respiración profunda, la meditación, el ejercicio rítmico o el yoga"<sup>29</sup>.

Cierta cantidad de estrés es importante en nuestras vidas: para despertar la creatividad, para fomentar el aprendizaje y para la propia supervivencia. El estrés pasa a ser peligroso cuando frena el estado saludable de equilibrio que el sistema nervioso necesita; lamentablemente el exceso de estrés se ha convertido en una característica cada vez más común de la vida cotidiana. Cuando los factores de estrés desequilibran el sistema nervioso, las técnicas de

---

<sup>29</sup>DAVROU, Yves, (2003) Técnicas de relajación Diarias, Editorial Oniro S:A, páginas consultadas 9-95

relajación pueden ayudarnos a restaurar estado de equilibrio al producir la respuesta de relajación.

Cuando el estrés aumenta el sistema nervioso se sobrecarga con los químicos que preparan el cuerpo para la lucha o la huida, de modo que la misma respuesta al estrés que puede salvarnos la vida en situaciones de emergencia donde se necesita actuar con rapidez, puede ser muy perjudicial cuando se activa diariamente por las tensiones del trabajo.

No existe una técnica de relajación única que sea mejor para todos. Al escoger una técnica de relajación, hay que considerar las necesidades específicas de cada uno, sus gustos, su condición física y la forma de reaccionar ante el estrés.

### **Ejercicio:**

Es la actividad física planificada, estructurada y repetitiva, realizada para mantener o mejorar una forma física, empleando un conjunto de movimientos corporales que se realizan para tal fin. Por consiguiente, se considera ejercicio al conjunto de acciones motoras musculoesqueléticas. El ejercicio puede estar dirigido a resolver un problema motor concreto, o de manejo de estrés<sup>30</sup>.

Con esta serie de ejercicios que se pueden realizar en cualquier lugar y momento, se puede eliminar la tensión del cuerpo. Lo único que se necesita es disciplina y muchas ganas de tomar el control. Aflojar la nuca con suavidad: Inclinar la cabeza hacia adelante y atrás, hacia un hombro y al otro. Realiza giros con la cabeza hacia un lado y otros como haciendo círculos con la nariz. Para

---

<sup>30</sup>ROWSHAN. Op.cit, Pág 170

relajar los hombros: Súbelos, bajarlos y rótalos uno por vez y luego simultáneamente.

Giro de cabeza y cuello: Se debe relajar los hombros y dejar que la cabeza caiga hacia adelante, con el mentón apoyado en el pecho. Luego, se rota lentamente la cabeza en círculos, sin estirar el cuello. Se debe repetir este procedimiento cinco veces para los brazos: Levantar los brazos sobre la cabeza, con los dedos entrelazados y las palmas hacia arriba. Estirar los brazos todo lo que se pueda; quedarse así por alrededor de 10 segundos. Relajarse y repetir este procedimiento cinco veces.

Para las manos: Rotar las muñecas hacia ambos lados. Extender un brazo delante del cuerpo con la palma hacia arriba; tirar de los dedos hacia abajo, alejándolos de la palma, mantener 10 segundos y repetir con el otro lado. Sacudir las manos como si se estuviera salpicando agua. Para las piernas: Sentarse delante de una mesa, empujarse con las manos contra ella y estirar sus piernas; contraer y extender los pies varias veces y rotar los tobillos.

Para la columna: Sentarse en una silla, relajar la columna hacia adelante, aflojando la cabeza entre las piernas y colgando los brazos. el mentón al pecho, respirar en esa posición tratando de aflojarse, relajando la mandíbula<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> ROMERO REYES Domingo, Curso de implementación de recreación de terapia ocupacional, 2009, catedrático de la Universidad de San Carlos.

#### **1.2.22.4 Meditación:**

Si practicamos de este modo con paciencia, nuestras distracciones irán disminuyendo y experimentaremos una sensación de serenidad y relajación. Nuestra mente se volverá lúcida y espaciosa, y nos sentiremos restablecidos. Cuando el mar está encrespado, el sedimento del fondo se agita y el agua se enturbia; pero cuando el viento cesa, el lodo se deposita en el fondo de manera gradual y el agua se vuelve transparente; del mismo modo, cuando por medio de la concentración en la respiración logramos calmar el flujo incesante de las distracciones, nuestra mente se vuelve lúcida y clara. Entonces, intentamos permanecer en ese estado de calma mental durante un tiempo.

#### **1.2.22.5 Apoyo Psicológico:**

La terapia psicológica consiste en sesiones de 50 minutos de duración. Durante las primeras sesiones se lleva a cabo una evaluación donde se van estableciendo los diferentes síntomas a trabajar y así poder realizar un diagnóstico del paciente y decidir las técnicas más apropiadas para la evolución de la persona; el objetivo final de la terapia es dotar a la persona de la mayor autonomía, independencia y bienestar posible para asumir y solucionar sus problemas.

#### **1.2.22.6 Hacer que intervenga la justicia<sup>32</sup>:**

Si la persona acosadora, que planifica su comportamiento como se ha indicado, sabe que su acción no le generará efectos negativos, prevé que quedará impune, se sentirá inmune y se verá animado a continuar acosando. La intervención de la mirada exterior permite aclarar las cosas, pero se deberá

---

<sup>32</sup><[http://biblioteca.uca.es/sbuca/bibcjer/detalle\\_rec.asp?codbib=DER&capbd=7&secbd=1&subbd=0&pabd=0&nombd=LexJur%EDdica+++Diccionario+Jur%EDdico&numreg=331](http://biblioteca.uca.es/sbuca/bibcjer/detalle_rec.asp?codbib=DER&capbd=7&secbd=1&subbd=0&pabd=0&nombd=LexJur%EDdica+++Diccionario+Jur%EDdico&numreg=331)> Se consultó en febrero de 2012

aportar pruebas, y se necesita que las agresiones se produzcan en presencia de de otras personas que puedan luego presentarse como testigos.

Es aconsejable dejar en manos de la justicia para que esta adopte las medidas necesarias, para la resolución de los conflictos. Informarse de la legislación vigente, para comprender cuales son los deberes y derechos de cada individuo, en un centro de trabajo, como lo es una escuela en el sector público.

- Ley de servicio Civil
- Ley 1484 de la dignificación del magisterio
- Ley de educación.

## **CAPÍTULO II**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 Modelo de investigación**

Esta investigación se desarrolló con el modelo cualitativo de tipo descriptivo, con presentación de resultados de tipo ponderante, ya que presenta elementos importantes de manera cualitativa y cuantitativa, enfocado a la psicología social. La proyección de los resultados obtenidos en la implementación del grupo de apoyo, el punto de vista de los maestros, como parte de la muestra seleccionada. El uso de la técnica proyectiva del test del árbol ayudó en el proceso de la investigación permitió adentrarse en la parte inconsciente del individuo, es importante destacar que se visualizaron los núcleos ansiógenos que crean conductas reactivas de los maestros.

#### **2.2 Técnicas**

##### **2.2.1 Técnica de muestreo**

Se utilizó la técnica de muestreo intencional, seleccionando a 25 personas de ambos sexos del Centro de Día del Sindicato Autónomo de Guatemala. Que cumplieron con uno de los siguientes criterios:

Maestros del sector público, renglón 011 y 021, que estuvieran laborando actualmente, y que sufren de acoso laboral.

##### **2.2.1.1 Técnicas de recolección de datos**

**Observación:** Se tomó información, para su posterior análisis, para determinar la situación, y registrar los datos, interpretarlos, para luego elaborar conclusiones, ejecutándose del 15 de septiembre al 17 de octubre de 14:00 a 16:00 horas.

Se utilizó la observación participante la que se llevó a cabo en 2 momentos, el primer momento fue cuando se presentó el proyecto al sindicato , el segundo fue cuando se hizo el test del árbol, con el objetivo de recolectar datos válidos y confiables de comportamiento o conducta manifiesta, para obtener las conversaciones, anécdotas , llevando un registro detallado de la fecha y momento en el cual ocurrió cada fenómeno de relevancia, la decisión de dejar fuera lo que no se anota y lo que sí, se basó en el tema de investigación.

**La entrevista** con el objetivo de obtener datos necesarios e importantes durante el desarrollo del proceso. Se aplicó a las personas que participaron en el grupo de apoyo para ver el estado emocional, psicológico, se realizó mediante una conversación estructurada con un tiempo estimado de 15 minutos por persona, del 26 de septiembre de 11:00 A.M. 1:00 P.M.

**La encuesta,** con el objetivo de obtener información de la aceptación y efectividad del proyecto realizado, se transcribió la respuesta de los participantes. El día sábado 17 de octubre de 2015 de 11 A.M. a 1:00 P.M.

**La escucha activa,** se escuchó no sólo lo que las personas estaban expresando verbalmente, durante los talleres informativos. Para llegar a entender a los participantes se precisó de cierta empatía. Se llevó a cabo desde el inicio del proyecto 15 de septiembre y su culminación 17 de octubre de 2015.

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

Se utilizó el método descriptivo para procesar la información, favorecer la explicación de los datos obtenidos, utilizando gráficas de pie y se realizó el análisis respectivo, para verificar los objetivos propuestos

### **2.3 Instrumentos:**

Para verificar la relación laboral y habilidades interpersonales de los maestros se utilizó la entrevista inicial, el día miércoles 16 de septiembre de 2015, de 2:00 a 5:00 de la tarde, se auto aplicaron el cuestionario LIPT- 60 el 17 de septiembre de 14:00 a 14:20 de la tarde, para que los participantes se dieran cuenta si padecían o no de acoso laboral en sus centros de labores. Se les proveyó de recursos materiales y técnicas para reducir o minimizar el acoso laboral en sus escuelas por medio de talleres informativos los días sábados de 3 horas cada uno, y una encuesta de comentarios para identificar el grado de aceptación del grupo de apoyo, el 17 de octubre de 11:00 a 1:00 de la tarde se les pidió comentarios a los participantes de forma verbal y escrita , poniendo en práctica la escucha atenta cuándo los maestros emitían una opinión, comentario o relataban algún problema o experiencia.

### **Consentimiento informado:**

El conocimiento informado apoyó en el desarrollo de la investigación ya que dio respaldo y autorización a las entrevistas, pruebas y algunos otros instrumentos de la investigación, fue llenado por los participantes en el local donde se ubica el sindicato SAMGUA del 15 de septiembre del presente año de 14:00 horas a 16:00 horas, teniendo este documento una vigencia de un mes, en el que se realizó el grupo de apoyo. Ver anexo #1

### **Cuestionario LIPT-60**

El LIPT-60 es un cuestionario escalar autoadministrado de manera objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 ítems de Leymann.

La administración de la versión escalar del LIPT-60, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permitió establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. La intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que estima el efecto que tienen sobre la víctima. Al final se cuantifica el total de las respuestas positivas y frecuencia de las conductas de acoso sufridas para determinar si se sufre de acoso o no. Este cuestionario se llevó a cabo del 17 de septiembre de 2015, de 14:00 a 14:20 de la tarde. Ver anexo # 5

Ficha técnica:

Objetivos	Aplicación	Aspectos a evaluar	Autor
Identificar las estrategias que usa el acosador en el trabajo, para hostigar a su víctima.	Variable de 15 a 20 minutos, a maestros del sector público que asisten al sindicato magisterial de Guatemala	Indicadores de acoso laboral en el trabajo	José Luis González de Rivera

### Test del árbol

El test del árbol, es uno de los test proyectivos que cuenta con mayor aceptación entre las personas que son evaluadas y para los evaluadores por su grado de proyección inconsciente que presenta, por la simpleza de dibujar un árbol van apareciendo plasmados en el papel los diferentes elementos básicos que

configuran la estructura del propio “yo”. El árbol tuvo como objetivo tomar los rasgos de personalidad de cada autor y contemplar de esta manera la riqueza de su paisaje emocional y sus matices, con este instrumento evidenciamos la verdadera esencia de quien lo dibujó, se hizo el 26 de septiembre del presente año de 11:00 a 1:00 P.M. en el establecimiento del Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco. Ver anexo # 2

Ficha técnica:

Objetivos	Aplicación	Aspectos a evaluar	Autor
Identificar los diferentes elementos básicos que configuran la estructura del propio “yo” de la persona, que en este caso sufre o ha sufrido de acoso laboral.	Se necesita papel en blanco, lápiz, goma de borrar y podemos también incorporar lápices de colores. Variable de 15 a 20 minutos, a maestros del sector público que asisten al sindicato magisterial de Guatemala	Contacto con la realidad Percepción que tiene de sí mismo y también el grado de seguridad o confianza que se tiene para afrontar los retos del mundo externo. Calidad e intensidad de las relaciones hacia el mundo exterior	Karl Koch

**Talleres informativos:**

Con la implementación del programa psico - educativo, como una herramienta para la intervención y apoyo de situaciones de riesgo en maestros del sector

público o bien como medio de prevención de dichas conductas, con el fin de aprender a reaccionar de forma apropiada ante un hecho de este tipo .Se proporcionaron lineamientos necesarios

Se evidenció la necesidad de que todo maestro se capacite en el tema de la prevención de conductas acosadoras en el trabajo para que logren identificarlas y de esta manera, solucionarlas o disminuirlas en su centro de trabajo problemática, muy común en las escuelas ya que según la investigación, los niveles son altos.

Se desarrolló en 4 momentos, el primero logró la identificación del acoso laboral, esto se puede realizar de forma grupal en sesiones que duran los talleres de 3 horas los días sábados. El segundo momento sirvió para identificar situaciones emocionales propias de la persona que sufre de acoso laboral y de otras personas. El tercer momento brindó apoyo directamente al buscando la raíz de las conductas que provocan acoso laboral enfocándose directamente en el enojo reprimido y técnicas de relajación para poder liberarse de este, por último se hizo entrega de un diploma como culminación de los talleres y cierre de actividades del grupo de apoyo en acoso laboral. Ver anexo # 6

#### 2.4 Operacionalización de objetivos específicos:

OBJETIVO ESPECÍFICOS	CATEGORIZACIÓN	TÈCNICA E INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartir experiencias de personas que han padecido de acoso</li> </ul>	Grupo de apoyo en acoso laboral  Términos como se	Técnicas de muestreo intencional : <ul style="list-style-type: none"> <li>Observación directa</li> <li>Observación indirecta</li> </ul>

<p>laboral y las formas en que las han enfrentado.</p>	<p>define el acoso laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación participante</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los efectos psicológicos que presentan la personas que participen del grupo de apoyo.</li> </ul>	<p>Acosadores y acosados</p>	<p>Método de análisis de resultados :</p> <p>Descriptivo</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Pautas de observación</li> <li>• Técnicas de análisis de los datos, con método descriptivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar Charlas y talleres para la prevención del acoso laboral.</li> </ul>	<p>Fases del acoso laboral</p> <p>Indicadores de acoso laboral</p> <p>Prevención de acoso laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres y charlas informativas</li> </ul> <p>Instrumentos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento informado.</li> <li>• Test del árbol</li> <li>• Entrevista inicial</li> <li>• Comentario final</li> <li>• Cuestionario Lipt – 60</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y la muestra**

##### **3.1.1 Características del lugar**

SAMGUA está ubicado en un pequeño local situado en 8 Avenida 4 - 20 zona1, el cual posee una computadora y un pequeño escritorio, por lo tanto no había espacio en él, para convocar a 25 personas a las reuniones del grupo de apoyo, por tal razón se solicitó a la Escuela de Ciencias Psicológicas, un salón y así poder llevar a cabo la investigación.

Es un sindicato fundado el 28 de febrero 2015, con la visión de tener conciencia de clases, es un sindicato crítico propositivo al sistema educativo, con un presente y pasado de lucha a favor del derecho a la educación, sin vínculos con partidos políticos que han dañado la educación pública, Misión: Velar por una educación emancipadora, de contenido humanístico, político, ecológico, cultural, y científico, así como la dignificación del magisterio, y de todos aquellos que deseen ser parte activa del sindicato.

##### **3.1.2 Características de la muestra:**

Maestros y maestras con edades comprendidas entre 19 y 55 años, que laboran en el sector público, bajo el renglón presupuestario 011, es un tipo de personal permanente, son empleados y trabajadores estatales y 021 Personal, contempla a los que poseen un sueldo base, trabajadores públicos, contratados para labores temporales de corta duración. Cumplen un horario laboral de 7:30 a 12:30, dentro de sus escuelas. Son profesores que pertenecen al Ministerio de Educación (MINEDUC) que es una institución que tiene como Visión: que la educación sea evolutiva, organizada, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente

las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor y como Visión: Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta, bajo la responsabilidad de Rubén Alfonso Ramírez Ministro de Educación, Licenciado Alfredo García Viceministra Administrativa de Educación, Licenciada Evelyn de Segura Viceministra Técnica de Educación.

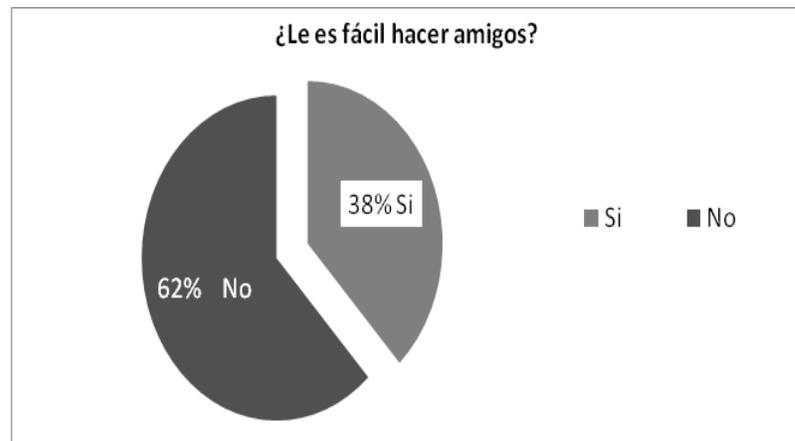
### 3.2 Presentación y análisis de resultados

#### 3.2.1 Análisis cuantitativo:

**El análisis de la entrevista está conformado por 3 momentos**

#### **Primer Momento:**

Gráfica # 1

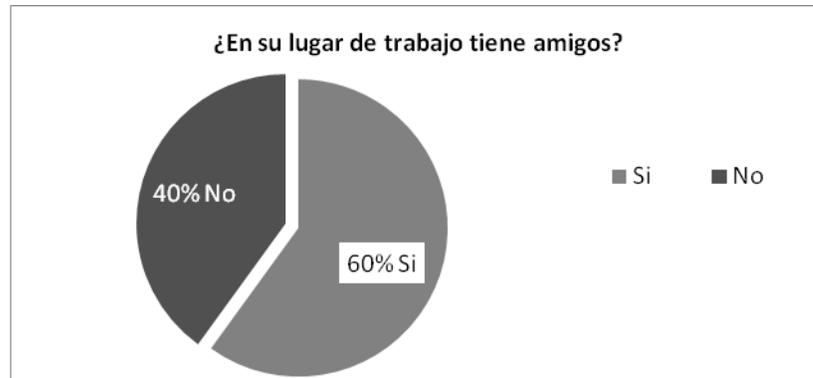


Fuente 25 Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco ubicado en Avenida 4-20 zona 1 a los que se les preguntó en la entrevista inicial si le es fácil hacer amigos

8 va

Descripción: El 62% de los maestros respondió que no le es fácil hacer amigos y el 38% respondió que sí.

Gráfica #2

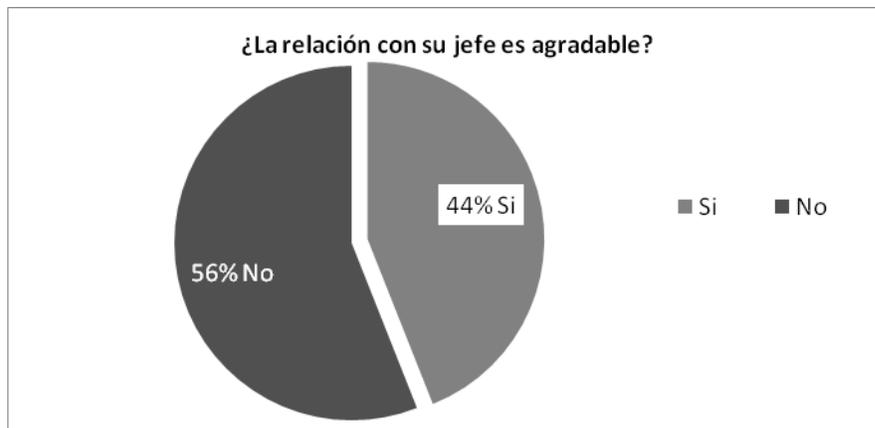


Fuente 25 Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco ubicado en Avenida 4-20 zona 1 a los que se les preguntó en la entrevista inicial si en el lugar de trabajo tiene amigos.

8 va

Descripción: El 40% de los maestros respondió que no tiene amigos en su lugar de trabajo y un 60% dijo que sí.

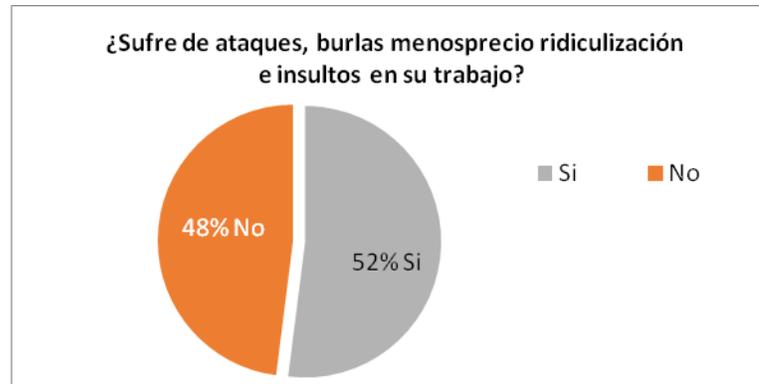
Gráfica # 3



Fuente: 25 Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco a los que se les preguntó en la entrevista inicial si la relación con su jefe es agradable.

Descripción: El 56% dijo que no es agradable la relación con su jefe, y un 44% dijo que sí.

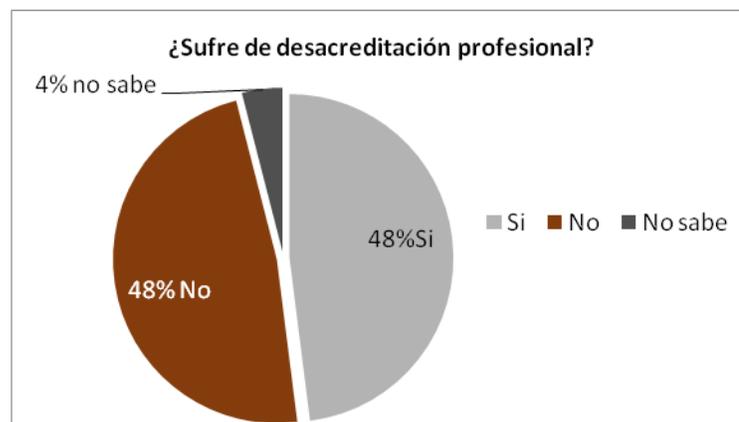
Gráfica #4



Fuente 25 Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco ubicado a los que se les preguntó en la entrevista inicial si sufre de burlas , menosprecio ridiculizaciones y otras formas de maltrato psicológico.

Descripción: el 52% dijo que sí sufre de acoso psicológico y el 48% dijo que no sufre de acoso psicológico.

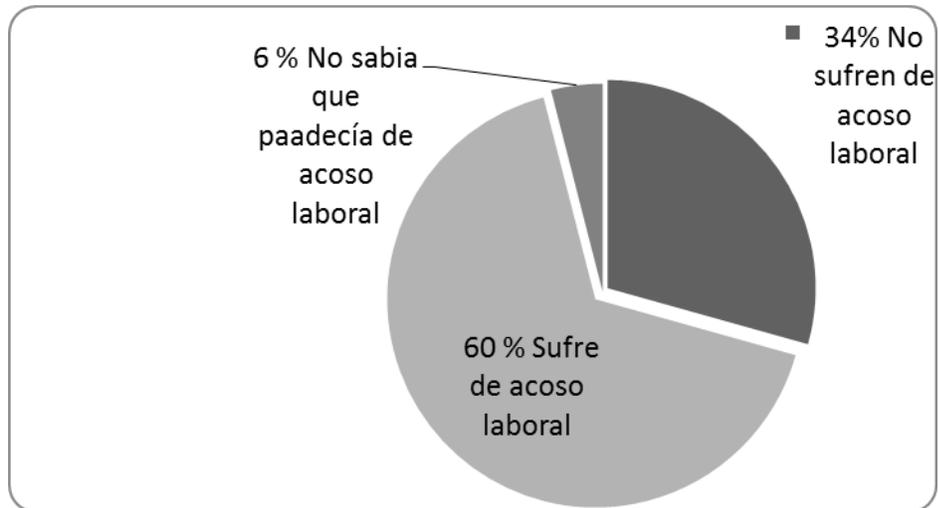
Gráfica #5



Fuente : Entrevista inicial, 25 Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco ubicado en a los que se les preguntó en la entrevista inicial si sufrían de descredito profesional.

Descripción: El 48% dijo que desacreditan su trabajo, 48% dijo que no y un 4% dijo que no sabe.

Gráfica # 6



Fuente: Cuestionario LIPT- 60 aplicado a 50<sup>a</sup> Maestros que asisten al Sindicato Autónomo Magisterial

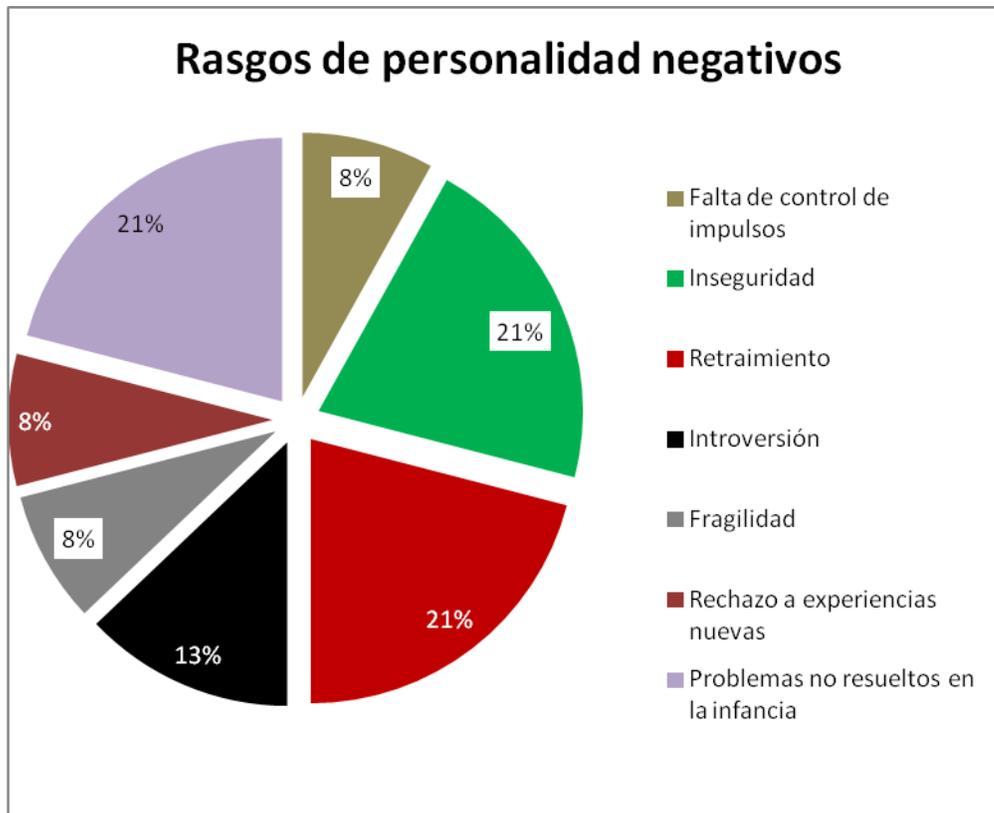
Descripción; 60% sufre de acoso laboral, 34% no y 6% desconocía padecer de acoso.

Después de haber aplicado la entrevista y el cuestionario LIPT- 60 se determinó quienes padecen de acoso laboral y se determinó la muestra intencional de 25 personas.

### **Segundo Momento:**

Se enfocó en buscar situaciones emocionales propias de quienes sufren de acoso laboral.

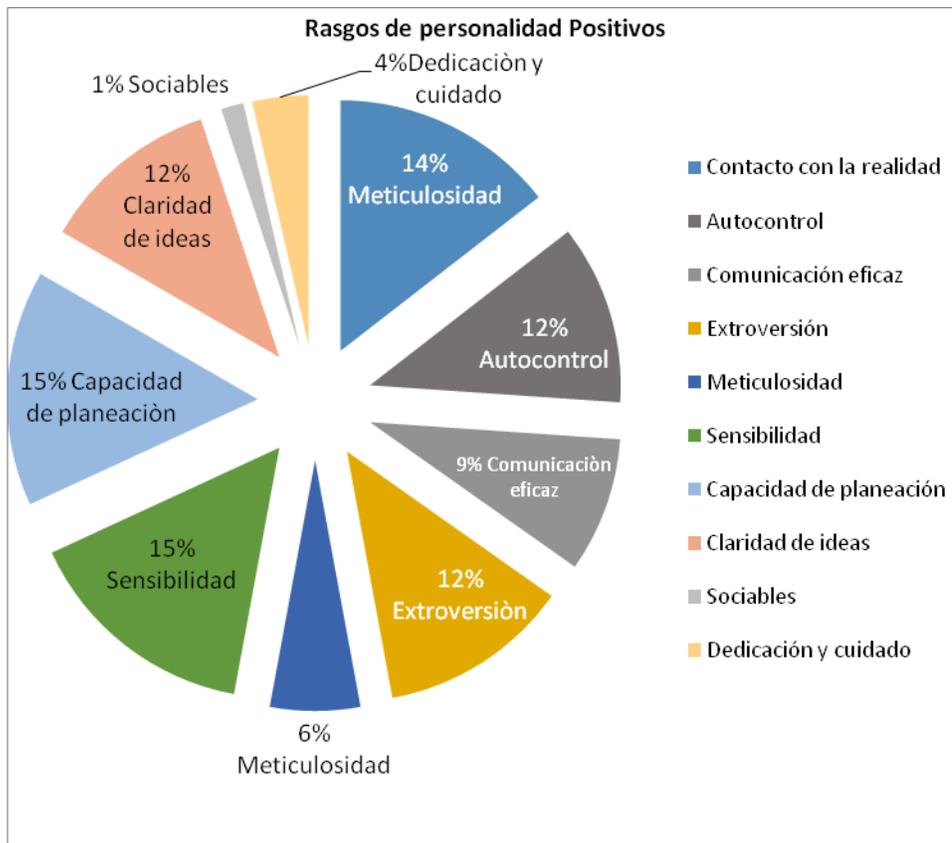
Gráfica #7



Fuente: 25 maestros que asisten al Sindicato Autónoo Guatemalteco a los que se les aplicó el test del árbol .

Descripción: 8% presenta rechazo a experiencias nuevas, 21% presenta problemas no resueltos en la infancia, 21% retraimiento 13% introversión, 8% fragilidad, 8% falta de control de impulsos, 21% inseguridad de sí mismo,

Gráfica # 8



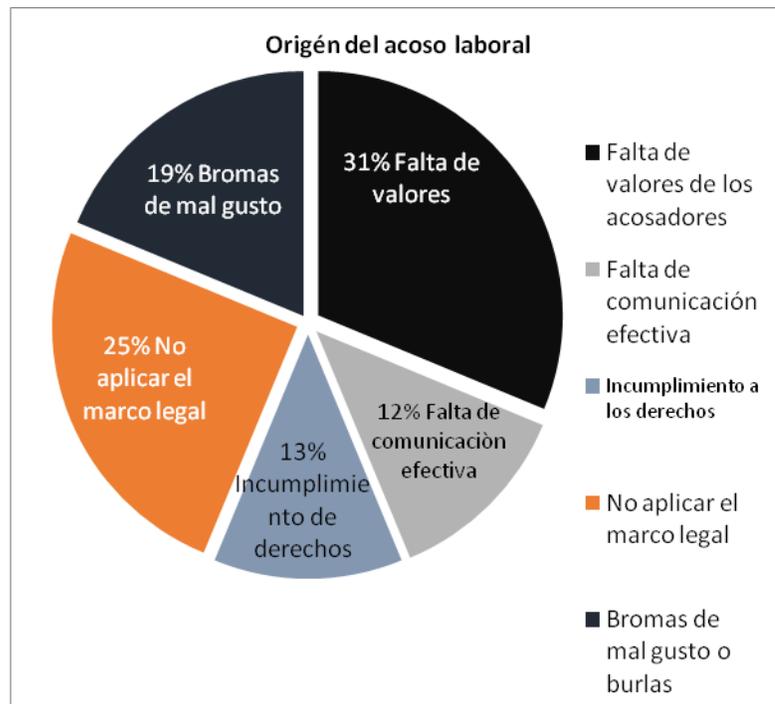
Fuente: 25 maestros que asisten al Sindicato Autónomo Guatemalteco a los que se les aplicó el test del árbol

Descripción: 9% presenta comunicación eficaz, un 12% presenta extroversión, 14% realista, 6% presenta meticulosidad, 15% presenta sensibilidad, 15% tiene capacidad de planeación, 12% muestra claridad de ideas, 12% presenta autocontrol, 1% es sociable, 4% presenta dedicación y cuidado hacia los demás.

### Tercer Momento:

Se enfocó en buscar la raíz de las situaciones de acoso que se dan en los centros de trabajo:

Gráfica # 9



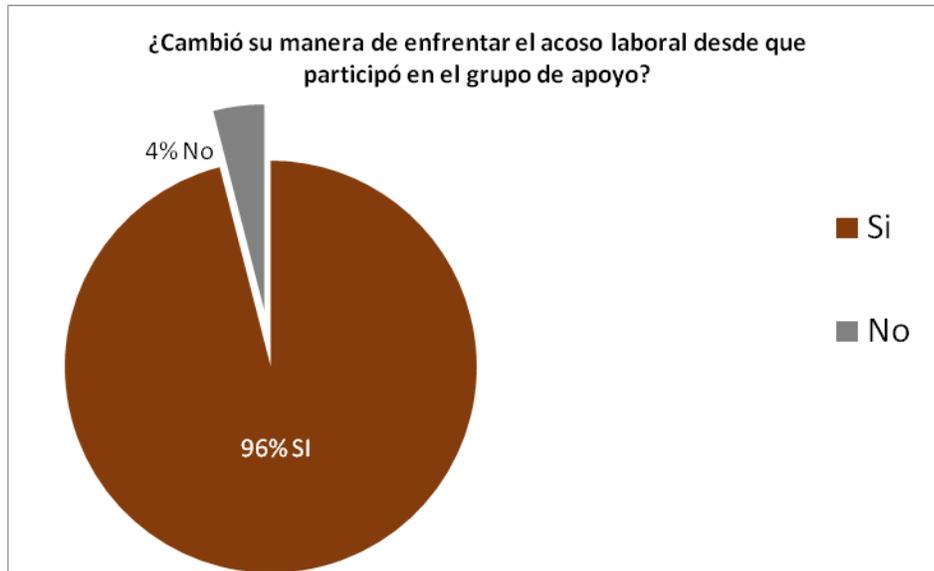
Fuente: 25 maestros que asisten al Sindicato Autónomo Guatemalteco escribieron lo que pensaban que daba origen al acoso laboral.

Descripción: Luego de recibir los talleres informativos en acoso laboral los maestros pudieron evidenciar, las conductas que dan origen al acoso laboral dentro de los centros educativos, 31% opinó que es por la falta de valores de los acosadores, 12% Por no tener una comunicación efectiva, 13% Incumplimiento de los derechos por parte de los jefes inmediatos, 25% por no aplicar el marco legal 19% Por bromas de mal gusto, y burlas

**Momento final:**

**Encuesta**

Gráfica # 10



**Fuente:** Encuesta aplicada a 25 maestros que asisten al Sindicato Autónomo Guatemalteco que se les pidió comentaran si les había servido el grupo de apoyo.

**Descripción:** 96% de maestros emitió su opinión de que si le había servido el grupo de apoyo para poder enfrentar el acoso laboral que sufre en su centro de trabajo, y 4% comentó que no.

### **3.3 Análisis general:**

A continuación se dan a conocer los resultados de cada uno de los instrumentos realizados, y los momentos que se pusieron en práctica:

#### **Primer Momento:**

Determinación de la muestra, de 78 maestros que solicitaron información, se tuvo que determinar cuántos padecían de acoso laboral y para eso se necesitó de una entrevista inicial y la aplicación del cuestionario LPT-60.

#### **Análisis interpretativo del primer momento:**

Al abordar a los profesores del sector público y preguntarles sobre si sabían sobre el tema del acoso laboral, muchos lo relacionaron con el Bullying que se da en los niños, otros no sabían nada.

Las conductas de acoso laboral son un tema difícil de tratar, ya que se desarrolla una dinámica compleja de silencio entre el acosado y acosadores que requiere mucha comprensión y atención, ya que quienes lo viven piensan que las conductas acosadoras son normales.

Se logró identificar que algunos profesores, en sus relatos de eventos vividos usaban mecanismos de defensa, tales como:

Proyección: Los sentimientos o ideas estresantes, son proyectados hacia otras personas u objetos cercanos. Introyección: Es el mecanismo por el cual una persona incorpora elementos de la personalidad de otra. Aislamiento: Es un mecanismo por el cual se divorcian los recuerdos de los sentimientos, como manera de soportar los hechos. Desplazamiento: Es un mecanismo por el cual, se desprende un hecho o persona de los sentimientos asociados, y éstos son adjudicados a otro hecho o persona. Es lo que suele suceder con las personas

que desquitan sus frustraciones con sus mascotas. Racionalización: Se sustituye una razón real que no es aceptable, por otra que resulte aceptable.

### **Segundo momento :**

Durante los talleres informativos se llegó a determinar según las referencias de los participantes , que las conductas de acoso laboral según ellos es el resultado de varios factores, el principal es la falta de práctica de los valores de tolerancia, respeto, empatía, trabajo en equipo, además del incumplimiento a los derechos fundamentales e inalienables de cada individuo, esto está ligado a que estos maestros han sido víctimas de violencia física , psicológica y moral entre pares, por los mismos padres de familia que son encargados de los estudiantes que ellos atienden o de los mismos alumnos, manipulados por un adulto que coacciona al niño de alguna manera para que ejecute determinada conducta de acoso contra el mismo maestro, puede ser también ejercida esta conducta acosadora por parte de un jefe superior.

Se identificaron situaciones emocionales propias del acoso laboral y de rasgos de personalidad de las personas que asistieron al grupo de apoyo del 15 de septiembre al 17 de octubre.

Basados en el análisis del test del árbol según Karl Koch se encontraron rangos positivos y negativos en los dibujos de los participantes, los rangos son los siguientes: Rasgos de personalidad negativos, falta de control de impulsos , enojo, Impaciencia, se sienten controlados y poseen problemas no resueltos en la infancia, rasgos de personalidad positivos con conciencia de la realidad, soñadores, creativos , con sensibilidad y deseos de superación.

### **Análisis Interpretativo del segundo momento:**

Haciendo un análisis comparativo entre los rasgos de personalidad que presentan los participantes en el test del árbol, nos dan a conocer que poseen características negativas que pueden ser las que provocan que el individuo sea acosado en su centro de labores, pero también tienen características positivas que se pueden fortalecer para que logren superar los efectos del acoso en su trabajo.

### **Tercer momento:**

El tercer momento brinda apoyo directamente al trauma buscando la raíz de la conducta acosadora enfocándose directamente en lo que provoca el enojo y resolviéndolo.

De tal manera que se les dijo que escribieran soluciones o recomendaciones a problemas que padecen dentro de la escuela, escribieron que se debe “Cumplir con el horario establecido” “Realizar las actividades en el momento requerido por las autoridades” “Presentar los documentos requeridos por Dirección a tiempo” (Planificaciones, cuadros de asistencia, avances de notas etc.) “Respetar las opiniones y religiones de los demás, aunque no estemos de acuerdo .” Para evitar ser acosados por estas situaciones. poner en práctica las Leyes de educación vigentes “Saber lo que es el decreto 1485, la ley del servicio civil y la ley nacional de educación” “Saber sus derechos y obligaciones” “Hacer valer nuestros derechos, ya que encima de una autoridad existe otra autoridad” “Hablar cuando se falte a uno de nuestros derechos, aunque siempre con respeto” para que no sean vulnerables al acoso laboral por desconocimiento, “Tener una buena comunicación y así evitar consecuencias mayores”, tener buen uso del vocabulario para no ser acosado por malas interpretaciones, o malos entendidos.

Uso de herramientas y técnicas complementarias en el establecimiento, “Llevar un diario anecdótico para resolver cualquier situación futura” “ Recibir charlas en relaciones humanas” y capacitarse para poder vencer el acoso laboral con conocimientos innovadores , que los psicólogos sean tomados en cuenta y “ que participen en los planteamientos decisiones y ejecución de cualquier proyecto del MINEDUC” “Que se divulgue la tesis de acoso laboral , en diferentes sectores del país y que se mantenga en funcionamiento mediante la participación directa de Psicólogos.”

### **Análisis Interpretativo del tercer momento:**

En esta parte de la investigación los participantes ya tienen empoderamiento de la problemática y por sí solos lograron buscar medios alternativos para la solución de los conflictos que son frecuentes en los establecimientos públicos.

### **Momento final :**

Determinación de efectividad del proyecto: de acuerdo con la encuesta aplicada a los participantes haciéndoles una pregunta final relacionada a la importancia de la ayuda brindada en los talleres de capacitación llevados a cabo para enfrentar el acoso laboral la mayoría opinó que fue muy efectiva.

La muestra compuesta por 25 maestros a los que se aplicaron medidas de auto información por medio de los talleres impartidos para fomentar la integración grupal (sentido de grupo), el auto-concepto y se logró identificar que el grupo de apoyo ayudó a mejorar la autoeficacia que poseían los participantes en sus lugares de trabajo y los agentes preventivos, según los comentarios de los participantes ahora tienen más autoestima al saber que no son los únicos afectados con esta problemática, se logró determinar que se alcanzó satisfacción con el rol que ellos tienen como docentes y se reforzaron los estilos

educativos de comunicación y de apoyo entre quienes sufrían de acoso laboral en sus escuelas.

En los comentarios de los maestros y maestras se constata que el sentido de grupo optimiza los recursos psicosociales. Los profesores se sienten capacitados para crear un clima laboral que les ayude a poner en práctica las recomendaciones que en el grupo fueron sugeridas para convertirse así en agentes de salud mental efectivos en sus comunidades de trabajo.

El acoso laboral es una problemática de tipo social dado en un grupo de personas donde se ve lo siguiente:

La persona que es vulnerable física psicológica o ideológicamente, la persona que es exitosa, personal, familiar, o laboralmente, lo que provocará envidia en las personas que acostumbran llevar a cabo conductas de acoso, también aquellas personas a las que por su manera de pensar, vestir, o comportarse generan miedo y esto genera en el grupo el deseo de deshacerse de la persona, haciéndola pasar por conflictiva, muchas veces sin pruebas fehacientes que esta persona pueda ejercer algún tipo de violencia dentro del grupo.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES.

- Se comprobó que los maestros del sector público que pertenecen al Sindicato Autónomo Guatemalteco padecen o han padecido de acoso laboral.
- Las conductas de acoso laboral son un tema difícil de tratar, ya que se desarrolla una dinámica compleja de silencio entre el acosado y acosadores que requiere mucha comprensión y atención, ya que quienes lo viven piensan que las conductas acosadoras son normales en los centros de trabajo
- Entre los efectos psicológicos por causa del acoso, se evidenciaron mecanismos de defensa como la proyección, aislamiento racionalización, e introyección características negativas, que pueden provocar que la persona afectada no pueda afrontar esta problemática si el apoyo profesional adecuado.
- Se puede sufrir de acoso laboral de parte de los mismos alumnos, coaccionados por un padre de familia que desea dañar el record laboral de un maestro.
- Se logró informar y promover acciones preventivas en acoso laboral a los maestros que pertenecen al Sindicato Autónomo Magisterial Guatemalteco.
- Los grupos de apoyo benefician a los participantes a desarrollar sus potencialidades éticas y emocionales.

## **4.2 RECOMENDACIONES:**

Se deben crear protocolos y seguimiento a una denuncia por acoso laboral en las instancias legales tales como Ministerio de trabajo, Procuraduría de los derechos humanos, y Ministerio de educación.

### **Recomendaciones al Maestro:**

Cumplir al 100% con sus obligaciones, tales como planificaciones anuales, bimestrales, y semanales, llevar asistencia de los niños sin falta.

Informar al padre de familia de las conductas que tenga su hijo dentro del establecimiento, y que este firme de enterado, para evitar que el maestro sea acosado por padres de familia. Practicar actividades recreativas, y de relajación, si se sufre de acoso laboral en su centro de labores para contrarrestar mayores conflictos.

### **Recomendaciones al Sindicato Autónomo Magisterial**

Que impartan charlas periódicas sobre cómo prevenir el acoso laboral , con la ayuda de un profesional en psicología.

Que Promuevan en los pactos colectivos que el maestro que sufra de acoso laboral sea amparado y protegido.

### **Recomendaciones a la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Que los profesionales insten a los practicantes de Psicología a realizar actividades para la divulgación de esta problemática, por medio de talleres informativos.

## BIBLIOGRAFÍA

CORRALES BARQUERO Alfredo Administración de recursos humanos, Tercera parte, Editorial Universidad, estatal a distancia San José, Costa Rica, año 2002, 183 páginas, ISBN 9789977643304

DAVROU, Yves, Técnicas de relajación Diarias, Editorial Oniro , año 2003, 110 páginas , ISBN:9788489920231

DE QUIROGA Ana. y RACEDO Josefina Criticas de la vida cotidiana 3ª ed, Buenos Aires, Ediciones Cinco, año 1993 , Buenos Aires, 197 páginas, ISBN 9506021910

MARIE-FRANCE Hirigoyen, EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO, Paidos Iberica, año 2013, 177 páginas, ISBN 9788449329067

MORTON KISSER, Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo editorial , Limusa, año 1960, 407 páginas, ISBN 9789681809942

POWELL Bárbara, Las relaciones personales clave de la salud , Urano ediciones, primera edición, año 2002, 347 páginas, ISBN 9788486344412

ROWSHAN Arthur , El estrés, Barcelona España , Oniro, año1993, 224 páginas, ISBN 9788497546584

WELL PIERRE G. Roland Relaciones humanas en el trabajo y en la familia, Buenos aires Argentina Kepelusz, año 1996, 123 páginas, ISBN 9501396

WHITE Michael y EPSTON David Medios narrativos para fines terapéuticos, Terapia familiar, Editorial Paidos , Impreso en España, año 1993, 224 páginas ISBN9788475099255



## E- grafías

Acoso laboral como enfrentarlo <<http://www.acnefi.org/revista/n00720.htm>>  
Consulta en enero de 2012

Diccionario Jurídico

<[http://biblioteca.uca.es/sbuca/bibcjer/detalle\\_rec.asp?codbib=DER&capbd=7&secbd=1&subbd=0&apabd=0&nombd=LexJur%EDdica+-+Diccionario+Jur%EDdico&numreg=331](http://biblioteca.uca.es/sbuca/bibcjer/detalle_rec.asp?codbib=DER&capbd=7&secbd=1&subbd=0&apabd=0&nombd=LexJur%EDdica+-+Diccionario+Jur%EDdico&numreg=331)> Se consultó en febrero de 2012

Grupos de apoyo y temas psicológicos

<<http://www.cancer.net/es/asimilaci%C3%B3n-y-emociones/grupos-de-apoyo>>  
consultado en octubre de 2011

Tipos de grupos de apoyo

<[http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina\\_comp/tipos/grupos\\_apoyo](http://www.breastcancer.org/es/tratamiento/medicina_comp/tipos/grupos_apoyo)>

Busqueda de información en octubre de 2011

Anexo No. 1



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

**Consentimiento Informado**

DATOS GENERALES

Iniciales de la persona: \_\_\_\_\_ quien se identifica con  
DPI \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

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

ESTADO CÍVIL: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Sindicato Autónomo de Guatemala

Ambas partes están conscientes en la participación de la investigación que se estará realizando con fines psicológicos, la información y el proceso se dará de forma anónima utilizando únicamente las iniciales de los nombres de los participantes, para que se divulgue a terceras personas sin consentimiento expreso.

S.A M.G.U.A. es el responsable directo de los participantes por tanto, aceptamos como encargados que seremos informados de los hallazgos y de los resultados obtenidos.

En la ciudad de Guatemala con fecha \_\_\_\_\_

Firma de la encargada \_\_\_\_\_

Firma de representante legal de institución \_\_\_\_\_

Sello

Anexo 2



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

TEST DEL ARBOL<sup>33</sup>

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

En el espacio siguiente dibuje un árbol.

---

<sup>33</sup>Karl Koch

### Anexo 3



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

### ENTREVISTA<sup>34</sup>

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Conteste si o no a las siguientes interrogantes.

1. ¿Le es fácil hacer amigos?
2. ¿Cuándo llega a un lugar nuevo se le dificulta hacer amigos?
3. ¿En su lugar de trabajo tiene amigos?
4. ¿La relación con su jefe inmediato es agradable?
5. ¿Cuestionan todas sus decisiones en el lugar de trabajo?
6. ¿Se le asignan tareas por debajo de sus capacidades?
7. ¿Rehúsan la comunicación a través de miradas y gestos?
8. ¿Sufre usted constantemente de sobrecargas de trabajo ?
9. ¿Sufre de ataques, burlas, menosprecio , ridiculización o insultos en su trabajo?
10. ¿Sufre usted de desacreditación profesional?

---

<sup>34</sup>Autora Indira de león

## Anexo 4



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

### COMENTARIO FINAL <sup>35</sup>

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Conteste de manera sincera la pregunta siguiente haciendo un comentario sobre el grupo de apoyo en el que ha pertenecido desde el 15 de septiembre hasta el 17 de octubre del presente año.

¿siente usted que hubo algún cambio en su forma de enfrentar los ataques de acoso laboral dentro de su lugar de trabajo desde que participó del grupo de apoyo?

---

<sup>35</sup>Autora Indira de León

## Anexo 5

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

### Cuestionario LIPT-60<sup>36</sup>

Instrucciones: A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ('0') si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ('1') si la ha experimentado un poco

El dos ('2') si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ('3') si la ha experimentado bastante y

El cuatro ('4') si la ha experimentado mucho o extraordinariamente

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le hacen interferencia para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4

---

<sup>36</sup>José Luis Gonzáles de Rivera

5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4

25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4

Anexo # 6



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Revisora: Iris Janeth Nolasco

Investigadora: Indira de León Peña

Planificación general de talleres informativos sobre "Acoso laboral"

OBJETIVOS	CONTENIDOS			RECURSOS
	DECLARATIVOS	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES	
Establecer la prevención y divulgación del acoso laboral, por medio de actividades recreativas, y talleres	Categorización de las palabras que se relacionan al acoso laboral, o palabras clave.	<p><b>Taller No. 1</b></p> <p>Dinámica Rompe Hielo (El repollo).</p> <p>Charla " Cómo identificar si</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observación de actitudes dentro del grupo de apoyo.</li> <li>Escucha atenta a los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tallerista</li> <li>Mestros del sector público participantes a los talleres.</li> </ul>

<p>informativos, Implementar actividades , para incrementar el trabajo en equipo en los participantes, proporcionar a las personas afectadas por el acoso laboral los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de sus potencialidades éticas, a través de talleres informativos, identificar los efectos</p>	<p>Ubicación de la idea principal en relatos personales de los participantes relacionadas a acoso laboral .</p> <p>Inclusión de comentarios verbales de los participantes que indiquen padecer de acoso laboral.</p> <p>Utilización de conversatorio e interrogantes en cuanto actividades diarias dentro de los centros de trabajo de los participantes.</p>	<p>se sufre de acoso laboral”</p> <p>Comentarios verbales de participantes.</p> <p>Sorteo de recuerdos para motivar la asistencia de los participantes al siguiente taller.</p> <p>Refrigerio:</p> <p>Rellenitos y refresco</p> <p><b><u>Taller informativo No. 2</u></b></p> <p>Dinámicas rompe Hielo (El cartero )</p> <p>Tema: “Razones por las que se puede dar el acoso laboral dentro de los</p>	<p>participantes dentro del grupo de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recabar datos y relatos de situaciones vividas por los participantes dentro de sus centros de labores.</li> <li>• Anotación de opiniones de los participantes que asisten al grupo de apoyo.</li> <li>• Motivación a los participantes a seguir asistiendo a los talleres informativos y a participar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarròn</li> <li>• Carteles</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Lápices y lapiceros</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Hojas y fotocopias</li> </ul>
--	---	--	---	--

<p>psicológicos que obtuvieron las personas que participaron en las actividades terapéuticas.</p>	<p>Inclusión de los participantes en opiniones relacionadas al taller.</p> <p>Utilización de los elementos convencionales para escribir: Los eventos que los participantes toman como acoso dentro de los centros de labores.</p>	<p>centros de labores”</p> <p>Sorteo de recuerdos entre los participantes para motivar la asistencia al siguiente taller.</p> <p>Refrigerio: Panes con jamón y refresco.</p> <p><b><u>Taller informativo No. 3</u></b></p> <p>Dinámica rompe hielo (El dado de problemas)</p> <p>Tema: Los valores en el trabajo.</p> <p>Comentarios personales</p>	<p>activamente a la página de internet para resolución de conflictos relacionados a acoso laboral. .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acercamiento y resolución de dudas dentro del grupo de apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerdos</li> <li>• Refacción</li> </ul>
---	---	---	--	--

		<p>verbales o por escrito de los participantes.</p> <p>Sorteo de recuerdos entre los participantes para motivar la asistencia al siguiente taller.</p> <p>Refrigerio: Tostadas y fresco de Jamaica.</p> <p><b><u>Taller informativo No. 3</u></b></p> <p>Tema: “Ser como delfines en un mar de tiburones”</p> <p>Lectura comparativa de las actitudes que poseen los tiburones y los delfines.</p>		
--	--	--	--	--

		<p>motivacionales para poder enfrentar cualquier situación adversa en un centro de trabajo, en el que se padezca de acoso..</p> <p>Sorteo de recuerdos entre los participantes para motivar su asistencia al próximo taller.</p> <p><b><u>Taller informativo No. 4</u></b></p> <p>Tema: “Fases del acoso”</p> <p>Explicación de las fases del acoso y la manera de enfrentarlo de forma</p>		
--	--	---	--	--

		<p>asertiva.</p> <p>Sorteo entre los participantes para motivar la asistencia al siguiente taller.</p> <p>Refrigerio: Buñuelos en dulce, y refresco de horchata.</p> <p><b><u>Taller informativo No. 5</u></b></p> <p>Tema: Relajación Información a los participantes sobre las diversas formas de relajación existentes</p> <p>Realización de un ejercicio</p>		
--	--	--	--	--

		<p>de relajación en momentos de mucho estrés, en el cual no se logre conciliar el sueño por problemas que puedan surgir en el trabajo.</p> <p>Refrigerio: Panes con jamón y refresco de Tamarindo</p> <p><b><u>Taller informativo No. 5</u></b></p> <p>Tema: “Formas de enfrentar el acoso laboral”</p> <p>Información de las formas adecuadas de enfrentar el acoso laboral dentro de los centros de labores.</p> <p>Refacción:</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Tostadas de salsa y refresco de Horchata.</p> <p><b><u>Cierre de actividades</u></b></p> <p>Entrega de diplomas</p>		
--	--	--	--	--

## Diploma de participación



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Otorga el presente Diploma de participación a:



Oswaldo Antonio Mijael Orellana

Por su valiosa participación a los talleres Informativos que se impartieron en el proyecto de investigación sobre  
**“Beneficios de los grupos de apoyo, para maestros del sector público que sufren acoso laboral “**

Guatemala 17 de octubre de 2015

Indira de León Peña  
Encargada del proyecto

Licda: Bertha Girard Luna  
Asesora del proyecto

*Maestros  
que dejan  
huella*



## Fotos

### Talleres informativos de Acoso Laboral.



## Entrega de diplomas de participación a los talleres informativos de Acoso Laboral.



Nota: las participantes firmaron consentimiento informado para presentar esta foto exclusiva para este trabajo.