

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

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS  
EMPLEADOS, APLICADO A LAS MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE  
FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ”**

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

**POR**

**ALEJANDRA BEATRIZ GONZALEZ AGUILAR  
LANIN ROCÍO ZET MATÍAS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a woman holding a book, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CÆTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

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

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

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal  
**SECRETARIA**

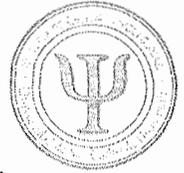
Licenciada Karla Amparo Carrera Vela  
Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

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

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg.0167-2014  
CODIPs.1907-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

05 de septiembre de 2017

Estudiantes  
Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar  
Lanin Rocio Zet Matías  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO OCTAVO (18º) del Acta CINCUENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (58-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 01 de septiembre de 2017, que copiado literalmente dice:

“**DÉCIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**EFFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS EMPLEADOS, APLICADO A MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar**  
**Lanin Rocio Zet Matías**

**CARNÉ: 2006-14653**  
**CARNÉ: 2009-17035**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva 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 ENSEÑAD A TODOS”

  
Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal  
SECRETARIA

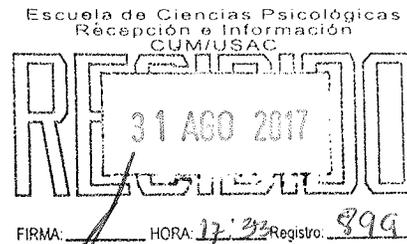


/Gaby

UG 371-2017

Guatemala, 31 de agosto de 2017

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **ALEJANDRA BEATRIZ GONZALEZ AGUILAR, CARNÉ NO. 1907-04055-0101, Registro de Expediente de Graduación No. L-05-2016-I** y **LANIN ROCIO ZET MATÍAS, CARNÉ NO. 1782-05567-0115, Registro de Expediente de Graduación No. L-74-2015-I**, han completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

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

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS EMPLEADOS, APLICADO A MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ”**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez” el 29 de mayo del presente año.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucia G.  
CC. Archivo

**ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.**



**INFORME FINAL**

Guatemala, 28 de julio de 2017

**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:

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS EMPLEADOS, APLICADO A MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar**  
**Lanin Rocio Zet Matías**

**CARNE No.**  
**2006-14653**  
**2009-17035**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 29 de mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 26 de julio de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑADA A TODOS”**

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**





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



**CIEPs. 029-2017  
REG. 0167-2014**

Guatemala, 28 de julio de 2017

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs  
Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS EMPLEADOS, APLICADO A MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ”.**

**ESTUDIANTES:  
Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar  
Lanin Rocio Zet Matías**

**CARNÉ No.  
2006-14653  
2009-17035**

**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 29 de mayo de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciada Iris Janeth Nolasco  
DOCENTE REVISORA**





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

Guatemala 14 de noviembre de 2014

Srs.  
Departamento de Investigación  
Centro de Investigación en Psicología – CIEP’S  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas – CUM

Por este medio me permito informarles que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “Efectos Psicológicos de la Violencia Laboral, Aplicado a Mujeres Atendidas por el Centro de Formación Educativa Siervas de San José”, realizado durante el mes de septiembre por las estudiantes:

- Alejandra Beatriz Gonzales Aguilar, carné 2006 14653
- Lanin Rocio Zet Matías, carné 2009 17035

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP’S por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Atentamente,

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
Asesor  
Colegiado Activo No. 4270

**Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva**  
**PSICOLOGO**  
**COL. 4270**



# Centro de Formación Educativa Siervas de San José

APOYO • ORIENTACIÓN • CAPACITACIÓN

4a. Calle 12-50, Zona 4 de Mixco, Colonia Monte Real II, Guatemala, Guatemala, C. A.  
Teléfono: 2431-5770 Teléfax: 2431-5768

Guatemala, 26 de octubre del 2014.

Sres.

Departamento de Investigación "Mayra Gutiérrez" Ciep's  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Por medio de la presente se hace constar que Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar, No. De Carné: 200614653 y Lanin Rocío Zet Matías, No. De Carné: 200917035 realizaron durante el mes de septiembre 2014, el trabajo de campo por medio de la aplicación de instrumentos y talleres sobre "Mobbing, conflictos, Violencia psicológica y como prevenirlos, correspondientes a la investigación titulada: "EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN LOS TRABAJADORES".

Sin otro particular me despido de usted,



Sor Maximiliana

Representante Legal

Centro de Formación Educativa "Siervas de San José"



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR LANIN ROCIO ZET MATIAS**

**LICENCIADO EDWIN DUBON  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
COLEGIADO 10710**

**POR ALEJANDRA BEATRIZ GONZALEZ AGUILAR**

**LICENCIADA MARÍA ESPERANZA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ  
ABOGADA Y NOTARIA  
COLEGIADO 8570**

## **DEDICATORIA**

A Dios

Gracias por permitirme la oportunidad de la vida y brindarme el valor para seguir adelante a pesar de las circunstancias.

A mis padres

Pablo y Silvia

Por su apoyo, comprensión y amor en el camino para alcanzar este éxito y por permitirme la oportunidad de continuar en búsqueda de mis sueños.

A mis hermanos y hermana

Eddy, Ricardo y Silvia

Por su ejemplo, colaboración y acompañamiento en las diferentes etapas de este largo proceso.

A mis compañeras y amigas

Maribel Samayoa, Ana Zusely Romero y Alejandra Gonzalez.

Por su valiosa amistad, su apoyo, perseverancia y ejemplo, porque junto a ustedes encontré un gran complemento en mi vida no solo de estudiante universitaria, sino de ser humano como tal, gracias por cada momento compartido durante esta etapa.

A mi padrino de graduación

M. A. Edwin Dubón

Por la amistad y el apoyo valioso e incondicional proporcionado durante todo este tiempo.

A mis amigos y amigas

Que durante toda mi vida he ido conociendo y que en cada momento me alentaron a seguir adelante y no detenerme, que me apoyaron cuando lo necesité y que siempre tengo en mi mente y mi corazón.

**Por: Lanin Rocio Zet Matías**

## DEDICATORIA

A Dios

Por concederme la ciencia, la paz, el amor, la felicidad, dones del espíritu santo y por la oportunidad de servirte y ser ejemplo y orgullo de mi familia.

A mis padres especialmente

Sonia y Nicolás

Por acompañarme, orientarme, por creer en mí y entregarme lo mejor que tenían para que pudiera alcanzar mis sueños.

A mi hermana

Mónica González

Por ser mi apoyo, caminar a mi lado, ser mi fortaleza, mi ejemplo, mi motivación y por su respeto y amor a lo largo de mi vida.

A mis amigas

Maribel Samayoa, Ana Zusely Romero y Rocío Zet

Por su apoyo y ejemplo, por su amistad sincera, por su compañía que alimenta el alma y por ayudarme a no flaquear en el camino de mi profesión.

A mi madrina de graduación

Licda. Esperanza González

Por su ejemplo, modelo de vida y por inspirarme a ser una mujer de bien al servicio de Dios.

A mis amigos y amigas

Alegría de Vivir

Por ser un motor en mi vida, por inspirarme a ser mejor, por su cariño sincero y por creer en mí.

**Por: Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar.**

## **AGRADECIMIENTO**

- ❖ A la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ❖ Al Personal Docente y Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas.
- ❖ A las Autoridades del Centro de Formación Educativa "Siervas de San José"; por brindarnos la confianza y la oportunidad para la realización de la presente Investigación.
- ❖ A nuestros docentes y asesores: Licda. Janeth Nolasco y Lic. Víctor Ordóñez; por su valiosa orientación, apoyo y asesoría, durante el desarrollo de la presente investigación.
- ❖ A las valientes mujeres que son atendidas por el Centro de Formación Educativa "Siervas de San José", porque con su ejemplo han dado muestras que a pesar de las grandes dificultades de la vida, la perseverancia de ser alguien en la vida, las hace seguir luchando en busca de oportunidades. Muchas gracias por la confianza y la apertura en la realización de la presente investigación.

# ÍNDICE

## RESUMEN

## PRÓLOGO

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1	Planteamiento del problema	4
1.2	Marco teórico	7
1.2.1	Revisión de antecedentes	13
1.2.2	Acoso psicológico en el lugar de trabajo	17
1.2.2.1	Signos y consecuencias del acoso psicológico en el lugar de trabajo	18
1.2.2.2	Fases del acoso psicológico en el lugar de trabajo	22
1.2.2.3	¿Qué hacer si detectamos que somos víctimas de Acoso psicológico en el lugar de trabajo?	26
1.2.3	Perfil del acosador y de la víctima	27
1.2.4	Acoso y conflictos	27
1.2.4.1	¿Qué hace que aparezca un conflicto?	29
1.2.4.2	Tipos de conflicto	30
1.2.4.3	¿Cómo se puede resolver un conflicto?	32
1.2.5	Tipos de violencia	33
1.2.5.1	Causas de la violencia	35
1.2.6	Consecuencias de la violencia	37
1.3.	Delimitación	42

## **CAPÍTULO II**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1	Modelo de Investigación	43
2.2	Técnicas	43
2.2.1	Técnicas de muestreo	43
2.2.2	Técnicas de recolección de datos	44
2.3	Instrumentos	47
2.4	Operativización de objetivos	48

## **CAPÍTULO III**

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

3.1	Características del lugar y de la muestra	50
3.1.1	Características del lugar	50
3.1.2	Características de la muestra	50
3.2	Presentación y análisis de resultados	51
3.2.1	Análisis Cualitativo	51
3.2.2	Análisis Cuantitativo	52
3.2.3	Análisis General	62

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1	Conclusiones	64
4.2	Recomendaciones	65
	BIBLIOGRAFÍA	66
	EGRAFIA	67
	ANEXOS	68

## RESUMEN

### **“EFECTOS PSICOLOGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL EN EMPLEADOS”, APLICADO A MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACION EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSE**

#### AUTORAS:

- Lanin Rocio Zet Matías
- Alejandra Beatriz Gonzalez Aguilar

La presente investigación, tuvo como propósito identificar las causas, efectos psicológicos y formas de prevención del acoso laboral, en las mujeres atendidas por el Centro de Formación Educativa Siervas de San José, ubicado en la 4ª calle 12-40, zona 4 de Mixco, Colonia Monte Real II, durante los dos primeros fines de semana del mes de septiembre de 2014. La muestra fue de 58 mujeres, quienes laboran como empleadas domésticas o de maquila, de lunes a sábado y estudian los días domingos en la institución; quienes regularmente son sometidas a jornadas de trabajo extenuantes, algunas han recibido o reciben malos tratos por parte de sus empleadores, además, de haber crecido en ambientes de violencia, pobreza y desintegración familiar.

El estudio se realizó con elementos participantes, a través de talleres que tuvieron duración de dos horas cada uno, en los cuales se explicó a las participantes, las diferencias entre: conflictos, violencia laboral, acoso psicológico en el trabajo y sus efectos psicológicos tanto individuales como organizacionales; también se abordaron las formas de prevención y de afrontar dicha situación, al momento de identificar ser víctimas. La investigación se realizó por medio de: técnicas de muestreo no aleatorio, técnicas de recolección de datos (observación, entrevista, interrogación y análisis de datos); utilizando como instrumentos: una guía para orientar testimonios y un cuestionario.

La experiencia que brindó la realización de la investigación, permitió determinar que: Las consecuencias de la violencia laboral son: psíquicas, físicas, sociales y/o familiares, en la víctima; además, que la principal forma de violencia laboral ha sido la psicológica y que el efecto psicológico más frecuente es el llanto, el estrés y la sensación de ser vigilada; así como también, que las principales formas de prevención son: la comunicación asertiva, la información, el programa de manejo de estrés y por último, el programa de manejo de conflictos.

## PRÓLOGO

La violencia laboral es una problemática que afecta a la mayoría de las organizaciones en el mundo, sin embargo, aunque es un tema conocido, no se aborda como tal, por lo que, en muchas organizaciones pasa desapercibido y puede llevar a tomarse como algo “normal” por los trabajadores; cuando no existe alguna autoridad que pueda tomar cartas en el asunto para evitarlo, se manifiesta espontáneamente, ya sea, como violencia física o acoso psicológico en el lugar de trabajo, afectando no solo a la víctima, sino a la organización.

Basado en este problema, la presente investigación se realizó con un total de 58 mujeres atendidas por el Centro de Formación Educativa “Siervas De San José”, ubicado en la 4ta calle 12-40, zona 4 de Mixco, colonia Monte Real II, Guatemala, C.A., a quienes se les atendió por medio de talleres participativos que se realizaron durante el mes de septiembre del 2014; en los cuales se identificó que las participantes, son empleadas domésticas o de maquilas que laboran de lunes a sábado y estudian los días domingos, primaria acelerada o básicos por madurez; quienes han sido sometidas a jornadas de trabajo extenuantes y en menor cantidad han recibido o reciben malos tratos por parte de sus empleadores, además de haber crecido en ambientes de violencia, pobreza y desintegración familiar.

Los objetivos de la presente investigación fueron: Identificar las principales formas de violencia laboral a las que dichas mujeres han sido expuestas, determinar los efectos psicológicos individuales de la violencia de que son víctimas y el establecimiento de técnicas y formas de prevención de la violencia laboral, que afectan no solo a la víctima, sino también a la organización o lugar donde laboran.

Después de la ejecución de los talleres, se brindó información a las autoridades y al psicólogo de la institución, para el seguimiento de los casos que se consideraron oportunos, se concientizó a la muestra de la problemática, brindándoles técnicas de prevención y técnicas que ayuden a afrontar las consecuencias que provocan que sean víctimas de violencia; y se motivó a que siempre busquen denunciar actos que conlleven a producir cualquier tipo de violencia, incluyendo la laboral o acoso psicológico en el lugar de trabajo; siendo estos los alcances de la investigación.

Dentro de las limitantes para la realización de la investigación, encontramos que los primeros talleres se realizaron con grupos pequeños, ya que, al ser alumnas de plan fin de semana, no fue pertinente interrumpir las clases, por lo que se utilizaron los periodos libres, sin embargo, el último taller se realizó con 40 personas; otra limitante, fue que inicialmente el proyecto de investigación se trabajaría en otro centro de aplicación, sin embargo, por lo delicado del tema, las autoridades de dicha organización desistieron de la autorización para realizarlo, por lo que se cambió la muestra y el título de investigación.

El beneficio de haber atendido una muestra de trabajadoras fuera de su lugar de trabajo, permitió una mayor apertura de parte de las mismas, abordando el problema de manera global y no en una sola organización, debido que, lo anterior limitaría la veracidad de las respuestas obtenidas en los diferentes instrumentos aplicados así como de la apertura de las participantes, durante la realización de los talleres, por temor a represalias de cualquier tipo por parte de compañeros o jefes e incluso de la misma organización como tal.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Planteamiento del problema:**

Los actos agresivos son un fenómeno cultural que ha existido a lo largo de la historia de la humanidad, inicialmente como medio de supervivencia, evolucionando, hasta convertirse en un medio para alcanzar el dominio de un lugar determinado, de algo o inclusive de alguien. Los actos agresivos, le han permitido al hombre dominar, sin embargo, se transforma en “Violencia” como tal, en el momento en que la intención es únicamente el simple hecho de dañar al otro.

La violencia laboral es la agresión o amenaza de agresión en contra de los trabajadores, que puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con amenazas, agresión verbal y terminar con agresiones físicas e inclusive llegar al homicidio. A nivel mundial, este fenómeno se da o se puede dar en las instituciones laborales, si no se establecen políticas y normas de convivencia que gestionen la solución de conflictos dentro de las organizaciones.

Guatemala, es un país con altos índices de violencia, aprendidos desde el hogar y que se han convertido en conductas aceptadas en determinados medios debido a los índices de pobreza de la población, lo cual incrementa la probabilidad de abuso y violencia en los lugares de trabajo, especialmente en aquellos lugares que no alcanzan las disposiciones laborales establecidas por la ley o simplemente no las cumplen por atender a personal con bajo o nulo nivel educativo; como sucede en la industria textil y en los trabajos domésticos.

Esta investigación se realizó durante el mes de septiembre del 2014, dentro de las instalaciones del Centro de Formación Siervas de San José, ubicado en la 4ª calle 12-40, zona 4 de Mixco, Colonia Monte Real II, Guatemala, con las mujeres que atiende el Centro a través de talleres sobre violencia laboral, los cuales fueron supervisados por el psicólogo de dicha institución.

Las mujeres en su mayoría son trabajadoras domésticas y de maquilas, quienes se han visto limitadas en el acceso a la educación, por lo que estudian primaria acelerada y básicos por madurez los días domingos; en el centro, se les presta ayuda humanitaria, brindándoles albergue a las que lo necesiten, ya que algunas se encuentran solas en la capital, se les da educación y el servicio de asistencia psicológica, además de brindarles la oportunidad de aprender habilidades manuales, como cocina, repostería y corte y confección.

Entendiendo por efectos psicológicos, las consecuencias que se pueden desarrollar para la salud mental de los individuos; dependiendo del agresor y del contexto en el que la violencia se ha desarrollado, se optó por estudiar los efectos psicológicos de la “violencia laboral” en las mujeres atendidas por el Centro de Formación Siervas de San José, porque al investigar sobre el tema, nos percatamos de lo poco que se ha abordado este tipo de violencia en los lugares de trabajo, así como de la poca investigación que se ha realizado del tema en las universidades, principalmente en la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos, lo cual, otorga la oportunidad de ampliar sobre el tema e incentivar la investigación del mismo.

Según afirma el Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales de México (2013): “(Algunas líneas de investigación plantean el estrés como una causa primordial de violencia y ciertamente algunos factores de estrés se refieren a condiciones de trabajo: medio ambiente o incidentes dentro del mismo, que tienen como resultado reacciones psicológicas como la tensión e irritación, cuyo aumento ocasiona un aumento en la ansiedad y una disminución de la autoestima, que a su vez causa un incremento de los síntomas depresivos)”<sup>1</sup>. La violencia laboral puede afectar a las personas en diferente intensidad, dependiendo el ámbito cultural en el que se haya desarrollado, pues si es una persona que está acostumbrada a un ambiente de violencia, puede verlo como un patrón normal de conducta; sin embargo, una persona que no se ha desarrollado en un ambiente similar, puede llegar a tener hasta una crisis con consecuencias graves en su autoestima.

Se distinguen tres tipos de violencia, ya que la misma no siempre se debe a factores laborales: “Violencia tipo I o violencia externa: Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido; Violencia tipo II o violencia de servicio: Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida; Violencia tipo III o violencia relacional: Este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o de órdenes efectuadas por los altos mandos;

---

<sup>1</sup> ANÓNIMO, Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. Disponible en: [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernoguias/2008\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernoguias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf). [Consulta Octubre del 2014].

en estos casos, el agresor puede ser tanto un superior o un subordinado jerárquico. Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de intereses, las rivalidades legítimas y artificiales, son el caldo de cultivo de la aparición de estas conductas agresivas”.<sup>2</sup>

Para desarrollar científicamente la presente investigación, se identificó previamente: ¿Cuáles son las causas que originan la violencia laboral en las mujeres atendidas por el Centro de Formación Siervas de San José?, ¿Qué efectos tiene la violencia laboral? y ¿Cómo puede prevenirse la violencia laboral?, para luego delimitar: ¿Cuáles son las principales formas de violencia laboral de las que han sido víctimas las mujeres atendidas por el Centro?, ¿Cuáles son los efectos psicológicos de la violencia laboral? y ¿Cuáles son las técnicas que debieran emplearse para la prevención?

## 1.2 Marco teórico

"[Aunque hasta hace poco tiempo se inició su estudio desde el punto de vista científico y/o jurídico, el estudio del acoso psicológico empezó en el año 1968, iniciando las pruebas con algunas especies de animales pequeños que acosaban conjuntamente a un animal grande de una forma sistemática, para que llegara al punto de aborrecer o abandonar el estar cerca de ellas]"<sup>3</sup> (Konrad, L., 2005, p. 125). Rasgos de conducta de los grupos de personas dentro de las organizaciones y los distintos contextos donde se desenvuelven.

---

<sup>2</sup> IDEM

<sup>3</sup> KONRAD, L. *Sobre La agresión: El pretendido mal*, Madrid, Vigécimo Segunda Edición, Editorial Siglo XXI, 2005, 234 p.

“[En el año 1972, el médico sueco Peter-Paul Heinemann, consideró dicha terminología del mundo animal para un comportamiento humano; concretamente lo observó en los niños de colegio que en forma de pandilla y en la sesión de clase se producía un comportamiento agresivo, en contra de los niños aislados]”<sup>4</sup> (Heinneman, P.P., 2003, p. 5). Este tipo de estudios ha derivado en lo que hoy en día conocemos como acoso escolar o bullying, punto de partida para el estudio del Mobbing (acoso psicológico en el lugar de trabajo).

En la década de mil novecientos ochenta el psiquiatra Heinz Leymann, retomó el concepto y lo aplicó al estudio de la conducta humana en el ámbito laboral, con la expresión en inglés “Mobbing”, con la cual se refería al acoso que se produce en los centros de trabajo con consecuencias dañinas en el ámbito laboral y personal, rechazando otros términos que se utilizaban en ese momento para referirse a dicho tipo de conducta manifestada en las organizaciones.

El acoso laboral, sucede en aquellos puestos de trabajo que tienen contrato de tiempo indefinido; y donde menos se practica, es en aquellos en que existen contratos temporales, ya que, en este tipo de contrato laboral, tiene más cuenta esperar que el mismo finalice.

“[El acoso en el trabajo se refiere a conductas negativas continuas dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos (Einarsen y Hauge; 2006)]”<sup>5</sup> (Uribe, Prado, J.F., 2011, p.55) estas acciones son

---

<sup>4</sup> HEINNEMAN, P.P. *El Mobbing o Acoso Laboral*, Primera Edición, Ciudad: España, Editorial Fraternidad Muprespa, 2003. 243 p.

<sup>5</sup> URIBE PRADO, J.F. *Violencia y Acoso en el Trabajo*, primera edición. Ciudad: México, Editorial el manual moderno, 2011. 208 p.

realizadas de manera deliberada o intencional causando humillación, ofensa y estrés, tanto en las víctimas, como en las personas que lo presencian; así mismo, interfieren en el rendimiento laboral y generan un ambiente negativo en el trabajo. También se ha descrito el fenómeno, “[como los intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo (Brodsky;1976)]”<sup>6</sup> (Uribe, Prado, J.F., 2011, p.55).

El agresor no siempre ejerce la violencia directamente, pues muchas veces es un líder negativo que puede llegar a manipular a todo su equipo de trabajo para realizar acciones negativas contra una persona o grupo en específico, afectando el desempeño de los equipos de trabajo, la cultura, el clima laboral y la productividad, convirtiendo este sistema de ataque, en parte del ambiente de trabajo y alterando los patrones de conducta de todos los involucrados.

No existe una sola definición de lo que constituye el acoso laboral, sin embargo, podemos encontrar una amplia diversidad de corrientes y movimientos que definen las características y alcances del acoso laboral; así pues, ante la dificultad de contar con una definición y para simplificar este concepto, la Real Academia de la Lengua Española define acoso como: "acción y efecto de acosar, que a su vez significa perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos". En otras palabras, se puede decir, que es el conjunto de comportamientos, acciones y conductas ejercidas por uno o varios trabajadores de forma constante a lo largo del tiempo, que buscan dañar la

---

<sup>6</sup> IDEM. Pág. 55.

integridad de la víctima, destruir su reputación, sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones y de su desempeño laboral, aprovechando las deficiencias del sistema organizacional, lo cual obstaculiza la toma de acciones en cuanto a prevención o erradicación de la problemática.

Según afirma Ausfelder (2002, p.8) “(El acoso laboral puede ocurrir a cualquier persona y destruirla. Aunque el resto de los compañeros lo ven, nadie trata de hacer algo en contra. El fenómeno no tiene nada que ver con la personalidad o la categoría de la víctima; quizá empieza con una pequeña discusión entre compañeros, a la que siguen continuas indirectas, palabras perversas de vez en cuando y finalmente alguna observación en presencia del jefe. Se aparta a la víctima y se la ignora. Basta una persona astuta, que tenga a las demás de su parte, para aislar a la víctima. La consigna es clara, ya que todos se han puesto de acuerdo: “a ése no lo queremos más, ha de marcharse”. El acosado renuncia y abandona el puesto. El grupo de compañeros con frecuencia se lo disputa de inmediato y el juego sucio empieza de nuevo)”.<sup>7</sup>

Es importante resaltar que la víctima no busca o provoca la situación de violencia, por lo que, “el agresor es el del problema”, quien, respondiendo a una patología conductual de cualquier origen, implementa un sistema de represión dentro de su grupo de trabajo, a quienes envía mensajes verbales y no verbales de lo que deben hacer en contra de la víctima, con la advertencia implícita: “si no lo haces, serás el siguiente”, lo cual, lleva a que los demás participen de este acto y la víctima sea acosada por varias personas al mismo tiempo.

---

<sup>7</sup> AUSFELDER, T. *Mobbing, el Acoso Moral en el Trabajo, Prevención, Síntomas y Soluciones*, primera edición. Ciudad: España, 2002. 92 páginas.

Gran cantidad de organizaciones principalmente internacionales y grupos de autoayuda han identificado que las consecuencias perjudiciales en la autoestima de la víctima, alimenta la necesidad del acosador de ejercer violencia y provoca desestabilidad organizacional, disminuye el rendimiento y la productividad, genera descontento y malestar entre los empleados, perjudicando el clima organizacional e inclusive, puede llegar a afectar los índices de rotación de la empresa; lo cual ha incrementado el compromiso de profesionales como: abogados, terapeutas, responsables sindicales, psicólogos, coaches y jefes de personal, por la investigación sobre este tema.

Es necesario tomar conciencia que el acoso psicológico, es una realidad visible en el mundo laboral que se debe evaluar y eliminar, con métodos y técnicas que permitan el menor daño posible y que mejoren los ambientes laborales. Ante situaciones difíciles de identificar como el acoso psicológico en los lugares de trabajo, conviene delimitar bien el campo de acción y definir claramente los conceptos de conflicto, acoso, violencia y sus distintas manifestaciones, las causas, consecuencias y las formas de prevención y control de los mismos, temas en los que se profundizará más adelante; de modo que sea más fácil identificar las diferencias, especialmente en las formas de intervención.

El acoso psicológico se diferencia de los conflictos interpersonales no tanto por el tipo o el modo en cómo se producen estas conductas, sino que fundamentalmente, se trata de una cuestión de frecuencia, de duración y de la intencionalidad de las conductas hostiles hacia un colaborador de la misma empresa.

Algunos medios de comunicación y algunas organizaciones, han tratado de desestimar el acoso moral atribuyéndolo a un problema de personalidad de la víctima o del acosador, sin embargo, nuestro acercamiento al problema sitúa el acoso moral como un problema derivado de la organización, se propone la prevención y con planes de acción definidos buscando un cambio en las estrategias empresariales con el objetivo de encaminarnos hacia organizaciones más equitativas y democráticas.

Rivas Sánchez (2003, P. 19) define Mobbing: “(como un tipo de acoso o terrorismo psicológico en el trabajo, responsable de la destrucción psíquica y como consecuencia física de millones de trabajadores de ambos sexos”; otra definición de este fenómeno social es: “el conjunto deliberado del maltrato social que recibe el trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. Queda claro al analizar la definición que el objetivo final, el fin último y demoledor, sin vuelta atrás es la destrucción anímica, de la persona trabajadora y su abandono voluntario o a través del despido de la empresa en la cual se gana la vida)”<sup>8</sup>.

El autor ayuda a identificar los sectores a los cuales este fenómeno afectó, citando que el problema del acoso psicológico reina en todos los ámbitos laborales, oficinas públicas, privadas, fábricas, talleres, clínicas, hospitales, cuarteles y hasta en algunas profesiones liberales. “[Para entender el problema se puede hacer referencia que en el sector público el desarrollo del acoso es diferente, debido a que para dar baja a un trabajador se debe dar una

---

<sup>8</sup> RIVAS SÁNCHEZ, L. J. *Mobbing, Terrorismo Psicológico en el Trabajo*, 2da. Edición. Ciudad: España, 2003. 109 p.

justificación mayor]”<sup>9</sup> (Riva Sánchez, L.J., 2003, p.19). Nuestra legislación laboral, es tutelar del trabajador, por lo que un trabajador del sistema público, rara vez es despedido y cuando esto sucede, se deben presentar evidencias que justifiquen la baja, ya que el mismo, puede apelar a la reinstalación en su puesto de trabajo y la indemnización por daños en un juzgado de trabajo.

El primer listado de 45 acontecimientos de acoso fue elaborado por Leymann en los años 1980, y está compilado en el Leymann Inventory of Psychological Terrorization o LIPT. Algunas estrategias son poco frecuentes, como la agresión sexual o los ataques físicos directos, el paso del tiempo y las diferencias culturales han hecho necesario modificar este instrumento, en el que se han incluido quince nuevas estrategias, además de la posibilidad de valorar intensidad y/o frecuencia de cada una de ellas, construyendo así el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo, también llamado LIPT-60 en honor a Leymann. “[El análisis factorial del LIPT-60 define 6 dimensiones o grupos de estrategias de acoso: dos de desprestigio (personal y laboral), dos de intimidación (manifiesta y encubierta) una de bloqueo de la comunicación y otra de entorpecimiento del progreso]”. (González de Rivera, et al, 2006, p.410)<sup>10</sup>

### **1.2.1. Revisión de antecedentes:**

En la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad San Carlos de Guatemala, se encontró la tesis realizada por Julio César Morales Fernández, “[LAS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS NEGATIVAS AL TRABAJADOR DE

---

<sup>9</sup> IDEM. Pág. 19.

<sup>10</sup> GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J.L., RODRÍGUEZ ABUÍN, M. Acoso Psicológico en el Trabajo y Psicopatología: Un Estudio con el LIPT-16 y el SCL 90-R, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Marzo 2006, vol. 22, núm. 3.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR ACOSO LABORAL]”<sup>11</sup> (Cfr. Morales Fernández, Julio César, 2013, p.4). El propósito de la investigación de Morales Fernández es abordar en el ámbito jurídico-laboral, la existencia de las consecuencias psicológicas negativas a los trabajadores por acoso laboral en la administración pública orientada a la falta de legislación laboral guatemalteca en la administración pública, que proteja al trabajador que ha sido víctima del acoso laboral, en sus relaciones con sus superiores y/o compañeros, lo que conlleva al aislamiento en su lugar de trabajo; establece los motivos por los cuales el Estado de Guatemala no protege al trabajador, en relación al acoso laboral.

En la elaboración de la tesis, se utilizaron diferentes métodos y técnicas para realizar una investigación objetiva, se utilizó el método descriptivo jurídico, para desarrollar capítulos referentes al acoso laboral; asimismo, las técnicas de investigación fueron la bibliográfica y técnicas de investigación de campo, como la encuesta y la entrevista, que se utilizaron para ilustrar las consecuencias del acoso laboral en Guatemala. Al final se encuentra un proyecto de protocolo institucional para la protección de los trabajadores en contra del acoso laboral, dado que en Guatemala no existen dicho tipo de normas internas.

En su trabajo de tesis recomienda una campaña de divulgación a través de cada oficina de recursos humanos en la administración pública acerca del acoso Laboral, informando las clases de acoso laboral que existen, quienes pueden llegar a ser víctimas de acoso laboral, y las formas de prevenirlo, y a quienes pueden acudir si fueran víctimas de este mal, la aprobación de normas internas, por parte de la administración pública que prevengan el acoso laboral, prohíban y erradiquen el acoso laboral, dentro de los centros de trabajo,

---

<sup>11</sup> MORALES, J. C. *Las consecuencias psicológicas negativas al trabajador de la administración pública, por acoso laboral*, Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2013.

fortaleciendo la fraternidad y el respeto mutuo entre los trabajadores y que éstas sirvan para auxiliar a las partes en la solución del acoso laboral, con sólido apoyo de las instituciones pertinentes.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encontró el trabajo de tesis de José Francisco Burgos Tusucún “[EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO]”<sup>12</sup> (Burgos Tusucún, J. F., 2007, p.4) en el cual el planteamiento del problema se fundamenta en una investigación documental, debido al desconocimiento del fenómeno desde una perspectiva jurídica laboral, en donde la técnica analítica y sintética, permitió la escogencia de los textos propicios para abordar el desarrollo de la temática propuesta; así como la determinación de los mecanismos legales para la prevención, represión y resarcimiento de los daños ocasionados por el acoso psicológico en el trabajo. La metodología inductiva y deductiva, permitió la definición de los factores determinantes en el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo; así como la asunción de las alternativas propuestas dentro del ámbito jurídico laboral, para prevenir, sancionar y resarcir, el fenómeno.

En dicho trabajo concluye que la violencia psíquica ejercida en el acoso psicológico en el trabajo, tiene la característica de que, al producirse generalmente de forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro progresivo de la víctima. El daño psicológico provoca efectos personales y materiales; principalmente para la víctima, su entorno familiar; las organizaciones laborales donde se manifiesta o se tolera. No existe una protección legal específica, dentro del sistema jurídico del país, para prevenir, sancionar y resarcir de forma clara y total, las acciones y omisiones constitutivas de acoso psicológico en el trabajo.

---

<sup>12</sup> BURGOS, J.F. *El acoso psicológico en el trabajo*, Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2007.

Recomienda a las asociaciones permanentes de trabajadores, gremiales y solidaristas, que a través de técnicas adecuadas de exposición grupal conozcan y divulguen el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo para comprender sus elementos, factores propiciadores y sus efectos perjudiciales en las víctimas, con el objetivo de prevenirlo, sancionarlo y conocer las disposiciones y mecanismos legales para indemnizar a quienes lo padecen; a los encargados de las divisiones de gestión de personal que en las organizaciones laborales incluyan como prioridad dentro de las políticas laborales, valores éticos; asimismo, ejercer acuciosidad en la resolución de conflictos laborales para detectar acciones u omisiones coincidentes con prácticas de acoso, con el objetivo de evitar posibles demandas judiciales, reparatoras por los daños causados o tolerados en sus organizaciones.

Sugiere al Ministerio de Trabajo y Previsión Social en relación a los reglamentos internos de trabajo a los profesionales de la medicina general, psiquiátrica y psicología, no descartar de manera terminante en los diagnósticos de sus pacientes; posibles causas psíquicas a las afecciones focalizadas en determinados órganos.

En la Facultad de Psicología de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, se encontró el trabajo de tesis de Kelly Ileana Sánchez Matzuy “[ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (MOBBING) Y SU RELACIÓN CON LA ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE MATERNIDAD PERIFÉRICA AMPARO II, ZONA 7]”<sup>13</sup> (Sánchez Matzuy, K. I., 2010, p.4). En donde Sánchez Matzuy establece como objetivo de la investigación: Identificar el acoso psicológico en el

---

<sup>13</sup> SÁNCHEZ, K. I., *Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su relación con la ansiedad en trabajadores de maternidad periférica Amparo II, zona 7*, Tesis inédita, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala, 2010.

ámbito laboral (Mobbing) y la relación existente con la ansiedad en trabajadores de Maternidad Periférica Amparo II, zona 7 de la Ciudad de Guatemala.

El estudio que realizó en dicha Maternidad con una población de 40 personas que laboran activamente en distintas áreas de dicho hospital, evaluó las variables por medio del test Leymann, el cual denomina LIPT Leymann Inventory of Psychological Terrorization y el Test de Estado de Ansiedad, concluyendo que no existe relación entre Ansiedad, pues no están relacionados con todos los casos de Acoso Psicológico Laboral.

Sánchez Matzuy recomienda que es necesario educar a la población guatemalteca con respecto a lo que es el acoso psicológico laboral (Mobbing), si alguna persona está sospechando de estar sufriendo acoso laboral, buscar ayuda psicológica inmediatamente para conocer los factores de riesgo y utilizarlos estratégicamente.

### **1.2.2 Mobbing (Acoso psicológico en el lugar de trabajo):**

No es Mobbing una situación aislada, si se da en momentos puntuales, cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento, un autoritarismo excesivo por parte del superior, los conflictos del trabajo, las malas condiciones de trabajo, el trabajo individual o aislado por la propia actividad, los rumores “sanos”, es decir, no negativo necesariamente, la mala organización de trabajo o falta de comunicación, cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos, los roces, tensiones, conflictos y la ineficacia para realizar un trabajo.

Torrente (2013) afirma “(Que es Mobbing: una situación que se da de forma repetida (más de una vez por semana), que se alarga en el tiempo (más de seis meses), donde se busca desprestigiar personal o laboralmente, que incluye la manipulación de personas, pueden existir envidias o celos y las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal, se aísla al trabajador, se crean rumores y mentiras sobre su vida privada, se oculta información, se discrimina para evitar la mejora profesional, se humilla a la persona y se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia)”.<sup>14</sup>

Partiendo de estos conceptos, podemos concluir que una víctima puede identificar una conducta agresiva como acoso psicológico, cuando esta se ha presentado al menos durante seis meses consecutivos y puede comprobar la intención negativa con la que se realiza.

#### **1.2.2.1. Signos y consecuencias del acoso psicológico en el lugar de trabajo (Mobbing):**

El motivo que lleva a un compañero o superior jerárquico a ejercer el acoso laboral, aunque suene sorprendente, es la envidia. La envidia entendida como celos del éxito de la futura víctima. Quienes más sufren de estas situaciones, son los jóvenes profesionales o experimentados trabajadores, que por su mejor preparación que los demás compañeros son objeto de la envidia de los acosadores. El alto compromiso hacia la organización de los compañeros nuevos o recién llegados, pueden ser causa para entrar en el punto de

---

<sup>14</sup> TORRENTE, P. Diagnóstico y Prevención del Mobbing: Un Estudio de Caso. *Jornades de Forment de la Investigació; UniversitatJaume+I*. Disponible en: [www.repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78450/forum\\_2007\\_15.pdf?sequence=1](http://www.repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78450/forum_2007_15.pdf?sequence=1). [Consulta: enero del 2017].

observación de alguien, que se ve amenazado en sus privilegios; el pensamiento que se tiene de que el nuevo trabajador viene a reemplazar a alguien o que piensan que van a despedir a algún compañero o pensar que algún trabajador no es del agrado del jefe y por eso se contrató a ese trabajador, son causas que también provocan conflicto entre los trabajadores y se da la situación de acosado y acosador o acosadores; y dependiendo de los diferentes características que se presenten, se establece si es conflicto, acoso psicológico o violencia laboral.

El acoso psicológico en la práctica se traduce en: provocación, ofensas, presiones, amenazas, humillaciones, descalificación, discriminación, aislamiento, falsos rumores, calumnias, tareas rutinarias, establecimiento de objetivos inalcanzables, bloqueo, falta de reconocimiento y conductas persistentes que tratan deliberadamente de destruir a la víctima, acabando con su resistencia psicológica.

Cualquier persona que sea víctima de acoso psicológico o violencia laboral, de forma reiterada y sostenida en el tiempo, puede sufrir consecuencias físicas, psicológicas y sociales a corto y largo plazo como por ejemplo: trastornos del sueño, desajuste del sistema nervioso, trastornos alimenticios, cansancio, debilidad, fatiga, estrés, pérdida de memoria, irritabilidad, dificultad para concentrarse, crisis nerviosa, depresión, ansiedad e hipervigilancia, apatía, sentimientos de impotencia y frustración, problemas de atención, depresión, adicciones, trastornos del sueño, trastornos psicosomáticos y músculo-esqueléticos e intentos de suicidio, también daña las relaciones con los compañeros de trabajo, afecta la relación con la pareja, el entorno familiar y social de la víctima.

Para la organización representa las siguientes consecuencias: la disminución de la calidad y cantidad del trabajo, alteración en las relaciones interpersonales, aumento del ausentismo, aumento de la rotación externa-interna, deterioro del clima laboral y aumento de la accidentalidad, lo que se traduce en disminución de la productividad e incremento en los costos de administración.

Para la familia representa: conflictividad familiar, desestructuración social y familiar, incapacidad de encontrar empleo, alejamiento y abandono de amigos y daños económicos y para la sociedad: gasto económico, pérdida de fuerza de trabajo, largos periodos de baja, coste de asistencia a enfermedades y pensiones por jubilación anticipada, incremento del vandalismo y delincuencia.

Los costos del acoso psicológico en el ámbito laboral para la sociedad son muy altos, porque sus consecuencias se extienden hasta la base de la sociedad, afectando no solo a la víctima sino a su entorno social, desencadenando secuelas en hijos, conyugues, padres, hermanos y amigos, quienes aun no habiendo participado activamente en el acoso, sufren sus consecuencias y las transmiten a otros, creando así una amplia cadena de violencia y desintegración social.

El incremento de la violencia en los centros de trabajo parece ser una realidad cotidiana pero obviada, a menudo ni se entiende, otras veces no se aborda porque "molesta", optando por la solución fácil: apartar a las personas que resultan conflictivas en el ambiente de trabajo o aún peor hacer de la violencia y el acoso psicológico parte de la cultura organizacional, lo cual es

totalmente perjudicial. Según un estudio realizado por la Organización Internacional de Trabajo, a nivel mundial, uno de cada diez trabajadores son víctimas de acoso psicológico y de estos, el 75% son mujeres.

Las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo, apoyadas por la desregularización de las condiciones de trabajo, imponen condiciones de trabajo diferentes y desiguales en una misma empresa y establecen la competitividad individual como forma de relación entre la población trabajadora; impiden la ayuda y apoyo entre compañeros, así como también relaciones sociales saludables, siendo el salario la única recompensa que obtiene una gran cantidad de trabajadores.

Se debe tener en cuenta que muchos de los estudios de clima y cultura organizacional han puesto de manifiesto, que después de la recompensa económica o salario, un buen clima laboral es el mejor incentivo para los trabajadores; en otros casos algunos trabajadores prefieren antes que un buen salario, un buen trato por parte de su jefe inmediato, ya que, en muchas organizaciones se ha identificado el Bossing, el cual es un tipo de abuso de poder llevado a cabo por el empleador, jefe, supervisor o gerente hacia el subalterno, ocasionalmente la agresión es de tipo pasiva, por lo que muchos colaboradores, llegan a soportarla como parte de su trabajo e incluso es considerada como parte de la cultura o clima dentro de la misma; se diferencia del mobbing, por el hecho de que este se realiza únicamente de jefe a subalterno.

En algunos países el Bossing (acoso psicológico de jefes a subordinados) se considera como una forma de despido indirecto, en el que, siempre pensando en el beneficio de la empresa y en ahorrar costos (aunque en la administración de hoy en día, no se ve como tal), el empleador opta por llevar al empleado a un ambiente laboral insoportable, con el fin de desesperarlo y que este renuncie, alcanzando así el objetivo planteado desde el inicio.

Algunas causas que provocan el Bossing (Acoso psicológico en línea vertical descendente, de jefes a subordinados) y el Mobbing (Acoso psicológico en el lugar de trabajo) dentro de una organización son: falta de dirección efectiva, manejo incorrecto del recurso humano, abuso de poder, manejo perturbador del ambiente laboral, inexistencia de un reglamento interno de trabajo que establezca también las normas de convivencia, falta de comunicación efectiva de empleador a empleado y viceversa, lo cual, tiene consecuencias de diversa índole tanto para el empleado como para la organización, aunque, seguramente quien “pierde más”, siempre será la víctima de estos tipos de acoso en el lugar de trabajo.

#### **1.2.2.2. Fases del mobbing:**

El acoso psicológico en el lugar de trabajo, no tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace. Esta condición está determinada por las singularidades propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se ocasiona el conflicto. Sin embargo, el profesor Leyman ha establecido un grupo de cuatro fases.

## **Fase 1: De conflicto**<sup>15</sup>

En una organización integrada por personas que tienen intereses y objetivos distintos y en algunos casos hasta contrapuestos, no debe ser extraña la existencia de conflictos, por ejemplo, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea trabajar a las órdenes de un jefe exigente en aspectos de productividad y calidad de los productos o servicios que genera la organización.

La existencia de problemas puntuales o roces, entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo nivel jerárquico, pueden solucionarse positivamente a través del diálogo; los problemas entre departamentos de una misma organización, que se producen eventualmente, dependen de la mala organización así como de las diferencias culturales, las cuales se solucionan con políticas y métodos de integración, comunicación o mejora de procesos sin embargo, si estos no son resueltos, pueden dar origen a un problema más profundo, el cual tiene posibilidades de estigmatizarse y es en este caso cuando el conflicto llega a la segunda fase.

## **Fase 2: De mobbing o de estigmatización**<sup>16</sup>

Es esta fase, cuando el o los acosadores (en el ámbito laboral) inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un

---

<sup>15</sup> RIQUELME, A. Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, *Ciencias Sociales Online*, 2006. Disponible en: [www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Articulosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf](http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Articulosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf). [consulta: abril de 2014]

<sup>16</sup> IDEM. Págs.39 - 57.

tiempo prolongado un conjunto de conductas, cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida.

En este momento es cuando se puede hablar de acoso psicológico; la víctima no comprende ni puede identificar lo que le acontece y en algunos casos puede negar lo sucedido ante la actitud pasiva y permisiva del resto de sus compañeros de trabajo, los cuales pueden colaborar en el proceso de acoso o desligarse de él, algunas veces por miedo, otras por considerar el comportamiento parte de la cultura y algunas otras por no poder identificarlo debido a la falta de información o miedo a ser la próxima víctima dentro del lugar de trabajo.

### **Fase 3: De intervención desde la organización:**<sup>17</sup>

En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores en el orden jerárquico, por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos:

**Solución positiva:** las autoridades designadas para la resolución del caso, pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas, ya sea cambiando de puesto al acosador o a la víctima, amonestando verbalmente o por escrito al acosador, dándole seguimiento a través de planes de mejora y de prevención, brindando apoyo psicológico a los implicados y evaluándolos periódicamente.

---

<sup>17</sup> IDEM. Págs.39 - 57.

**Solución negativa:** en este caso los caminos a seguir pueden ser: por una parte, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión y el acosador tiene vía libre, para continuar con su propósito y por otra, reconocer la existencia del conflicto, pero sin minimizar sus consecuencias, restándole importancia, provocando que la víctima quede nuevamente en un estado de indefensión, ya que, considera que el propósito de la organización es restarle importancia a la existencia del acoso, sin considerar la gravedad del problema, no sancionando adecuadamente estas conductas, que a futuro, pueden salirse de control y afectar gravemente la operación de la empresa.

#### **Fase 4: De marginación o exclusión de la vida laboral:** <sup>18</sup>

En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto, como solución al acoso psicológico que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la dependencia a la que pertenecen o en menor medida un traslado a otra sede, ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta la situación en su entorno familiar.

En nuestra sociedad, debido a los altos índices de desempleo y la falta de información y promoción de la legislación respecto al tema, la realidad de muchos trabajadores, es quedarse y aceptar el acoso, sin objetar o resistirse, ya que considera, que no será fácil colocarse en otra organización y tienen el compromiso de seguir obteniendo el recurso económico para su familia.

---

<sup>18</sup> IDEM. Págs.39 - 57.

### **1.2.2.3. ¿Qué hacer si detectamos que somos víctimas de acoso psicológico en el lugar de trabajo?**

Hay varios pasos que se deben tener en cuenta si un trabajador identifica que es víctima de acoso psicológico en el lugar de trabajo, los cuales ayudarán a solucionar la problemática en la que se encuentra en su lugar de trabajo y que puede afectarle de gran manera, si no lo aborda desde el inicio, estos son:

- Registrar o escribir las situaciones de acoso anotando las fechas, horarios, lugares y posibles testimonios, incluyendo aquellas personas que no han presenciado, pero si han tenido conocimiento de los hechos.
- Escribir qué es lo que nos han dicho y los sentimientos que provocaron.
- Conservar cualquier objeto que envíe el acosador: cartas, correos electrónicos, regalos, registro de llamadas telefónicas, etc., ya que esto nos servirá como “evidencia” y nos respaldará en el momento adecuado.
- Hablar del problema con sus compañeros de trabajo y personas más cercanas, es importante que no nos aislemos, porque en general, eso es lo que busca el acosador, ya que así, se le facilitan las cosas, porque somos más vulnerables estando solos.
- Averiguar si el acosador está acosando o ha acosado a otras personas.
- Es conveniente que, si puede, le comunique por escrito y en persona, que su comportamiento es inapropiado y que no está dispuesto a aceptarlo.
- Informe del acoso al jefe inmediato, director de personal o director general, es importante escalar posiciones para reportar la situación.
- Buscar apoyo multidisciplinario si se precisa (médico, psicológico y legal).
- No perder de vista que lo más importante es nuestra salud física y mental.

### **1.2.3. Perfil del acosador y de la víctima**

Las características o factores de personalidad de los individuos que pueden actuar como “acosadores” o “víctimas” en un caso de acoso psicológico en el lugar de trabajo, pueden ser diversos y heterogéneos, pues son distintos para cada caso y situación en particular, lo cual no permite delimitar con exactitud un perfil, sin embargo, existen esfuerzos en el mundo científico en relacionar perfiles de personalidad con las personas participantes en una situación de acoso psicológico (acosador y víctima).

No obstante, dichos perfiles no se muestran como condición presente en todos los casos de acoso psicológico en el ámbito laboral, por lo tanto, dichos conceptos deben excluirse de la definición como condición necesaria, así mismo, como se ha mencionado anteriormente, el estudio se centró principalmente en los factores de riesgo que pueden generar un daño ya sea temporal o permanente y no en aspectos de tipo subjetivo o de personalidad.

### **1.2.4 Acoso y conflictos:**

El acoso moral se manifiesta en ambientes de trabajo donde reinan la desorganización y la incompetencia, en estructuras bajo el mando de personas con poca capacidad de dirección, inseguras y con escasos conocimientos o donde se practican métodos de trabajo, antiguos, antojadizos, intransigentes y sin políticas o métodos que rijan el actuar y proceder de las personas en la ejecución de sus tareas.

Según las definiciones adoptadas, el acoso psicológico se produce cuando uno o más trabajadores sin importar el nivel jerárquico son maltratados, amenazados o humillados, repetida y deliberadamente, en circunstancias relacionadas con el trabajo, por su parte, la violencia física se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo.

Los conflictos están vinculados a la naturaleza del ser humano y a sus relaciones sociales, puesto que aparecen cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles. Cuando hablamos de conflicto siempre pensamos en situaciones negativas, luchas, desacuerdos, etc., sin embargo, los conflictos pueden también suponer una oportunidad de cambio o de mejora para todos los colaboradores, quienes serán los encargados de solucionar dichas problemáticas, por medio del diálogo y a la cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia por parte de alguna autoridad de la organización.

Para ello, tomamos en cuenta que ningún conflicto es y debe tratarse de la misma manera y que el no enfrentarse a ellos o evitarlos, no hace que desaparezcan, sino que se perpetúen en el tiempo empeorando y haciéndose cada vez más grande, similar al efecto de la bola de nieve que al descender por la montaña cada vez es más grande y ocasiona más y más daños; además, si no se tiene la visión para prever el futuro, puede salirse de control, afectando no solo la operación de la empresa, sino también y lo más importante, la salud mental de los colaboradores.

“[El conflicto es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social]” (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2011).<sup>19</sup> Un conflicto es entonces, fruto de las relaciones interpersonales que toda persona establece con el medio que lo rodea y es una situación inevitable, que hasta cierto punto es sana, ya que nos ayuda a establecer y fortalecer más y mejores canales de comunicación y fomentar la tolerancia y la empatía entre colaboradores y en cualquier medio en general

#### **1.2.4.1. ¿Qué hace que aparezca un conflicto?**

Hay una serie de elementos presentes en la aparición de un conflicto:

- Existencia de posiciones, intereses y necesidades enfrentadas.
- Necesidades de la intervención y/o percepción de dos o más partes.
- Existencia y/o aparición de emociones: Frustración, tensión, enfado...

Según afirma el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2011, p. 12): “(El conflicto es primordialmente un problema de percepción, pudiendo encontrar que una de las partes afectadas, no percibe que la otra le afecta negativamente.

---

<sup>19</sup> OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES. Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. Disponible en: [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2008\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf). [Consulta abril del 2014].

Los efectos negativos que conlleva un conflicto son:

- Descontento, tensión, hostilidad, pudiendo desencadenar en estrés.
- Incrementan las diferencias entre las partes.
- Bloquea y dificulta la comunicación.
- Aumenta las diferencias: se tiende a ver al otro como un rival, como un enemigo.
- Conduce a comportamientos destructivos<sup>20</sup>.

#### **1.2.4.2. Tipos de conflicto:**

Podemos hablar de diferentes tipos de conflictos según sea su causa:

##### **Según las partes implicadas:**<sup>21</sup>

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

---

<sup>20</sup> IDEM. Pág. 12.

<sup>21</sup> IDEM. Pág. 12.

**Según las causas del conflicto:**<sup>22</sup>

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

**Según la naturaleza:**<sup>23</sup>

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

**Según el conflicto que produce:**<sup>24</sup>

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

---

<sup>22</sup> IDEM. Pág. 12.

<sup>23</sup> IDEM. Pág. 13.

<sup>24</sup> IDEM. Pág. 13.

### 1.2.4.3. ¿Cómo se puede resolver un conflicto?

Según afirma el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2011): “(Tenemos que hacer una diferencia entre resolver un conflicto y gestionar un conflicto. Resolver implica la reducción y eliminación del conflicto o de las situaciones que lo pueden generar; mientras que hablamos de gestionar cuando diseñamos estrategias para minimizar los efectos de los conflictos, pero no se elimina la causa que los produce)”.<sup>25</sup>

Por lo tanto, es importante que dentro de una organización, exista un responsable de Recursos Humanos con la capacidad de gestionar los conflictos y los convierta en una oportunidad de mejora dentro de su equipo de trabajo, para aprovechar la oportunidad que representa la situación del conflicto que viven, para crear las estrategias oportunas de resolución y que todos aprendan a gestionarlos, para que cuando la situación se presente en un futuro, cada integrante del equipo de trabajo, tenga no solo los conocimientos de los pasos a realizar, sino también la capacidad de abordarlos de la mejor manera y afrontar los conflictos que se pueden presentar en cualquier momento.

Los conflictos que no se abordan tienden a intensificarse e inclusive empeorar y destruir la comunicación y las relaciones de los trabajadores, generando pérdidas organizacionales, pues restan bastante a la productividad; por ello, se puede acudir a tres estrategias que permitan una solución óptima y que beneficie a ambas partes, entre las que se mencionan a continuación:

---

<sup>25</sup> IDEM. Pág. 13.

**Negociación:**<sup>26</sup>

Las partes enfrentadas buscan juntas una solución que sea satisfactoria para todos los implicados. Cuando hablamos de negociación, implica que ambos están dispuestos a ceder en algo y al mismo tiempo tendrán la posibilidad de ganar, alcanzando la satisfacción en la resolución aceptada.

**Arbitraje:**<sup>27</sup>

Se opta porque la discusión del conflicto se delegue a un tercero que se encargará de reunir a las partes para hablar, desempeñando un papel pasivo y mediador que tenga como meta, la resolución de dicho conflicto.

**Mediación:**<sup>28</sup>

Es el procedimiento en el que un tercero imparcial que no tiene facultades de decisión, ayuda a las partes a resolver los conflictos. El mediador no puede tomar ninguna decisión, siendo las partes las que establecen los acuerdos para solucionar el problema, principalmente a través de la negociación. Por lo anterior, es importante tener en cuenta que las tres estrategias están entrelazadas y que tienen el mismo fin: la resolución del conflicto.

**1.2.5. Tipos de violencia:**

La violencia laboral puede ser dividida en dos grandes ramas: la violencia física y la psicológica. Si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha

---

<sup>26</sup> IDEM. Pág. 13.

<sup>27</sup> IDEM. Pág. 13.

<sup>28</sup> IDEM. Pág. 17.

subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención al menos en algunas organizaciones, preocupadas por el bienestar del trabajador y en las cuales, se ha comprobado un incremento considerable al crear líneas de acción enfocadas a erradicar y prevenir este problema.

La violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo, que deben abordarse con conocimientos y capacidades desarrolladas, para evitar que afecte el entorno en que se desarrollan los colaboradores, afectando no solo la productividad de la empresa, sino a la persona como tal, a quien afecta en su salud mental, así como también, al entorno en que se desenvuelve y puede llegar a afectar indirectamente a aquellas personas que le rodean.

**Violencia física:**<sup>29</sup>

Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos, que generan malestar a la víctima.

**Violencia psicológica:**<sup>30</sup>

Es el uso deliberado del poder o amenazas de utilizar la fuerza física contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social de la persona. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas.

---

<sup>29</sup>IDEM. Pág. 13.

<sup>30</sup>IDEM. Pág. 17.

### **1.2.5.1. Causas de violencia:**

La conducta agresiva es muy utilizada y puede tener su origen en causas muy diferentes y en especiales combinaciones de ellas. Los estudios sobre violencia presentan que las causas más generales causantes de la violencia son:

#### **Factores biológicos:**<sup>31</sup>

El estudio del genoma y de los neurotransmisores cerebrales evidencia la importancia de los factores biológicos en la conducta. Una serie de estudios, consideran que en algunos sujetos existen factores biológicos que los predisponen especialmente a conductas agresivas y que los hacen más inestables y emocionalmente explosivos. Estos datos indican que el riesgo de desarrollar conductas agresivas, es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones en que han crecido o en la que se desenvuelven cotidianamente.

#### **El aprendizaje social:**<sup>32</sup>

Gran parte de la conducta social es aprendida, en este caso, la conducta agresiva sería aprendida de los contextos en los que las personas se educan y se desarrollan. Las conductas agresivas se aprenden y se ejercitan y según los resultados obtenidos se generalizan en mayor o en menor medida. Lo que se aprende es: ¿cuándo?, ¿a quiénes? y ¿cómo ejercer la violencia?; por eso, cuando alguien ha crecido en contextos en los que la violencia era el medio más habitual e importante para obtener y alcanzar determinadas metas y cubrir necesidades, el sujeto aprende el ejercicio de la violencia. El reaprendizaje de

---

<sup>31</sup>IDEM. Pág. 20.

<sup>32</sup> IDEM. Pág. 20.

otras conductas para la obtención de sus objetivos puede enseñarle medios menos agresivos y socialmente más integrados.

La conducta social de agresividad es una compleja combinación de ambos tipos de factores. Pero, ¿Qué origina una situación de violencia en el contexto laboral? El riesgo de desarrollar conductas agresivas, es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones en que han crecido o en la que se desenvuelven cotidianamente.

**Procedentes del entorno:**<sup>33</sup>

Son aquellas que devienen del contexto en que el individuo vive, trabaja y se desarrolla a lo largo de su vida, entre las cuales se pueden mencionar: Economías inestables, zonas deprimidas y zonas delincuenciales; en estos contextos, la inseguridad es un problema muy generalizado y su extensión al medio laboral, es el resultado de un proceso de contagio.

**Procedentes del medio de trabajo:**<sup>34</sup>

Son los que se generan dentro de las organizaciones, las causas que lo producen pueden ser: Mandos agresivos, presiones excesivas para aumentar la productividad, planillas insuficientes, despidos generalizados o injustificados, aislamiento laboral y turnos de trabajo. En estos contextos, el trabajador está sujeto a fuertes tensiones y altos niveles de estrés, que facilitan la posible aparición de conductas agresivas, que resulten afectando los procesos dentro de las organizaciones y que lleguen a crear conflictos que desencadenen comportamientos agresivos en los colaboradores.

---

<sup>33</sup> IDEM. Pág. 21.

<sup>34</sup> IDEM. Pág. 21.

**Procedentes de la persona:**<sup>35</sup>

En esta categoría se pueden mencionar: La inestabilidad emocional, el nerviosismo, la irritabilidad generalizada, los fracasos personales acumulados, las frustraciones reiteradas generan igualmente el desarrollo de conductas agresivas. En estos casos, se supone que algunos sujetos, son más propicios a conductas agresivas, incluso sin razones aparentes para ello; estos sujetos con mayor riesgo de comportarse agresivamente.

**1.2.6. Consecuencias de la violencia**

Según afirma el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2013): “(Los costes de la violencia tienen diferentes niveles de consecuencias)”.<sup>36</sup>

- Individuales
- Laborales
- A nivel psíquico
- A nivel físico
- A nivel social
- A nivel familiar.

**Consecuencias individuales:**<sup>37</sup>

Los efectos de la violencia sufrida no son sólo momentáneos o correspondientes al tiempo de la recuperación física de los posibles traumas físicos sufridos, en muchos casos se producen secuelas que pueden llegar a producir patologías en la persona que lo padece.

---

<sup>35</sup> IDEM. Pág. 21.

<sup>36</sup> IDEM. Pág. 23.

<sup>37</sup> IDEM. Pág. 23.

La violencia laboral produce consecuencias físicas y psíquicas en las víctimas alterando tanto su rendimiento como su integridad social. Este estado de vulnerabilidad e inseguridad, se ve reflejado en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, desgano, depresión, incapacidad para concentrarse, dolor de cabeza, fatiga crónica, además de enfermedades de origen psicosomático como alergias y trastornos gastrointestinales, donde la víctima se ve seriamente afectada y puede incluso aislarla socialmente.

### **Consecuencias negativas a nivel psíquico:**

La sintomatología puede ser muy diversa, el mal principal de las consecuencias que sufre el trabajador afectado sería la ansiedad, la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza, así como otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja estima o apatía.

Pueden verse afectados por: distintos tipos de distorsiones cognitivas o problemas de concentración y de atención; así como también, existe cierta compatibilidad de los diagnósticos médicos con síndromes de estrés posttraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador acosado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones. La excesiva duración o magnitud de la situación de acoso puede ocasionar enfermedades más graves o intensificar los problemas preexistentes, es posible encontrar personas con cuadros depresivos graves, con trastornos paranoides o suicidas.

### **Consecuencias negativas a nivel físico:**

Se puede observar en el trabajador acosado, diversas manifestaciones de enfermedad psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como disfunciones gastrointestinales, trastornos dermatológicos, taquicardias, vértigo, sudoración, entre otros, que afectan no solo individualmente sino hasta operacionalmente la organización, debido al ausentismo del colaborador afectado, quien al verse enfermo, acude al Seguro Social e incluso puede tomar el pretexto de asistir a dicho centro con el único objetivo de huir de la violencia laboral de la que es víctima.

### **Consecuencias negativas a nivel social:<sup>38</sup>**

Existe la posibilidad de que el trabajador acosado, llegue a ser hipersensible o muy susceptible a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son considerados comunes en el trabajador que ha sufrido acoso laboral: los sentimientos de ira, rencor y deseos de venganza en contra del o los acosadores.

Las consecuencias por el riesgo personal que representa la violencia en el contexto en que viven las personas provocan efectos sobre la sociedad en general y no sólo sobre quienes la reciben directamente. Existen determinados puestos de trabajo y de servicio que son evitados por algunas personas debido al riesgo que conllevan y a su asociación con frecuentes atentados, por la realización de sus labores dentro de una organización.

---

<sup>38</sup> IDEM. Pág. 24.

**Consecuencias negativas a nivel familiar:**

El trabajador que está sufriendo acoso laboral, puede llegar a sentirse incomprendido por la familia y por sus amistades, dando lugar a malos entendidos y nerviosismo, tiene perdida de la ilusión o interés por los proyectos comunes, puede abandonar sus responsabilidades y compromisos familiares o sociales, llegando a sentir un vacío en la familia o de sus amistades, en casos extremos con la alteración de la afectividad, del deseo sexual, llegando hasta la separación matrimonial.

**Consecuencias laborales:**<sup>39</sup>

La violencia sufrida suele afectar a las prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores. Una reacción habitual es aumentar las medidas de seguridad, sin embargo, el exceso de prevenciones y recelos asumidos puede llevar a políticas de distanciamiento o incluso de aislamiento y deterioro de la eficacia del servicio.

Las medidas de seguridad poco funcionales, consecuencia del miedo resultante de factores emocionales, suele alejar a clientes y usuarios, afectando así a la organización en la que los colaboradores manifiestan abiertamente la violencia laboral, misma que puede provocar disminución en la productividad, aumento de la rotación del personal, aumento de ausentismo, ambientes poco sanos de trabajo, liderazgo negativo, gastos administrativos innecesarios y una cultura organizacional poco o nada acorde a los valores de la empresa.

---

<sup>39</sup> IDEM. Pág. 24.

Las consecuencias negativas empiezan con la pérdida de satisfacción en la realización del trabajo y la pérdida de motivación laboral, con la disminución de la cantidad y la calidad del trabajo, tanto a nivel del trabajador afectado como de su grupo de trabajo, mostrando dificultades para concentrarse o mantener la atención, se empieza a notar despreocupación por la satisfacción de terceras personas.

Los trabajadores que están sufriendo acoso comienzan a ausentarse, aumenta la probabilidad de accidentes de trabajo por desatención, negligencia, descuidos instantáneos o voluntarios, llegando a pensar que es mejor finalizar la relación laboral con la empresa, buscando el despido, la renuncia voluntaria o la extinción de trabajo. Para los trabajadores que no están sufriendo el acoso, el mal ambiente laboral, se hace notar en la dificultad del trabajo en equipo, comienzan los problemas de comunicación y el deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales.

La investigación permitió la recopilación de teorías y conceptos, para generar una fuente de información bien fundamentada, que permita entender de manera global el problema abordado, sus causas, efectos y consecuencias, las formas de prevención del acoso psicológico o violencia laboral, que pueden afectar de forma psíquica, física, social y familiar, convirtiéndose en un círculo de violencia que se traslada del entorno laboral, al entorno familiar o social y viceversa destruyendo principalmente la integridad de la persona.

### **1.3 Delimitación:**

La investigación: “Efectos Psicológicos de la violencia laboral”, fue aplicado a mujeres que atiende el Centro de Formación Siervas de San José, quienes se desempeñan laboralmente en casas, realizando oficios domésticos o trabajan en maquilas de lunes a sábado y estudian los días domingos primaria acelerada o básicos por madurez, y que han sido sometidas a jornadas de trabajo extenuantes y en menor cantidad han recibido o reciben malos tratos por parte de sus empleadores, además de haber crecido en ambientes de violencia, pobreza y desintegración familiar.

El estudio se realizó durante el mes de septiembre del año 2014, en las instalaciones de la institución, a través de talleres, en los que se abordaron temas, como: violencia laboral, conflicto, acoso laboral, causas y consecuencias del Mobbing, formas de prevención y se concientizó a las participantes de la importancia de actuar sobre dicho problema; se aplicó instrumentos de investigación que permitieron obtener los resultados de la investigación a una muestra final de cincuenta y ocho asistentes que incluyó a todas las alumnas del plantel, desde la etapa uno de primaria, hasta el cuarto semestre de básicos por madurez, con una duración de dos horas cada taller.

El objetivo principal de la presente investigación fue: identificar las causas, efectos y formas de prevención del acoso o violencia laboral, lo cual se logró a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación como: cuestionarios y testimonios guiados, en los cuales las participantes pudieron manifestar las formas de violencia a las que han sido sometidas y las repercusiones que estas han traído a sus vidas.

## CAPÍTULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 Modelo de investigación:

La presente investigación sobre los efectos psicológicos de la violencia laboral, está basada en el modelo de investigación cuali-cuantitativo, partiendo de la realidad que viven las mujeres atendidas por el Centro de Formación Educativa "Siervas de San José".

La aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, junto a la observación, el marco teórico y los alcances obtenidos, permitieron adquirir conocimientos objetivos, fundamentados sobre el tema principal de la investigación, obteniendo también una realidad, sobre una de las problemáticas que afecta a la población de Guatemala y que debe ser estudiada más a profundidad, para ser comprendida y divulgada, permitiendo así mejorar los entornos laborales y personales en los que se desarrollan los guatemaltecos.

#### 2.2 Técnicas

2.2.1 **Técnicas de muestreo:** las mujeres atendidas en el Centro de Formación Siervas de San José, únicamente estudian en plan fin de semana, por lo que no fue oportuno interrumpir las clases, de tal cuenta, se trabajó únicamente en los periodos libres. Se utilizó la técnica de muestreo no aleatoria para recabar información. La muestra de 58 mujeres es en su mayoría, de escasos recursos, de entre 18 y 45 años de edad, trabajadoras domésticas o de maquilas, con poca escolaridad y con hijos;

quienes han sido sometidas a jornadas de trabajo extenuantes y en menor cantidad han recibido o reciben malos tratos por parte de sus empleadores, además de haber crecido en ambientes de violencia, pobreza y desintegración familiar.

### 2.2.2 Técnicas de recolección de datos:

- **Técnica de observación:** Un fin de semana antes de la realización del primer taller y un fin de semana después de la realización del último taller, se recorrieron las instalaciones, para observar pasivamente a las estudiantes, de las cuales, algunas se encontraban con sus hijos (debido que la institución les provee techo); asimismo, durante los talleres se realizó la observación participante, en la aplicación de la guía de testimonio y las demás actividades realizadas. Durante ese tiempo, las participantes interactuaban en grupos pequeños, compartiendo sus testimonios con el resto del grupo. La observación tanto pasiva como participante, permitió conocer sus reacciones y los sentimientos que provocan las situaciones que han vivido, además, fortalecer sus conocimientos para manejarlos adecuadamente.
- **Técnica de entrevista:** Al inicio de la investigación se realizaron entrevistas no estructuradas a las autoridades del lugar, en las oficinas de la institución. Dichas entrevistas, permitieron un mejor conocimiento de la población que se abordaría, para la elaboración de la planificación de actividades y adaptarlas a la población.

- **Talleres de información:** Se planificó un taller informativo de dos horas de duración, el cual fue implementado durante los dos primeros fines de semana del mes de septiembre del año 2014, en las instalaciones del Centro de Formación Siervas de San José, con las beneficiadas de dicho proyecto, a quienes se atendió en pequeños grupos.

Se realizaron cuestionamientos por medio de la aplicación de una guía de testimonio, orientada a identificar casos de violencia psicológica y un cuestionario, para identificar tipos de violencia, efectos psicológicos y formas de prevención de la violencia psicológica en el lugar de trabajo.

Después de dar la bienvenida y dar a conocer el contenido del taller, se inició con la presentación de un video, que explicó el tema de los conflictos y cómo resolverlos, situación que facilitó la comprensión y permitió que las participantes compartieran sus experiencias con las demás participantes, luego, con apoyo de una presentación de PowerPoint, se informó sobre diferentes conceptos como: conflictos, violencia, acoso psicológico en el lugar de trabajo, causas, efectos psicológicos y formas de prevención de la violencia laboral.

La guía de testimonio, permitió el planteamiento de los siguientes cuestionamientos: ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron en sus áreas de trabajo?, ¿Cómo les afectó o afecta? y ¿Cómo creen que pueden solucionarlos?, también durante la narración que compartían con todo el grupo, se buscó interactuar con las participantes, permitiendo que opinaran o compartieran experiencias propias o ajenas y así fortalecer la información transmitida.

Al finalizar el taller, se entregó a las participantes un cuestionario de diez preguntas definidas, a las cuales contestaron seleccionando una de las opciones que se les presentó, permitiendo así, que las 58 mujeres atendidas, expresaran si han sido víctimas o han presenciado algún tipo de violencia laboral; si han sufrido algún tipo de abuso, amenaza o ataque en circunstancias relacionadas con su trabajo; si se han sentido acosadas; el tipo de violencia del que han sido víctimas; los efectos psicológicos que les ha generado la violencia laboral y según su consideración cuáles eran las formas apropiadas de prevenir la violencia laboral.

Debido a la baja escolaridad de las participantes, se creó una presentación de PowerPoint, en donde se colocaron nuevamente cada una de las preguntas por diapositiva y se les explicó las opciones para que de forma libre y sin algún tipo de presiones, pudieran responder a cada una de las preguntas planteadas, además, para una mejor explicación y evitar que contestaran sin comprender lo que se les estaba preguntando.

- **Técnica de análisis de datos:** Teniendo los cuestionarios respondidos, se procedió a clasificarlos, tabularlos y describirlos por medio de gráficas en Excel, para realizar un mejor análisis de los resultados obtenidos. Esta técnica facilitó la interpretación de las respuestas obtenidas, que permitió realizar un análisis cuantitativo para presentar en el informe de la investigación realizada.

### 2.3 Instrumentos

- **Cuestionario:** Fueron entregados a la muestra, para que los respondieran y al realizar el análisis cuantitativo, permitió la interpretación sencilla de las preguntas que se plantearon a las participantes, a través de la tabulación de las mismas, reduciendo al mínimo la interpretación personal. Facilitó la aplicación, ya que se les proporcionó a las alumnas los puntos de partida que permitieron aclarar su pensamiento. Se trabajó con el fin de identificar las formas de violencia laboral, que se han manifestado; los efectos psicológicos individuales en las trabajadoras, para identificar y estructurar técnicas que permitan la prevención de la misma; siendo los indicadores más importantes: las principales formas de la violencia laboral, los efectos psicológicos individuales de la violencia laboral en las mismas y las técnicas y formas de prevención.
- **Guía para orientar testimonios:** Se entregó a las participantes durante el taller, una guía estructurada de acuerdo al tema, para que respondieran con mayor claridad a las preguntas, sus opiniones, sus experiencias y luego las expusieran. La guía permitió brindar a las participantes un lineamiento de discusión, para que expresaran sus experiencias respecto a violencia laboral de la que fueron o son víctimas, o incluso, si en algún momento fueron testigas de algún acontecimiento similar, siendo el indicador establecido, las técnicas y formas de prevención de la violencia laboral.

## 2.4 Operativización de objetivos:

El estudio realizado en el Centro de Formación Educativa Siervas de San José, se llevó a cabo por medio de talleres de información y participación de la muestra; para alcanzar los objetivos establecidos al inicio de la investigación, se determinaron las variables que los medirían y se determinó el o los instrumentos para medirlas. Tomando en cuenta que la presente investigación es de tipo cualitativo, a continuación, se presenta la Operativización de objetivos:

<b>Objetivos:</b>	<b>Variables / Categorías</b>	<b>Técnica o instrumento</b>
Identificar las principales formas de violencia laboral en empleados, aplicado a mujeres atendidas en el Centro de Formación Educativa Siervas de San José.	Principales formas de violencia laboral:  Psicológica Sexual Física	Talleres Cuestionario
Identificar los principales efectos psicológicos individuales de la violencia laboral en las mismas.	Efectos psicológicos:  Estrés Depresión Llanto Sentirse vigilada  Sentimientos de: Impotencia Frustración Depresión Inseguridad	Talleres Cuestionario

<p>Establecer técnicas y formas de prevención de la violencia laboral</p>	<p>Técnicas y formas de prevención:</p> <p>Participación</p> <p>Información</p> <p>Comunicación</p> <p>Programas de manejo de estrés</p> <p>Programas de manejo de conflictos.</p>	<p>Talleres</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de observación.</p>
---	--	---

## **CAPÍTULO III**

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

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

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

La presente investigación se llevó a cabo en el Centro de Formación Siervas de San José, el cual está ubicado en la 4ta. Calle 12-50 zona 4 de Mixco, colonia Monte Real II, de la ciudad capital. El lugar consta de: cuatro niveles de construcción distribuido en: un salón de usos múltiples, laboratorio de corte y confección, cocina para los cursos de repostería y cocina, salones equipados para impartir las clases de manualidades, primaria acelerada y básicos por madurez, clínica psicológica, oficina, cafetería y parqueo.

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

El presente trabajo de investigación referente a Los Efectos Psicológicos de la Violencia Laboral se llevó a cabo con 58 mujeres que se atienden en el Centro de Formación Educativa Siervas de San José; las asistentes, son mujeres de escasos recursos, siendo la mayoría trabajadoras domésticas o empleadas de maquilas, quienes reciben educación los días domingos de cada semana, en los grados de primaria acelerada y básicos por madurez. Dichas mujeres han sido sometidas a jornadas de trabajo extenuantes y en menor cantidad han recibido o reciben malos tratos por parte de sus empleadores; además de haber crecido en ambientes de violencia, pobreza y desintegración familiar.

## 3.2 Presentación y análisis de resultados

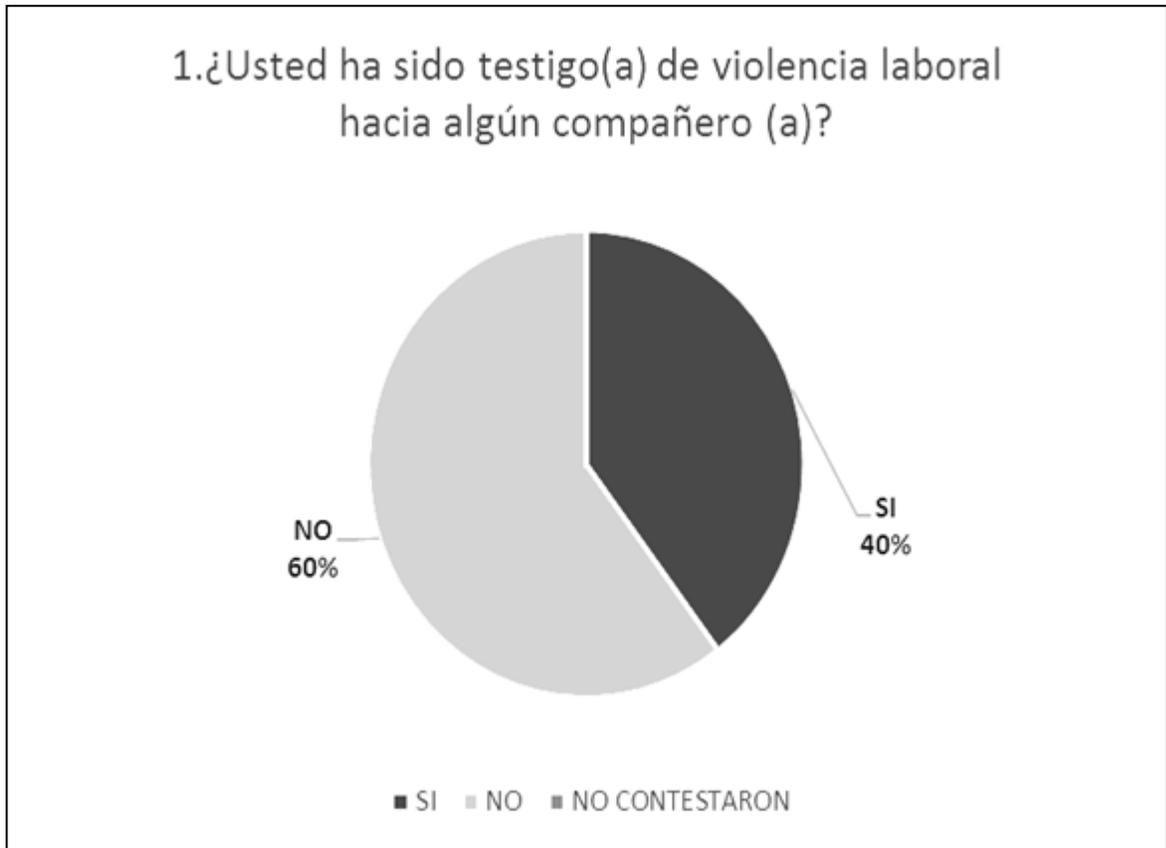
### 3.2.1 Análisis Cualitativo

La investigación se centró en cuatro aspectos primordiales: formas de violencia a las que la muestra ha sido expuesta, los efectos psicológicos, y consecuencias, así como las formas de prevención, aspectos que se detallan en el siguiente esquema:



### 3.2.2 Análisis cuantitativo

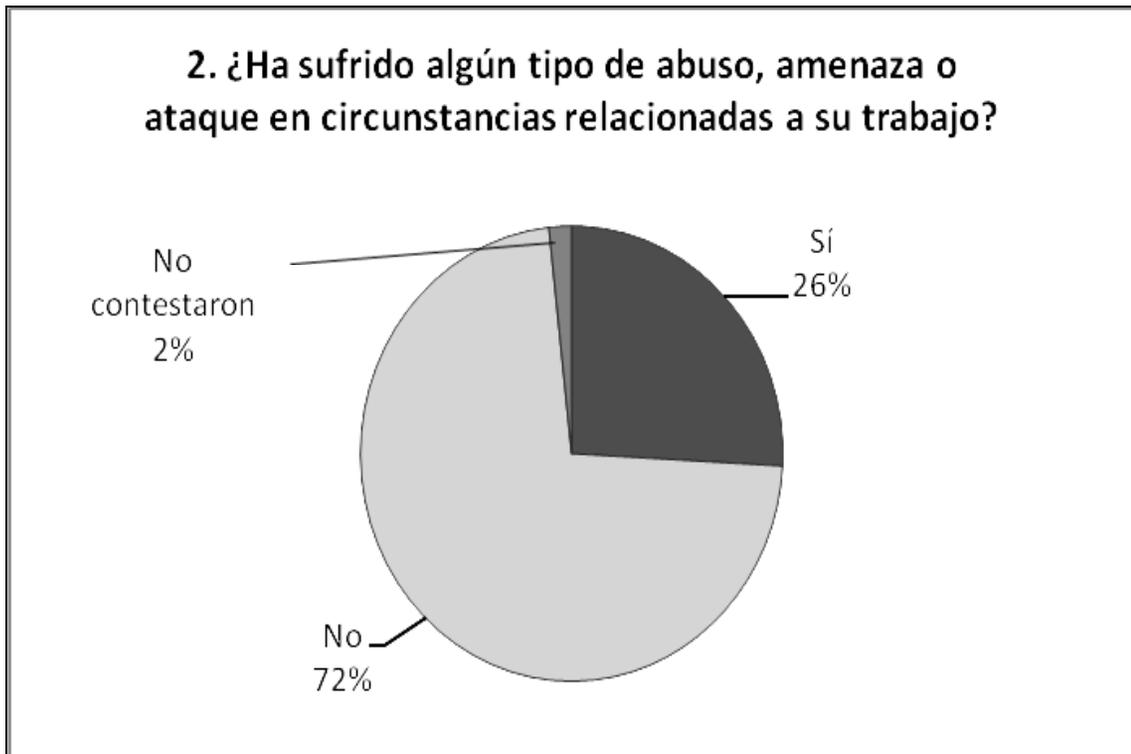
Gráfico 1:



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Como puede observarse, en la aplicación del cuestionario se pudo identificar que el 40% de las asistentes afirmaron haber sido testigas de violencia laboral hacia algún compañero o compañera en su lugar de trabajo, mientras que el otro 60% contestó que no han sido testigas de violencia.

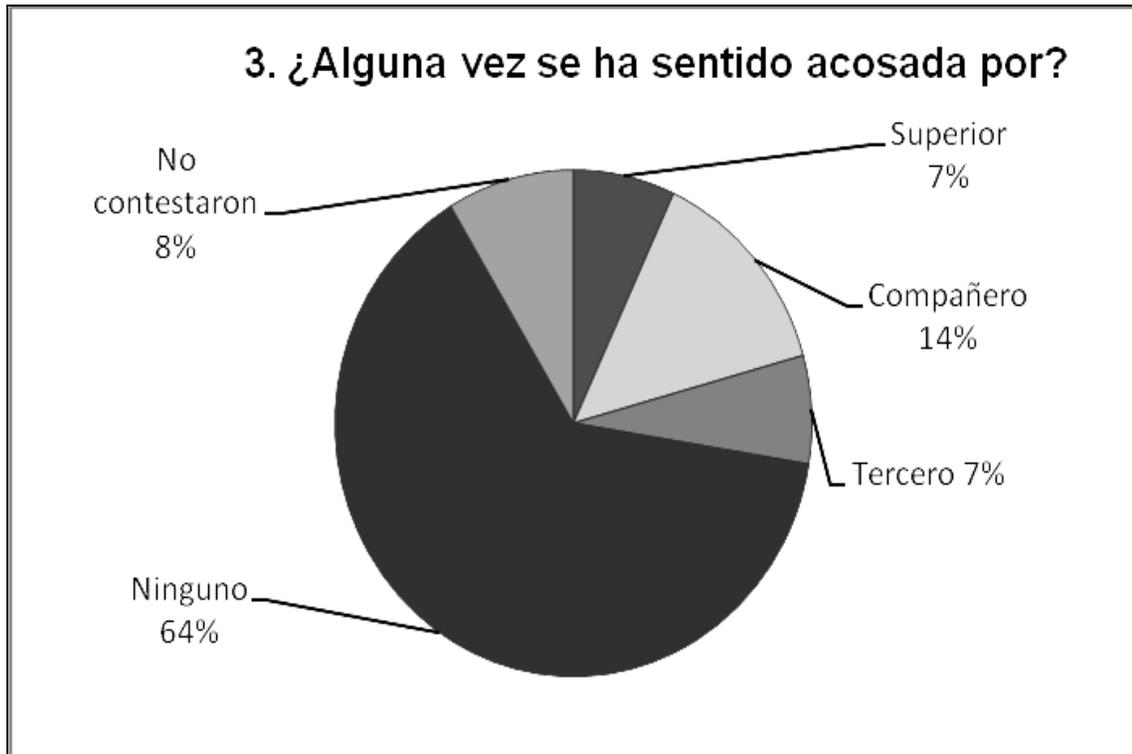
**Gráfico 2:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** De las 58 personas encuestadas, el 72% manifestó que no ha sido víctima de algún tipo de violencia laboral, el 26% de la muestra, afirma haber sufrido algún tipo de abuso, amenaza o ataque en circunstancias relacionadas a su trabajo y el 2% no contestó dicha pregunta.

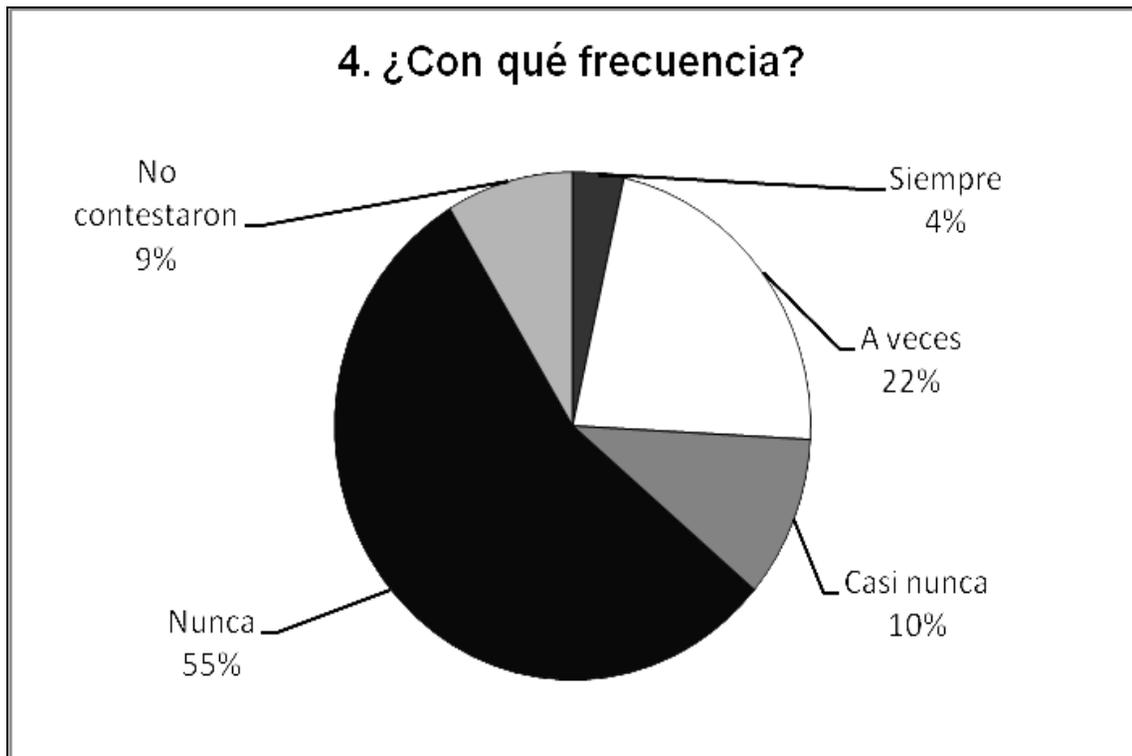
**Gráfico 3:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** De las participantes, el 64% afirma que no ha sido víctima de abuso por ninguna de las personas que se les mencionó, el 14% afirma haber sido víctima de abuso por algún compañero, el 7% han sido abusadas por un superior y en igual porcentaje han sido víctimas de personas ajenas a la institución.

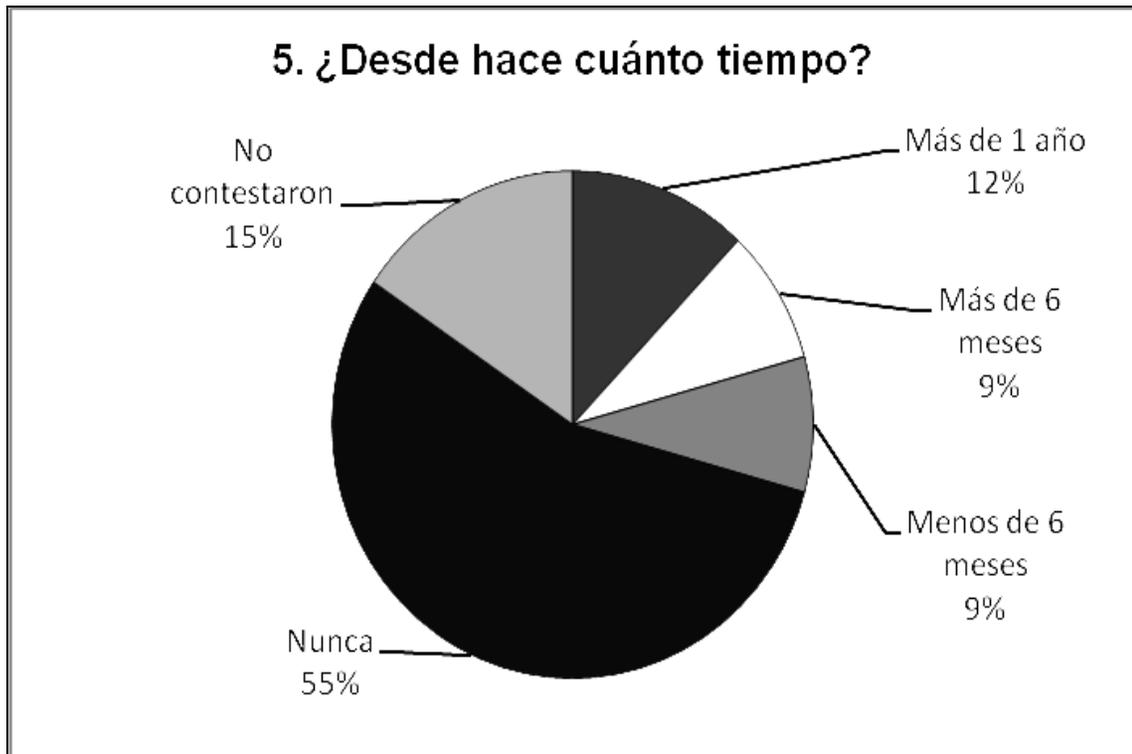
**Gráfico 4:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** De la muestra, el 55% afirma que la frecuencia con que se da la violencia laboral es mínima ya que la opción “nunca”, es la que prevalece en las mujeres atendidas por el Centro de Formación Educativa Siervas de San José, el 22% indica que “a veces” se da violencia laboral en sus centros de trabajo y un 4% afirma sufrirlo siempre.

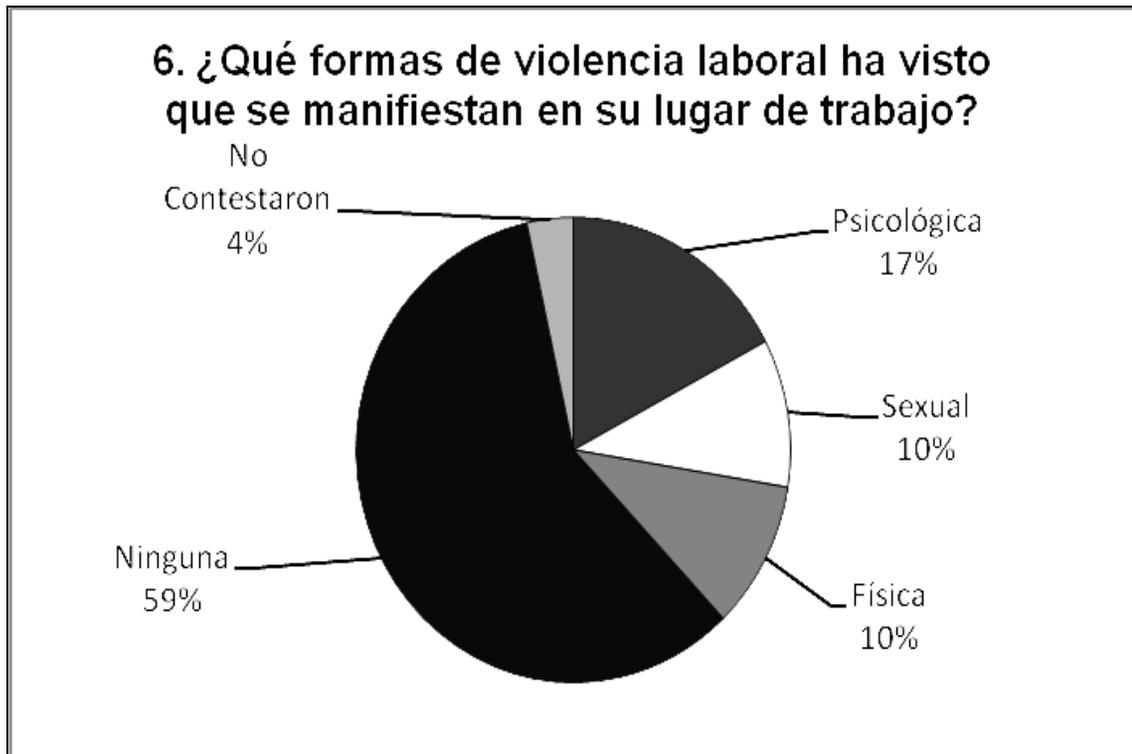
**Gráfico 5:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Con relación al tiempo que las participantes afirman que han sido víctimas de violencia laboral dentro de su lugar de trabajo, la temporalidad que prevalece es “Menos de seis meses”, el 15% no respondió y el 12% afirma que la sufre desde hace más de un año.

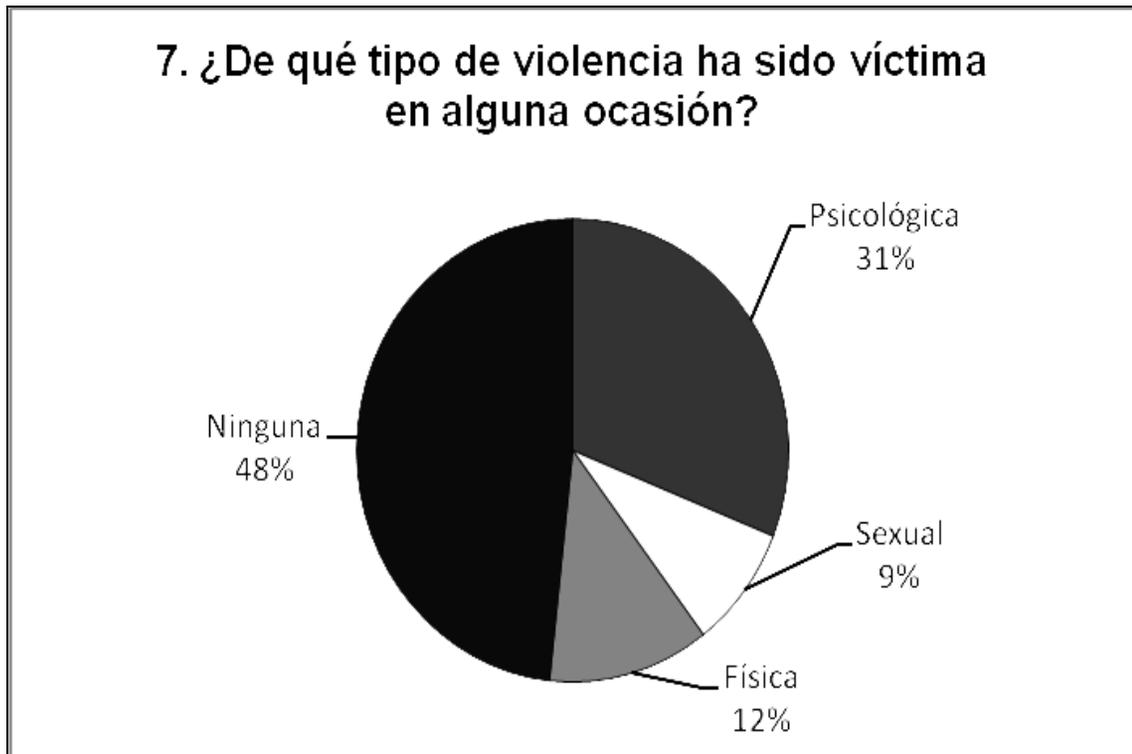
**Gráfico 6:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Según los resultados, el 17% de la población, afirma que el tipo de violencia que más se ha manifestado en sus lugares de trabajo es la psicológica, dejando en segundo lugar y con el 10 % cada una, a la violencia física y sexual, mientras que un 59% indica que ninguna.

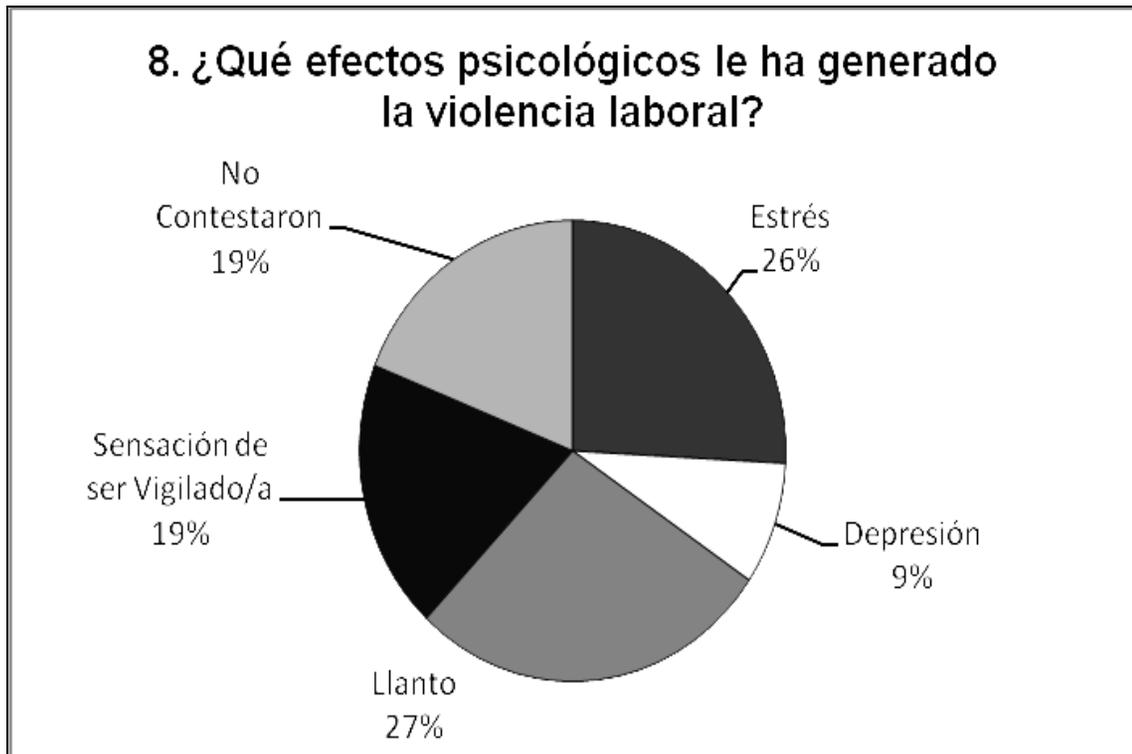
**Gráfico 7:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Las mujeres trabajadoras del Centro de Formación Educativa Siervas de San José, manifiestan que el principal tipo de violencia del que han sido víctimas es la psicológica (31%), dejando en segundo plano la violencia física (12%), en tercer lugar, la violencia sexual (9%) y el 48% indicó que ninguna, tal como lo muestra la gráfica.

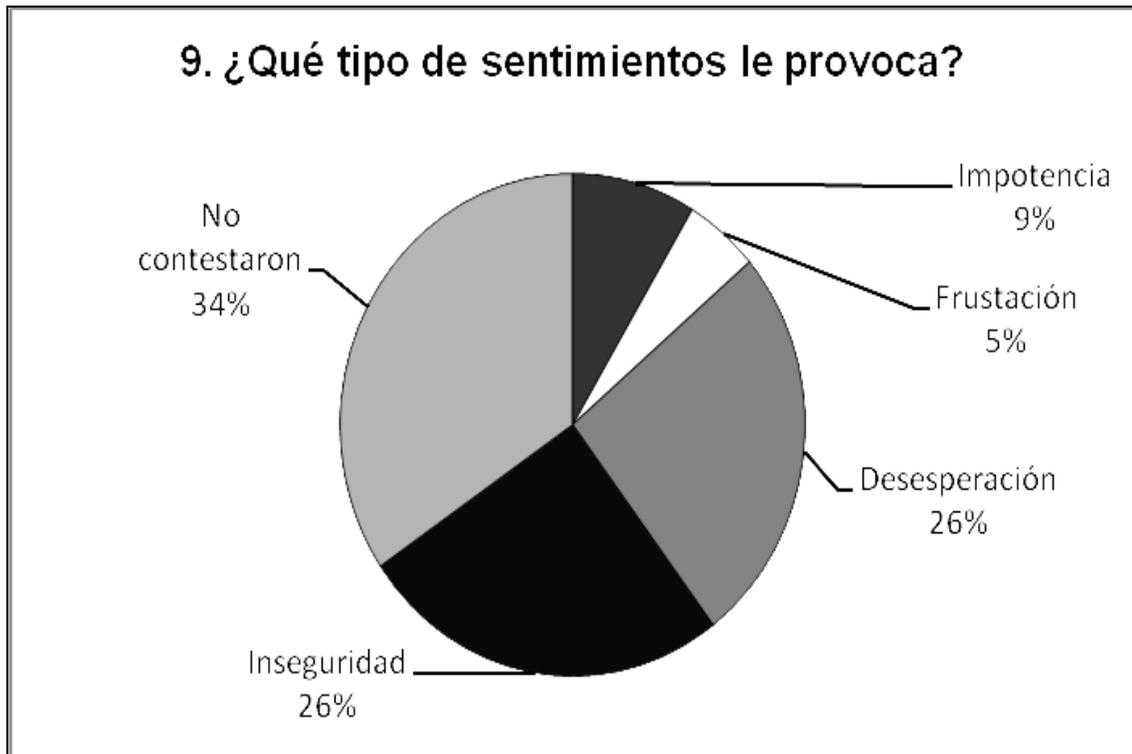
**Gráfico 8:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** De la muestra a la que se aplicó el cuestionario, la mayoría afirma que el principal efecto psicológico que le provoca la violencia laboral es llanto (27%), seguido por el estrés (26%) y la sensación de ser vigilado todo el tiempo (19%), dejando en último plano la depresión (9%), mientras que un 19% no respondió.

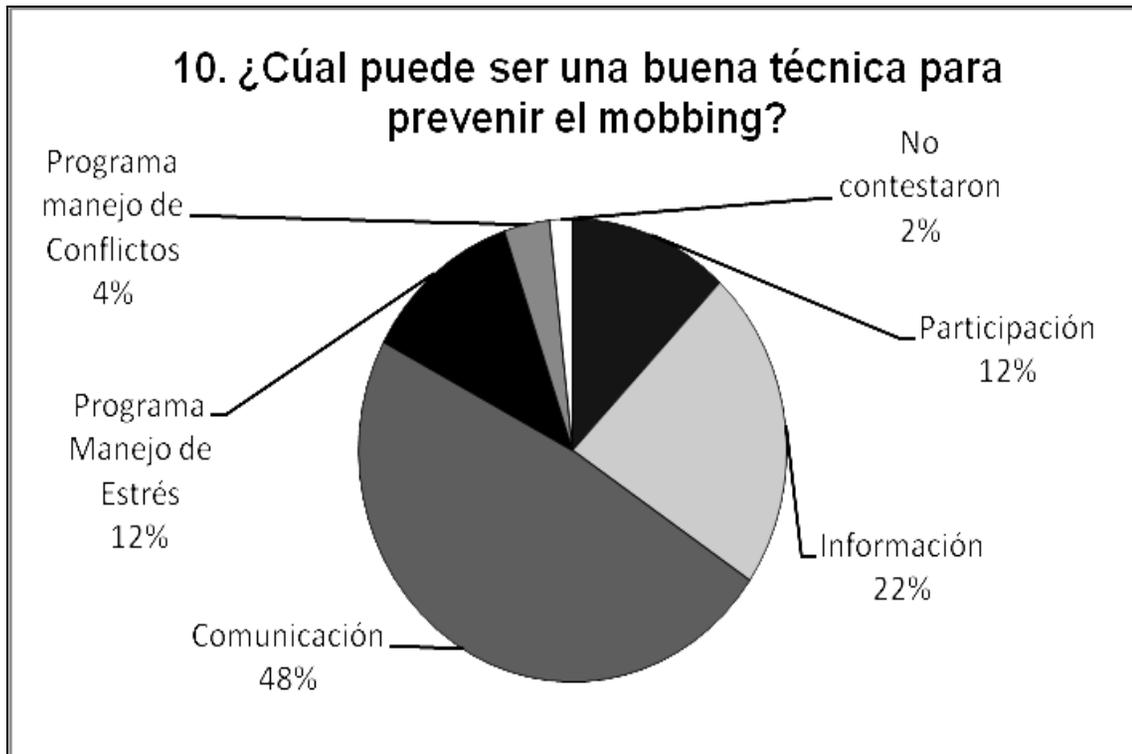
**Gráfico 9:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Con porcentaje del 26% cada uno, las víctimas de violencia han respondido que la desesperación y la inseguridad son los principales sentimientos que las han hecho sentir la violencia laboral, en segundo plano la impotencia con 9% y la frustración con 5%, mientras que el 34% no respondió.

**Gráfico 10:**



**Fuente:** Estudio realizado en Centro de Formación Educativa Siervas de San José, por medio de aplicación de cuestionario a 58 participantes, durante el mes de septiembre 2014.

**Descripción:** Para prevenir el acoso psicológico en el lugar de trabajo o Mobbing, la gráfica muestra que según las mujeres que son atendidas por el Centro de Formación Educativa Siervas de San José, la técnica para aplicar es la comunicación (48%), seguida por la técnica de información (22%) y luego el programa de manejo de estrés (12%), tener participación en el tema (12%) y por último el programa de manejo de conflictos (2%).

### **3.2.3 Análisis General:**

Al iniciar los talleres y la recolección de datos, se identificó que, el acoso psicológico en el lugar de trabajo (Mobbing), no era reconocido como tal por la muestra, sin embargo, después de haber presentado las definiciones, compartir experiencias, identificar características, temporalidades, consecuencias, haber aclarado dudas y diferenciado violencia laboral, conflictos y Mobbing, las participantes se reconocieron víctimas e identificaron como principales efectos psicológicos de este tipo de violencia: el llanto, el estrés y el síndrome de hipervigilancia, que les provoca sentimientos de desesperación e inseguridad.

Las técnicas e instrumentos aplicados en la presente investigación permitieron alcanzar los objetivos planteados, en los que se identificó que el 40% de la población atendida ha sido testigo de algún tipo de violencia hacia compañeros de trabajo y el 26% ha sido víctima de violencia laboral, lo cual traduciéndolo o ampliándolo a la realidad guatemalteca, se puede decir que 26 de cada 100 personas son víctimas de violencia en su lugar de trabajo.

La aplicación de instrumentos, los talleres participantes (sobre acoso psicológico laboral, conflictos y violencia laboral) y la experiencia al realizar la investigación, permitió concluir que: la mejor técnica para prevenir esta problemática, es la comunicación efectiva de las causas, formas, efectos psicológicos, medios de prevención y las leyes que regulan la violencia laboral a toda la comunidad guatemalteca y especialmente en los lugares de trabajo, así como, la creación de talleres, charlas, convivencias y diferentes técnicas de información de la problemática, para obtener un mejor ambiente laboral, que permita el sano desarrollo de las personas, en el ámbito social, familiar, laboral y personal, que impactará directamente en la disminución de la violencia.

La convivencia e interacción con las participantes, permitió identificar que la poca escolaridad, la situación de pobreza y el poco acceso a la información, son factores causantes de violencia, tanto física, como psicológica y en el ámbito laboral, a pesar de que la mujer ha ido ganando su espacio y el reconocimiento de su dignidad, aún existen pensamientos de discriminación y menosprecio por la condición de “mujer”, sobre todo si se es madre y aún peor si se es madre soltera, y estas mismas situaciones, fueron reconocidas por las participantes, como características que afectan directamente en su situación personal dentro de la sociedad en que les ha tocado vivir.

Otro causante de violencia en cualquier ámbito y de cualquier clase, es la poca autovaloración que la población femenina, sobre todo en el área rural, tiene de su dignidad de mujer, pues, culturalmente se les ha enseñado que no son capaces de auto sostenerse o de realizarse profesionalmente, sin embargo, las mujeres atendidas en el Centro de Formación Educativa Siervas de San José, son una esperanza para la sociedad, porque ellas buscan profesionalizarse, a pesar de sus escasos recursos, abandonando sus hogares, sus tierras, sus costumbres y aventurándose a vivir y trabajar en un mundo que no es, en el que nacieron y que muchas veces no conocen y no entienden.

Las participantes, viven en las mismas condiciones dentro del Centro de Formación Educativa Siervas de San José y esta situación les permite sentirse “aceptadas” dentro de un grupo, satisfaciendo así una de las necesidades más importantes del ser humano en su motivación. Al no sentirse juzgadas o marginadas, pueden desenvolverse mejor en un ámbito de aprendizaje y superación porque se apoyan mutuamente para seguir adelante hacia el camino de su realización.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones:**

De la población atendida, las mujeres que han sido víctimas de algún tipo de violencia laboral, afirma que la principal forma de violencia laboral, a las que han sido expuestas, ha sido la psicológica, en el que han afrontado situaciones como: abuso de poder, amenazas y agresiones verbales con palabras soeces; en menos ocasiones han sido víctimas de violencia física o sexual.

El efecto psicológico más frecuente que ha generado la violencia laboral, en los lugares de trabajo donde se desempeñan las mujeres que conforman la muestra de la investigación, han sido: El llanto, seguido por el estrés y la sensación de ser vigilada, todo el tiempo.

Según la investigación realizada, las mejores formas de prevención del acoso psicológico en el lugar de trabajo, fueron clasificadas en el siguiente orden: la comunicación asertiva, las técnicas de información, el programa de manejo de estrés y por último, el programa de manejo de conflictos.

La violencia laboral, tiene consecuencias a nivel individual, en el ámbito organizacional, a nivel psíquico, físico, social y/o familiar, en la persona que es víctima de este tipo de violencia y de aquí se deriva la importancia del acompañamiento psicológico hacia estas personas.

## **4.2 Recomendaciones:**

A las autoridades de las organizaciones del país:

Establecer leyes que regulen la violencia laboral dentro de las organizaciones, a fin de mantener un buen clima laboral y mejorar la salud mental de las personas, además, informar sobre el tema, brindar asesoramientos sobre las formas de afrontar esta situación y motivar la denuncia.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Garantizar la investigación sobre el acoso psicológico en el ámbito laboral, violencia laboral y conflictos desde las diferentes facultades, tanto con investigaciones como con proyectos afines al tema, que permitan crear más bibliografía y estudios de casos concretos en nuestro país, divulgar la información a la población y facilitar la atención psicológica a personas que puedan estar siendo afectadas por esta problemática.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas:

Garantizar el abordaje del tema desde los diferentes centros de práctica, desde el departamento de investigación y facilitar la atención psicológica a personas afectadas por esta problemática, debido a la importancia del acompañamiento para las víctimas de la violencia laboral.

Al Centro de formación Educativa Siervas de San José:

Crear un programa constante de información, capacitación, técnicas de prevención y técnicas de resolución de conflictos y violencia laboral, para evitar los efectos físicos y psicológicos que esta problemática pueda producir, a través del psicólogo de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

Ausfelder, Trude 2002, ***“Mobbing, el Acoso Moral en el Trabajo, Prevención, Síntomas y Soluciones”***, primera edición, España, 92 páginas. ISBN: 9788475561486

Gonzalez de Rivera y Rodríguez Abvón 2006, ***“Acoso Psicológico en el Trabajo y Psicopatología: Un Estudio con el Lipt-60 y el SCL 90-R”***, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, volumen 22, ejemplar No. 3.

Heinneman, Peter Paul 2003, ***“El Mobbing o Acoso Laboral”***, primera edición, España, Editorial Fraternidad Muprespa, 243 páginas.

Konrad, L. 2005, ***“Sobre La agresión: El pretendido mal”***, Madrid, vigésimo segunda edición, Madrid, 234 páginas. ISBN 968- 23-1563- 8

Fernández S., María Eugenia 2010, ***“El Mobbing o Acoso Moral en el Trabajo y su Tratamiento en Venezuela”***, Revista de Derecho, volumen 33. ISSN: 0121-8697.

Morales Fernández, Julio Cesar 2013. ***“Las consecuencias psicológicas negativas al trabajador de la administración pública, por acoso laboral”***. Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala, 106 páginas.

Rivas Sánchez, Luis José 2003, ***“Mobbing, Terrorismo Psicológico en el Trabajo”***, 2da edición, España, 109 páginas. ISBN: 9788493287191

Torrente, Pedro, **“Diagnóstico y Prevención del Mobbing: Un estudio de Caso”** Informe de Jornadas de Fomento de la Investigación, Universitat Jaume I, 1, 14 páginas.

Uribe Prado, Jesús Felipe 2011, **“Violencia y Acoso en el Trabajo: Mobbing”**, primera edición, México, 208 páginas. ISBN: 9786074480719

Ventin, Eva 2012 **“Como Abordar el Mobbing”** Guía Práctica para Plantear una Estrategia contra el Mobbing, primera edición, 250 páginas.

## E-GRAFÍA

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, **“Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones”**. Disponible en: [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernoguias/2008\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernoguias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf), 71 Páginas.

Riquelme, Alfonso 2006, **“Moobing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo”**, Revista electrónica, Volumen 3, No. 2. Universidad de Viña del Mar, Chile. Disponible en: [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf), 18 Páginas. ISSN: 0718-1671

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: GLOSARIO**

#### **ACOSADOR**

Es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales.

#### **ACOSAR**

Perseguir, fatigar a alguien, sin tregua ni reposo.

#### **ACOSO LABORAL**

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

#### **AGRESIÓN**

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

#### **AMENAZA**

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

#### **ANTAGONISMO**

Oposición sustancial en doctrinas y opiniones.

#### **BOSSING**

El bossing es llevado a cabo por el empleador, jefe o superior directo. Generalmente es cuando éste, por alguna razón que generalmente el empleado desconoce, desea hacer de su vida laboral un "real infierno".

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

## **CONFLICTO**

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

## **ESTRÉS**

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

Síntoma provocado por alguna situación en problema, los síntomas son algunos notables como el nerviosismo, temblar o estar inquieto. Otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna rubosa y se erizan los vellos de la piel como brazos o piernas.

## **FRUSTRACION**

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

## **HOMICIDIO**

Es el resultado de una acción u omisión mediante el cual se priva de la vida a otra persona ya sea dolosa o culposamente.

## **IMPOTENCIA**

Se refiere a la incapacidad o falta de poder para realizar o hacer algo.

## **INSEGURIDAD**

Falta de confianza en uno mismo que da lugar a indecisión o a vacilación.

## **INTIMIDACIÓN**

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

## **IRRITACIÓN**

Enfado muy grande.

## **MOBBING**

Un tipo de acoso o terrorismo psicológico en el trabajo, responsable de la destrucción psíquica y como consecuencia física de millones de trabajadores de ambos sexos"; otra definición de este fenómeno social es: "el conjunto deliberado del maltrato social que recibe el trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

## **RECELOS**

Sospecha, falta de confianza o temor que siente una persona hacia alguien o algo.

## **REPRESIÓN**

Contención de un impulso o de un sentimiento.

## **VIOLENCIA**

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

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

Escuela de Psicología  
Departamento de Investigación  
Efectos Psicológicos de la Violencia Laboral en los Empleados

### Cuestionario

Instrucciones: A continuación, se le presentan algunas preguntas en relación al tema que se ha estado abordando durante el taller, por favor marque con "X" su respuesta.

1. Usted ha sido testigo de violencia laboral hacia algún compañero/a  
Si  No
2. ¿Ha sufrido algún tipo de abuso, amenaza o ataque en circunstancias relacionadas con su trabajo?  
Si  No
3. Alguna vez te has sentido acosado por:  
 Superior  compañero/a  un tercero familiar/amigo de compañero  ninguno
4. ¿Con qué frecuencia?  
 Siempre  a veces  casi nunca  nunca
5. ¿Desde hace cuánto tiempo?  
 Más de un año  más de 6 meses  menos de 6 meses  nunca
6. ¿Qué formas de violencia laboral se manifiestan dentro de la institución?  
 Psicológica  Sexual  Física  ninguna
7. ¿De qué tipo de violencia ha sido víctima en alguna ocasión?  
 Psicológica  Sexual  Física  ninguna
8. ¿Qué efectos psicológicos le ha generado la violencia laboral?  
 Estrés  depresión  llanto  vigilado/a

Sentimientos de

- Impotencia  frustración  desesperación  inseguridad

Enumere según considere prioridad los siguientes aspectos:

9. Cuál considera que puede ser una buena técnica para prevenir el Mobbing  
Participación \_\_\_\_ información \_\_\_\_ comunicación \_\_\_\_  
Programas de manejo de estrés \_\_\_\_ Programa de manejo de conflictos \_\_\_\_

*Si no has sido víctima de violencia laboral, pero si eres testigo, no te calles, no seas parte de Mobbing. La violencia laboral también se ejerce por omisión.*

## **ANEXO 3: GUÍA DE TESTIMONIOS:**

**Escuela de Psicología  
Departamento de Investigación  
Efectos Psicológicos de la Violencia Laboral en los Empleados**

### **TALLER: EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL**

#### **“Guía de testimonio”**

Instrucciones:

- Inmediatamente después de observar el video formar grupos según dinámica.
- Cada grupo deberá compartir sus opiniones personales en relación a los siguientes temas, de manera que puedan interactuar:
  - ❖ Raza
  - ❖ Religión
  - ❖ Orientación sexual
  - ❖ Sexo
  - ❖ Edad
  - ❖ Estado civil
- Deberán compartir algún caso que se haya dado dentro de la organización. si en caso no hubiera algún caso, entonces pueden relatar uno del que hayan sido testigos en alguna otra organización o de un caso que les contaron, o en última instancia uno creado previamente por ellos.
- Elegir a un representante que explique conclusiones sobre:
  - ⊕ ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron?
  - ⊕ ¿Cómo les afecta?
  - ⊕ ¿Cómo creen que pueden solucionarlos?

• ANEXO 4: PLANIFICACIÓN DE TALLER

Universidad San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Licenciatura en Psicología

**TALLER: EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA LABORAL, APLICADO A LAS MUJERES  
ATENDIDAS EN EL CENTRO DE FORMACIÓN EDUCATIVA SIERVAS DE SAN JOSÉ**

OBJETIVO	CONTENIDO	DESCRIPCION	RECURSOS	RESPONSABLE	TEMPORALIDAD
Generar un ambiente de confianza entre los participantes.	Inicio de actividad Bienvenida Presentación de conferencistas Dinámica de inicio.	Bienvenida  Presentación de expositoras  Dinámica sincronización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> </ul>	Alejandra Gonzalez	10 minutos
Introducir el Tema de Violencia Laboral a la actividad	Video: 01 caso sobre violencia laboral	Descripción del video	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Video</li> </ul>	Rocio Zet	5 minutos

<p>Conceptualizar el tema de Violencia Laboral, sus Causas, Consecuencias y formas de prevención.</p>	<p>Exposición</p>	<p>  El acoso   La violencia   El conflicto            ➤ Cómo se originan            ➤ Qué efectos causan            ➤ Consecuencias            ➤ Cómo prevenirlos            ➤ Cómo abordarlos         </p>	<p>           Conferencistas            Participantes            Salón            Sillas            Cañonera            Computadora            Presentación         </p>	<p>Alejandra González Rocio Zet</p>	<p>35 minutos</p>
<p>Identificar las formas de violencia, que se manifestado y los efectos psicológicos en las mujeres atendidas por el centro de formación educativa Siervas de San José</p>	<p>Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿cuáles son las principales formas de violencia laboral a las que han sido sometidas?</li> <li>▪ ¿cuáles son los efectos psicológicos de la violencia laboral o Mobbing?</li> <li>▪ ¿cuáles son las técnicas que deberían emplearse para la prevención?</li> </ul>	<p>           Conferencistas            Participantes            Salón            Cuestionarios            Lápices            Sillas         </p>	<p>Rocio Zet</p>	<p>15 minutos</p>

<p>Vivenciar las impresiones en cuanto a violencia laboral de las mujeres atendidas en el centro de formación educativa Siervas de San José.</p>	<p>Video: Como prevenir y resolver conflictos Cine-Foro</p>	<p>Inmediatamente después de observar el video formar grupos y pedir que compartan sus experiencias personales en relación al tema, de manera que puedan interactuar. Al finalizar deberán escoger a una representante que comparta las conclusiones sobre: ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron?, ¿Cómo les afecta? y ¿cómo creen que pueden solucionarlos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Video</li> </ul>	<p>Alejandra Gonzalez</p>	<p>25 minutos</p>
<p>Proporcionar las conclusiones generales del tema</p>	<p>Conclusiones generales Video Motivacional "El circo de las Mariposas Cierre y despedida</p>	<p>Se proyectarán conclusiones generales a los participantes Se proyectará un video motivacional, para dejarles un mensaje positivo. Agradecimiento final y despedida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Presentación PP</li> </ul>	<p>Rocio Zet</p>	<p>4 minutos 20 minutos 5 minutos</p>

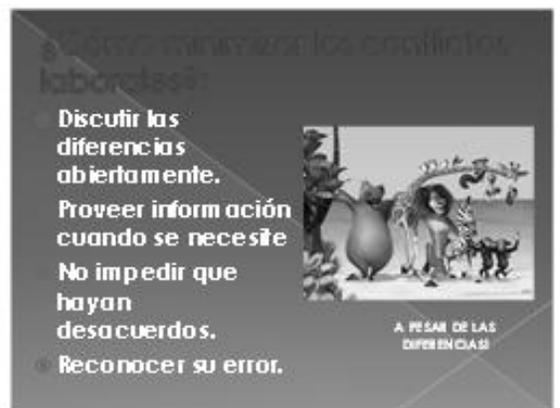
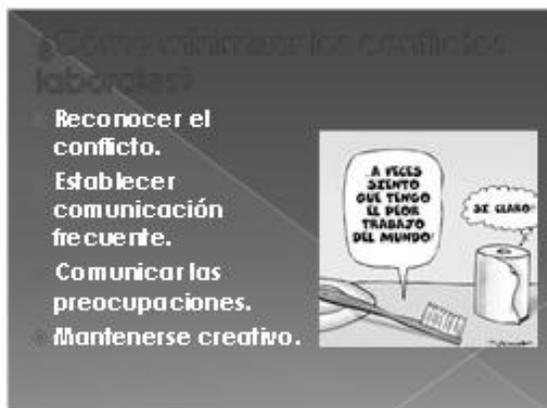
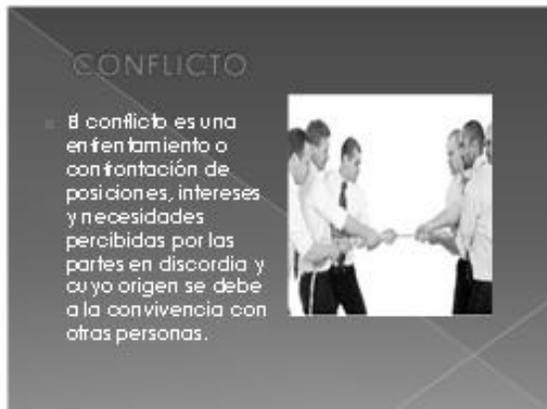
- ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS DE LA ACTIVIDAD







- ANEXO 6: PRESENTACIÓN DEL TALLER SOBRE VIOLENCIA LABORAL



## ACOSO LABORAL

Esta violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio.



Se entiende por violencia, a aquellos actos que tengan que ver con el ejercicio de una fuerza verbal o física sobre otra persona, animal u objeto y que tenga por resultado la generación de un daño sobre esa persona u objeto de manera voluntaria o accidental.

## MOBBING



Es cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psicológica o física del individuo o que pueden poner en peligro su empleo y estabilidad psicológica.

Es Mobbing: una situación que se da de forma repetida (más de una vez por semana) y que se alarga en el tiempo (más de seis meses).

## ¿QUÉ HACER SI DETECTAMOS QUE SOMOS VÍCTIMAS DE MOBBING?

- Registrar o escribir las situaciones de acoso anotando las fechas, horarios, lugares y posibles testimonios, incluyendo a aquellas personas que no han presenciado, pero si han tenido conocimiento de los hechos.
- Escribir, qué es lo que nos han dicho y los sentimientos que provocaron.
- Conservar cualquier objeto que le envíe el acosador: cartas, correos electrónicos, regalos, registro de llamadas telefónicas, etc.

## ¿QUÉ HACER SI DETECTAMOS QUE SOMOS VÍCTIMAS DE MOBBING?

- Hablar del problema con sus compañeros de trabajo y personas más cercanas
- Averiguar si el acosador está acosando o ha acosado a otras personas.
- Es conveniente que, si puede, le comunique por escrito y en persona, que su comportamiento es inapropiado y que no está dispuesto a aceptarlo.

## ¿QUÉ HACER SI DETECTAMOS QUE SOMOS VÍCTIMAS DE MOBBING?

- Informe del acoso al jefe inmediatamente superior, director de personal o director general.
- Buscar apoyo médico y/o psicológico si se precisa.



**“Si no eres víctima de violencia laboral, pero eres testigo, no te quedes callado, no seas parte de ella. La violencia laboral también se ejerce por omisión”**





