

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

**“MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS
GUATEMALTECAS”**

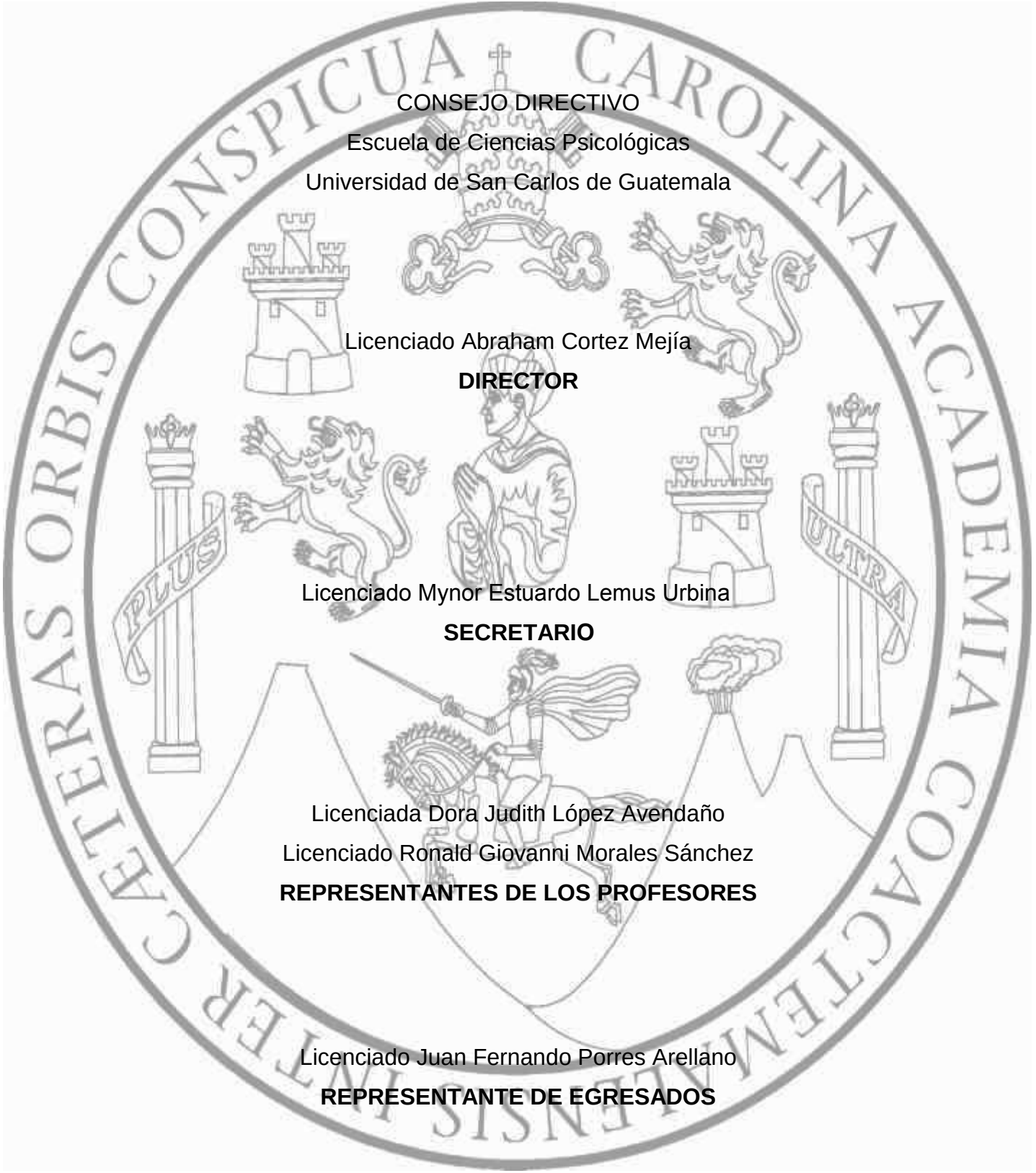
**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR
SANDRA PATRICIA SIERRA NATARENO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2014

The background of the page features a large, faint watermark of the seal of the Universidad de San Carlos de Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA ACCADEMIA COACTEM INTER" around its perimeter. The central emblem depicts a figure, likely a saint or scholar, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns with banners.

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

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 017-2014
CODIPs. 1682-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de septiembre de 2014

Estudiante
Sandra Patricia Sierra Natareno
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO CUARTO (24º) del Acta TREINTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL CATORCE (38-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 09 de septiembre de 2014, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS GUATEMALTECAS”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

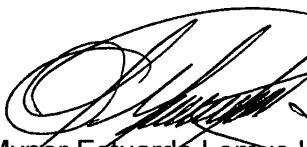
Sandra Patricia Sierra Natareno

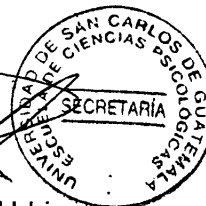
CARNÉ No. 2003-17143

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

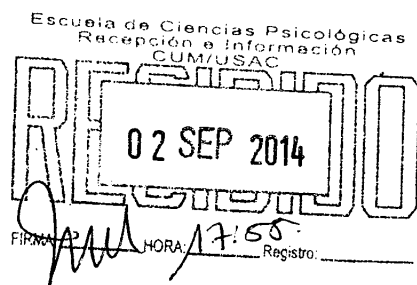
Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby



UGP 160-2014
REG: 017-2014
REG: 333-2013

INFORME FINAL

Guatemala, 02 de Septiembre 2014

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS
GUATEMALTECAS.”**

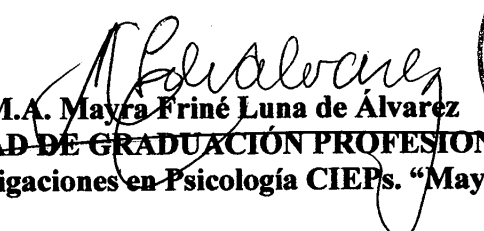
ESTUDIANTE:
Sandra Patricia Sierra Natareno

CARNE No .
2003-17143

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 19 de Agosto del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 01 de Septiembre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

UGP. 160-2014
REG 017-2014
REG 333-2014

Guatemala, 02 de Septiembre 2014

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
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:

**“MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS
GUATEMALTECAS.”**

ESTUDIANTE:
Sandra Patricia Sierra Natareno

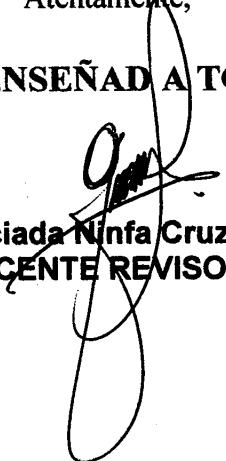
CARNÉ No.
2003-17143

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 19 de Agosto 2014,
por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Ninfa Cruz Oliva
DOCENTE REVISORA



Andrea./archivo

Guatemala, 23 de abril de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”
CUM
Presente.

Estimada Licenciada Álvarez:

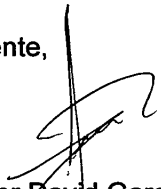
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “Manifestaciones del Acoso Laboral en Empresas Guatemaltecas” realizado por la estudiante SANDRA PATRICIA SIERRA NATARENO, Carne 2003-17143.

El trabajo fue realizado a partir del 01 de abril de 2013 hasta el 3 de abril de 2014.

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

Sin otro en particular, me suscribo,

Atentamente,



Lic. Lester David García Pérez
Psicólogo
Colegiado 3,456
Asesor de contenido.

Guatemala, 25 de marzo de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”
CUM
Presente.

Estimada Licenciada Álvarez:

Reciba un atento saludo, por este medio le informo que la estudiante Sandra Patricia Sierra Natareno, carné 2003-17143 realizó durante mi periodo de clases la aplicación de 50 pruebas a los estudiantes del curso *Teorías del Aprendizaje* como parte del trabajo de Investigación titulado “Manifestaciones del Acoso Laboral en Empresas Guatemaltecas” el día 24 de marzo del presente año, en horario de 18:30 a 20:00 horas.

Sin otro en particular, me suscribo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raquel Reyes', with a large, sweeping flourish above it.

Licda. Raquel Reyes
Docente
Escuela de Psicología
Universidad de San Carlos de Guatemala

PADRINOS DE GRADUACIÓN

LESTTER DAVID GARCÍA PÉREZ
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 3,456

ESTEBAN EMANUEL CELADA FLORES
LICENCIADO EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 16,476

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por tu amor, misericordia y bondad que se materializan día a día, porque cada vez que me equivoco estas allí para levantarme y ponerme de pie, siento mucha gratitud contigo Padre por darme el privilegio de llegar a culminar ésta licenciatura.

A MIS PADRES:

Carlos René y muy especialmente a mi madre Silvia que has sido un ejemplo de amor y bondad, y has estado en mis fracasos y alegrías y tus ojos no dejan de verme de la misma manera.

A MIS HERMANOS:

Ivette y Juan Carlos a ustedes con mucho amor.

A MI FAMILIA:

Con especial cariño a mis sobrinos, Maryorie y Esdras los quiero, gracias a quienes han estado pendientes de mí, especialmente a mi querida Tía Aura Natareno, gracias por su apoyo.

A MIS AMIGOS:

Lestter, Violeta, Ana Elisa, quienes compartieron especiales momentos durante mis años en la Universidad, y con especial amor a Fernando, Darío, Nancy, Carolita, Eddy, Esteban, Silsa, Mary, Víctor, la familia que he escogido.

A MI TRAVIESO:

Con todo mi amor.

AGRADECIMIENTOS

- **Al ALMA MATER UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

En especial **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

- **Lic. Lestter David García Pérez**

Por su amistad, paciencia y dedicación, muchísimas gracias.

- **Licda. Ninfa Jeaneth Cruz Oliva**

Por el apoyo en la realización de este proyecto y el tiempo dedicado.

- **A los DOCENTES** en general por compartir sus conocimientos y ser facilitadores de nuestra formación como profesionales.

ÍNDICE

Resumen del proyecto	2
Prólogo	3
Capítulo I	
1.1 Introducción.....	5
1.2. Planteamiento del problema	7
1.3. Marco Teórico.....	10
1.3.1. Violencia.....	11
1.3.2. La organización.....	13
1.3.3. Comportamiento humano.....	14
1.3.4. Conflicto en las organizaciones.....	15
1.3.5. Violencia en el trabajo.....	17
1.3.6. Origen del concepto de mobbing	19
1.3.7. Motivos del acoso psicológico.....	21
1.3.8. Manifestaciones y clases de acoso laboral.....	23
1.3.9. Las fases del acoso psicológico en la organización..	24
1.3.10 Consecuencias del mobbing.....	26
1.3.11 Salud mental y las organizaciones.....	31
1.3.12 Conflicto y frustraciones laborales	33
1.3.13 Personalidad	35
1.3.14 Temperamento.....	35
1.3.15 Clasificación del temperamento	36
1.3.16 La percepción de los demás en el trabajo.....	41
1.4. Hipótesis de trabajo	42
1.5. Delimitación	43
Capítulo II Técnicas e instrumentos	
2. Técnicas e instrumentos.....	44
2.2. Técnicas de Muestreo	44
2.3. Técnicas de recolección de datos.....	44
2.4. Técnicas de análisis de datos	47
Capítulo III Presentación, análisis e interpretación de resultados	
3.1. Características del lugar y la población	48
3.1.1. Características del lugar	48
3.1.2. Características de la población	49
3.2. Análisis e interpretación de resultados	49
Capítulo IV Conclusiones y recomendaciones	
4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexos	

RESUMEN

“MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS GUATEMALTECAS”

Autora: Sandra Patricia Sierra Natareno

La violencia en Guatemala ha ido abarcando a pasos agigantados espacios y áreas de la población guatemalteca generando un gran estado de ansiedad e hipervigilancia que se evidencia en la conducta que día a día muestra en su entorno y sociedad. De esta manera una de las manifestaciones de violencia se ha ido evidenciando dentro de empresas u organizaciones no solo en Guatemala, sino a nivel mundial. La violencia laboral o mobbing es de tipo psicológico esto la hace más sutil que otros tipos de violencia, el impacto es alarmante en la vida de la víctima, produciéndole trastornos físicos y mentales así como pérdidas económicas en las empresas que sufren de este fenómeno.

El concepto de mobbing o acoso laboral de acuerdo con Heinz Leymann, queda definido *como un proceso de destrucción, que se compone por el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo.*¹

El propósito de este trabajo fue identificar si dentro de las empresas guatemaltecas existían manifestaciones de acoso laboral, para ello se realizó la investigación con 50 estudiantes que trabajan en horario diurno en áreas administrativas con un tiempo de laborar de un año o más en empresas guatemaltecas pertenecientes al curso de “Teorías del aprendizaje” de Psicología, en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para alcanzar los objetivos planteados se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos dentro de los cuales se pueden mencionar el cuestionario de Leymann, que permitió determinar si una persona es víctima de acoso laboral mobbing y el test de temperamento de Cleaver Disc que reveló si el temperamento del individuo es un factor que lo vulnera al acoso laboral. Al concluir este trabajo se pretenden detectar las manifestaciones de acoso laboral para poder convertir al estudiante en un agente de cambio e información dentro de las empresas, esto por medio de un taller informativo que se le estará brindando, para ello fue necesario responder a las siguientes interrogantes: ¿existe acoso laboral mobbing en las empresas guatemaltecas?, ¿Cómo se presente el acoso laboral mobbing en las empresas guatemaltecas? y ¿Cuál es el temperamento que tienden a ser vulnerable de acoso laboral mobbing?

¹ Piñuel, Iñaki: Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Una nueva epidemia organizativa. Ediciones Santillana. Madrid, España. 2003. Pág. 77.

PRÓLOGO

La realización del presente trabajo de investigación tuvo la finalidad de indagar sobre la manifestación de la violencia en diversos espacios de la sociedad guatemalteca, específicamente en el área laboral, y de la misma forma, poder verificar si los estudiantes de la Escuela de Psicología son víctimas de acoso psicológico laboral y determinar si el temperamento es un factor que predispone a ataques psicológicos.

El fin de escoger específicamente como sujetos de ésta investigación a los estudiantes de psicología es aprovechar la diversidad de empresas que pudieron indirectamente abordarse y verificar este fenómeno, así como la variedad de personalidades y temperamentos de los participantes.

Hoy en día el campo de la psicología se expande, esto por la necesidad de convertir diversas actividades en multidisciplinarias para abordar de manera efectiva temas que afecten a las masas, en el caso de la sociedad guatemalteca, la violencia cada día alcanza más espacio y es imprescindible poder brindar las respuestas concretas desde el punto de vista psicológico de este fenómeno, esto con la finalidad de fomentar la creación de planes preventivos en los que se pueda detectar la existencia de cualquier situación que pueda generar algún tipo de violencia laboral en una etapa temprana en la que la misma pueda manejarse de la manera más apropiada para los individuos involucrados y la empresa misma, esto puede lograrse a través de fomentar culturas empresariales bondadosas para el mantenimiento, o bien crecimiento de los individuos, propiciando que las personas estén donde “deben” estar.

Considerando esto, se hace necesario saber si existen temperamentos que sean más vulnerables al acoso psicológico laboral, con el fin de generar respuestas a la sociedad que no solamente concienticen respecto a la problemática, sino que sea generador de suficiente información que responda

las serie de preguntas que se generan cuando una persona se convierte en blanco de ataques de ésta índole, es así como el reciente estudio evidencia no solo la vulnerabilidad de las víctimas según su temperamento, sino también como hombres y mujeres perciben ataques o manifestaciones de violencia en los lugares donde laboran.

Estudios psicológicos y antropológicos en diversas ocasiones han revelado las diferencias de reacción e interpretación entre hombres y mujeres ante una serie de situaciones cotidianas, así como el manejo de las mismas; la diferencia de cómo piensan hombres y mujeres se refleja en los resultados del presente trabajo, y se evidencia la capacidad de tolerancia y de asimilación ante ataques o indicios de acoso laboral según el género.

Fue importante analizar si el temperamento es un factor predisponente para que ciertas personas se constituyan en sujetos que no permitan ataques de acoso laboral alguno, ya que la diversidad de estos puede generar fricciones en las relaciones laborales entre los individuos que conforman una organización, pero a su vez, este trabajo revela como las personas logran adaptarse a los entornos en los que se desenvuelven, alterando inclusive tendencias innatas con el fin de coexistir en armonía y con ello lograr, puntualmente, conservar un puesto de trabajo que les permite tener realización personal y financiera.

El presente trabajo es un aporte y apoyo no solo a futuros psicólogos sino a las personas que deseen informarse respecto a este tipo de violencia, ya que el mismo permite evidenciar las formas de acoso laboral; por otra parte, genera la inquietud en la comunidad profesional de abordar desde otro tipo de escenarios y con otra clase de instrumentos las inquietudes que este trabajo pueda despertar y con ello aportar soluciones a la sociedad guatemalteca a través de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sandra Patricia Sierra Natareno

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tuvo el propósito de examinar la violencia desde espacios que no se considera que la misma se manifieste, específicamente el espacio laboral. Debido a que se les atribuye a los lugares de trabajo características que permiten a las personas desempeñar tareas que llevan a su realización, tanto económica como personal, es posible que no se advierta la existencia de algún tipo de manifestación de violencia en estos lugares, sin embargo, la violencia, tan enquistada en nuestra sociedad, ha logrado abarcar este espacio como otros, por lo que este fenómeno merece ser analizado desde varias perspectivas.

El objetivo principal de ésta investigación fue establecer si dentro de las empresas guatemaltecas existen manifestaciones de acoso laboral, y si el temperamento de la persona juega un papel específico para que ésta sea víctima de este tipo de acoso; para ello, la población seleccionada fueron 50 estudiantes de la escuela de ciencias psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quienes debían cumplir con características específicas, tales como, trabajar en horario diurno, tener por lo menos un año de labores en el puesto en el que se desenvuelven de preferencia en áreas administrativas de organizaciones tanto privadas como gubernamentales, gracias a la cooperación de la población elegida, se pudo indagar tanto una variedad de personalidades, temperamentos así como 50 distintas empresas guatemaltecas.

Lo más importante de este trabajo es concientizar a la población guatemalteca sobre esta problemática, el acoso laboral es un fenómeno que poco a poco va abarcando espacios dentro de la sociedad. Este tipo de violencia se considera como psicológica, debido a que la misma es muy sutil pero los resultados que pueden ocasionar en sus víctimas son muy perjudiciales, las

personas que sufren de este tipo de violencia se ven afectadas en áreas profesionales, familiares y sociales, eso sin mencionar el impacto negativo que tiene en las empresas que lo padecen que se puede ver aún en su rendimiento y rentabilidad, por ello, es necesario estudiarlo para poder brindar a las personas y empresas, las herramientas de abordaje para no solo detectarlo, sino erradicarlo de una forma objetiva, eficaz y sobre todo humana.

Para alcanzar los objetivos ya indicados fue necesario utilizar técnicas e instrumentos estandarizados, los cuales pudieron abordar de manera objetiva a la población permitiendo obtener resultados que pueden ser generalizados por la eficacia de estos, asimismo, la conceptualización del trabajo es muy amplia y permite hacer un análisis desde lo general como lo es el concepto de la violencia hasta llegar a la parte específica sobre las características del acoso laboral y propias de los sujetos tales como la personalidad y el temperamento, Los resultados obtenidos son sorprendentes, esto porque en ellos se evidencia la necesidad de adaptación de las personas en sus entornos, así como las diferencias que existen entre hombres y mujeres, las cuales, revelan como cada género da sentido a lo que ocurre en su entorno.

Este trabajo se divide en cuatro capítulos, en el primero, se realiza el planteamiento del problema, su conceptualización y la hipótesis que se considera importante comprobar o descartar, el segundo capítulo detalla las técnicas e instrumentos utilizados para alcanzar los objetivos planteados, en el tercer capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, los cuales son interesantes y dejan la apertura para que se realicen más investigaciones sobre el tema, por último, las conclusiones de la investigación, acompañadas de las recomendaciones que se consideraron pertinentes en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema y marco teórico

1.2. Planteamiento del problema

La violencia es un fenómeno que se manifiesta constantemente en la actualidad y tiene su raíz a lo largo de la historia de Guatemala, ésta manifestación no solamente se puede limitar en la actualidad al entorno social, sino que se ha ido expandiendo a diferentes áreas contaminando el entorno de las personas, estas áreas pueden ser sociales, familiares y laborales; ésta última objeto de estudio de la presente investigación.

Guatemala históricamente ha sido una sociedad violenta, reprimida, desigual e impune, la violencia es generalizada y se presenta sin respetar género, niñez, vejez, discapacidad, entre otros sectores vulnerables de la sociedad; la ausencia del cumplimiento de las autoridades respectivas y la falta de previsión y abordaje a los temas de violencia en todas sus expresiones han generado y siguen cultivando ambientes hostiles para los guatemaltecos, la corrupción y el desinterés no permiten visibilizar la magnitud del problema, hace falta que se construya o que se cumpla si ya existe con una legislación dinámica y efectiva que solucione la problemática.

Se ha enraizado y normalizado una realidad social violenta que muchas veces en los diferentes ámbitos y a nivel institucional no son abordados, se les resta importancia dejando de lado la salud mental de la persona hablando específicamente del área laboral.

Sobre esta base, algunas empresas guatemaltecas están siendo afectadas en sus operaciones por condiciones de violencia comúnmente a nivel organizacional conocido como mobbing, por ello se indagó con el fin de describir

el acoso laboral dentro de las mismas e intentar poner de manifiesto este fenómeno que puede afectar el psiquismo de los colaboradores así como el nivel de productividad y rentabilidad empresarial.

Es importante tomar en cuenta que las consecuencias de esta problemática no son únicas y exclusivamente dentro del área organizacional este tipo de violencia provoca a nivel social un efecto negativo sin importar al segmento económico o social al cual se pertenezca, esto por la relación y la dinámica social que inevitablemente los individuos desarrollan dentro de la sociedad; no es posible que el impacto generado dentro del espacio de trabajo se ausente en los demás ámbitos de la vida del sujeto, de tal manera que se tendrá un impacto en los círculos donde el mismo se desenvuelva. Es así como a nivel individual la persona víctima de acoso laboral se ve afectada a nivel económico, familiar y en sus relaciones de pareja ya que quienes sufren de esta clase de suplicios inevitablemente trasladan su sufrimiento a otras áreas de su vida los cuales tienen como consecuencia la alteración de éstas. Las personas normalmente esperan que cuando están experimentando una situación que no es del todo cómoda dentro del lugar de trabajo se solucione pronto, y que el problema no se mezcle con la familia y las relaciones sociales y de esta manera evitar que se magnifique la problemática, sin embargo, considerando la totalidad del ser humano es imposible que se puedan dividir, partir o segmentar las experiencias y que no influyan en la vida del ser humano.

La teoría sobre violencia plantea que *uno de los mecanismos reproductores de la misma tiene que ver con la cantidad y calidad de justificaciones sociales existentes. En la medida que el sistema social, como las personas en lo individual creamos un conjunto de explicaciones teóricas sobre la “necesidad” del ejercicio de la violencia, la espiral de la misma crece.*¹ Esto significa que, en la medida en que se naturaliza la violencia y se justifica su

¹ Garavito Fernández, Marco Antonio et. al. Las violencias en Guatemala: algunas perspectivas. Violencia Étnica. Editorial de Ciencias Sociales. Guatemala. 2005. Pág. 63.

utilización se genera una especie de espiral que dinamiza y multiplica la misma. Esta normalización de la reproducción de la violencia se generaliza en todos los ambientes en los cuales el ser humano ha de desarrollarse como tal, lamentablemente ésta logra penetrar ya sea por sobrevivencia propia o reproducción de la misma.

Hablar del espacio laboral es hablar de un lugar donde convergen personas, es hablar de diferentes intereses, culturas, historias, necesidades y por supuesto, hablar de conflictos interpersonales, esto debido a las características de los seres humanos. Como se menciona con anterioridad la violencia se hace presente en diferentes ambientes, y el espacio laboral no está exento, es fuente de distintos roces debido en muchas ocasiones a inmadureces del mismo ser humano. La conducta del ser humano es tan compleja que puede generar discordias que imposibilitan la relación y en consecuencia el rendimiento laboral; por lo tanto, se afirma, es imposible que una persona que está siendo víctima de violencia no manifieste una conducta que le imposibilite desarrollarse o desenvolverse dentro de su contexto social, familiar y laboral.

Por las consecuencias que genera el acoso laboral a nivel social, individual y organizacional se indagó en las interrogantes siguientes ¿existe acoso laboral en las empresas guatemaltecas? ¿cómo se presenta el acoso laboral? ¿cuál es el temperamento que tiende a ser vulnerable de acoso laboral? estas son las incógnitas que se responden en la presente investigación; con la evaluación de 50 estudiantes de ambos sexos que trabajan en horario diurno en áreas administrativas, con un mínimo de tiempo laboral de un año o más que cursan el tercer semestre de Psicología en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.3. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

El acoso moral y psicológico en el trabajo es tan viejo como el mundo. El acoso psicológico es algo que ya recogen textos antiguos. Incluso en los salmos de la biblia aparecen situaciones de acoso moral en forma velada. Son las condiciones laborales las que favorecen que en la actualidad se puedan producir situaciones de este tipo con mayor impunidad, en medio de la ausencia de valores. En la Universidad de San Carlos de Guatemala existen varios estudios sobre este fenómeno en Guatemala, estos estudios generan perspectivas desde puntos de vistas diferentes, psicológicas, legales, entre otros. Grandes son los intentos que se han realizado por la erradicación de este tipo de fenómenos dentro de la organización, sin embargo, esto se ha complicado por las mismas relaciones del ser humano y la tendencia a la agresividad, constitución innata en él. Uno de los trabajos realizados y se cree conveniente se describa en el presente es la tesis elaborada por el Lic. Julio César Colón Chacón titulada *“La tipificación del delito de acoso moral o psicológico en el trabajo”* en el año 2,007, este estudio se aborda desde la perspectiva de legalidad y la necesidad de tipificar el mobbing. Por otro lado, el español Manuel Fidalgo Vela indica que *el origen de la palabra mobbing parte de la etiología. Konrad Lorens, eminente etólogo, la utilizó para describir algunas conductas grupales de animales, en concreto, ataques de un grupo a un único animal. Si bien la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie.*²

Se han descrito diferentes estudios de los muchos que existen en relación a esta problemática dentro del ámbito laboral, el presente estudio se

² Fidalgo Vela, Manuel. Acoso Psicológico en el Trabajo: mobbing. Ponencia al acto de graduación de la primera promoción del curso de nivel intermedio de riesgos laborales. Barcelona, España. 2002. Pág. 1

diferencia de estos debido a que en éste se pretende responder si en varias empresas guatemaltecas se da este tipo de fenómeno, y si el temperamento es un factor de predisposición del ser víctima de acoso laboral; a diferencia del estudio titulado “Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores” elaborado por la Licda. Kelly Karenina García Archila éste se enfoca específicamente en la problemática de la empresa “Envasadora de Alimentos y Conservas, S.A.” dirigiéndose en la evaluación del desempeño de dicha entidad, concluyendo que si existe acoso laboral con los indicadores de desmotivación laboral, incomodidad y apatía.

1.3.1. Violencia

La violencia es un atributo exclusivamente humano, ningún otro animal o ser tiene la capacidad de actuar deliberadamente con brusquedad contra otro como el humano.

La violencia es un concepto con múltiples definiciones, en dependencia de la perspectiva con que se le analice o la intencionalidad de su uso. En general decimos que o hay violencia, sino violencias. Su expresión es múltiple y sus ámbitos de afectación mucho más. Johan Galtung, señala que la violencia es “toda acción u omisión que lastima el cuerpo o la mente de uno mismo o de otra persona, o que limita, impide o destruye las posibilidades de desarrollo de las personas, los grupos o la naturaleza, pudiendo incluso llevar a la muerte.”³

Esta definición ofrece un panorama amplio acerca de la violencia, ya que se visibiliza que la misma no es posible definirla como una sola, sino que debe ser clasificada de acuerdo al fin que la misma persigue; es decir, que de acuerdo a sus afectaciones tendrá un significado, puede ser violencia política, violencia sexual, violencia física, emocional, económica, etc., las aristas de este

³ Garavito Fernández, Marco Antonio et. al. Las Violencias en Guatemala ¡Frustración! ¿Fuente de violencia social? Editorial de Ciencias Sociales. Guatemala. 2005. Pág. 42.

fenómeno son muchas, lo que lo hace sumamente complejo, pero a su vez permite la delimitación de las situaciones para clasificarla y abordarla desde éstas.

El impacto de la violencia puede ser o no evidente, esto debido a que según el fin que persiga el fenómeno de esta manera se estará manifestando. Cuando se habla de violencia psicológica muchas veces es imperceptible para las personas ajenas a la situación o evento que se esté dando, a diferencia de la violencia física, ésta podría evidenciarse a través de moretones, quemaduras, y todos los signos perceptibles.

*Según Sanmartín la violencia puede ser una acción, como pegar o insultar, pero también puede ser negligente, o sea por omisión o desatención de una obligación, como dejar en el olvido a un recién nacido o a un anciano.*⁴

La modalidad de la violencia y sus formas de ejecución parecieran que van evolucionando junto con la humanidad, así mismo, el modo de generar violencia cada vez cobrará mayor sutilidad, lo que muchas veces la hace imperceptible. Cuando una madre no alimenta a su hijo, a simple vista el niño no ha sufrido de violencia ya que no se generó una acción para aplicarla, sin embargo, el dejar de hacer en función del niño también es ejercer violencia, ya que el niño depende absolutamente de la madre, y según la edad, éste depende de su progenitora inclusive para sobrevivir, de esta manera se ha ido generando violencia tenue, difícil de evidenciar, de probar, tal como la violencia psicológica, en la que de acuerdo a Sanmartín *se hace alusión a las acciones, no a las consecuencias de los otros tipos de violencia, es decir, a las acciones, omisiones o actitudes que pueden provocar o provocan un daño emocional, como insultar, descuidar, denigrar, amenazar, etc.*⁵

⁴ Uribe Prado, Luis Felipe. Violencia y acoso en el trabajo: Mobbing. ¿Qué es la violencia psicológica? Editorial el Manual Moderno: Facultad de Psicología. UNAM. México. 2011. Pág. 33

⁵ Idem

La violencia psicológica opera en todos los ámbitos y muchas veces de forma impune, pero sus consecuencias son nocivas para quien la padece, sin embargo, este tipo de violencia es aceptable por la sociedad, quienes la ejercen difícilmente son sancionados y muchas veces la cultura del silencio permite que se siga construyendo esa problemática.

1.3.2. La organización

*Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras que otras brindan servicios, e incluso algunas ponen ambos a disposición de los consumidores. Por otro lado, el elemento clave de cada organización no es su instalación, maquinaria o equipo, sino su gente.*⁶

Como se describe en el párrafo anterior, las organizaciones están formadas por sujetos sociales, que tienen objetivos y metas trazadas de acuerdo a la actividad que realicen o bien su origen, sea éste público o privado, para ello se requiere de una estructura bien definida para alcanzar los fines para lo cual hayan sido creadas, sin embargo para lograr cada uno de éstos, es imprescindible contar con personas aptas para desempeñar las labores, por lo que la organización es responsable de generar los ambientes y lugares donde se puedan ejecutar los medios para alcanzar las metas propuestas.

Para el buen funcionamiento de una organización se debe contar con criterios que le permitan abordar las diferentes áreas y recursos que les son necesarias para su buen desempeño, pero es de suma importancia que éstas comprendan

⁶ Franklin Fincowsky, et. al. Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina. Marco del comportamiento organizacional. Pearson Educación. México. 2011. Pág. 2.

que el recurso más importante dentro de su estructura es el humano, ya que sin éste difícilmente se podrían alcanzar los efectos o metas deseadas.

La importancia de los recursos humanos es cada vez mayor, y gran parte de los nuevos enfoques en la administración están orientados en el aprendizaje y en la contribución al trabajo conjunto. En ese sentido el comportamiento organizacional constituye la mejor manera de transmitir ideas y comprender las emociones y los valores de las personas, los grupos y equipos; por su parte, el sistema organizacional tiene por propósito mejorar el desempeño y la calidad de vida de la organización.⁷

1.3.3. Comportamiento humano

Las motivaciones de los individuos varían con el paso del tiempo, y lo mismo ocurre con su rendimiento y productividad. Aunque independientes, estos aspectos son dinámicos y se encuentran íntimamente asociados con la estructura de la personalidad, los estados anímicos y los intereses de cada persona. Tal es la razón por la que resulta tan difícil poder anticipar el comportamiento de los empleados a largo plazo.⁸

Las personas son dinámicas, están sometidas según su entorno a una serie de cambios y situaciones que indudablemente producen efectos en su personalidad y comportamiento. Los intereses están sujetos a constantes cambios y estos según sean satisfechos o no serán parte de las motivaciones del individuo y de ellos dependerá su comportamiento dentro de una organización e incluso en la sociedad, por ello, las empresas y organizaciones están en la tarea de realizar procesos de selección que les permitan ver los intereses y motivaciones de las personas que quieran formar parte de su estructura; esto debe tomarse de forma seria y consciente ya que al realizar

⁷ Idem pág. 26.

⁸ Idem pág. 38.

procesos de selección a la ligera ocasiona pérdidas económicas y pérdidas de diversos recursos. El proceso debe considerar no solo los intereses propios de la organización, sino también los del sujeto, ello con el fin de generar satisfacción en ambas partes

1.3.4. Conflicto en las organizaciones

El conflicto puede ocurrir en cualquier situación en la que dos o más partes estén en oposición. El conflicto es un proceso interpersonal que surge de desacuerdo sobre las metas o los métodos para alcanzarlas, también surgen por interdependencia de las labores, ambigüedad de papeles, políticas y reglas, diferencias de personalidad, comunicación ineficaz, competencia por recursos escasos, tensión personal y diferencias subyacentes en actitudes, creencias y experiencias. En toda organización, el conflicto entre diferentes intereses es inevitable y, en ocasiones, su magnitud es considerable y destructiva. Algunos administradores calculan que invierten 20 por ciento de su tiempo en resolver conflictos. Pueden ser participantes directos o mediadores que intentan resolver el conflicto entre dos o más de sus empleados. En cualquier caso, el conocimiento y la comprensión del conflicto, así como los métodos para resolverlo, son importantes.⁹

Los conflictos son batallas que se desarrollan como parte de la dinámica de las personas, es un proceso interactivo, éstos se pueden presentar en muchos contextos y las organizaciones no están exentas por la misma complejidad del ser humano, está en constante insatisfacción, en la búsqueda de satisfacción de necesidades. Es importante reconocer que los conflictos o problemas en lugares como las organizaciones siempre estarán presentes ya que la diversidad de personalidades, trabajos, metas, objetivos, actitudes, valores, entre otros; son

⁹ Newstrom, John W. Comportamiento Humano en el Trabajo. Conflicto, poder y políticas organizacionales. Decimotercera edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores. México. 2011. Pág. 272.

parte de la subjetividad de los individuos, pero contar con el personal adecuado en puestos claves es imprescindible ya que como se cita en el párrafo anterior, los conflictos absorben hasta un 20 por ciento de las atribuciones de un administrador.

Los conflictos pueden llegar a ser positivos en la medida que ayudan al sujeto a tomar conciencia de la realidad y a elaborar estrategias de abordaje y que estas permitan transformar la realidad que se está tornando problemática.

Los conflictos interpersonales son un problema grave para muchas personas porque afectan en gran medida las emociones individuales. Las personas necesitan proteger su autoimagen y autoestima de un posible daño externo. Cuando se percibe una amenaza para el autoconcepto, ocurren fuertes desequilibrios y las relaciones se deterioran. En ocasiones, los temperamentos de dos personas son incompatibles y sus personalidades chocan. En otros casos, el conflicto surge por fallas en la comunicación o diferencias de percepción.¹⁰

Es indudablemente difícil para cualquier reclutador de personal el poder predecir la actitud y las emociones de un nuevo empleado frente a quienes ya están laborando dentro de las organizaciones o de quien se traslada a un nuevo departamento o aun sea ascendido, sin embargo, se reitera la necesidad de un buen abordaje de la organización para explicar los roles de cada persona dentro de ella y sobre todo confrontar a manera de que el conflicto sea resuelto en el menor plazo.

Se debe entender que pueden existir conflictos sin violencia, pero no violencia sin conflicto. Es importante inculcar dentro de las diferentes culturas organizacionales valores como asertividad, cooperación, tolerancia y

¹⁰ Idem

negociación ya que a través de estos es posible alcanzar la mediación y actitud de las personas en resolver las diferencias que surjan en su vida laboral.

1.3.5. Violencia en el trabajo

La violencia ha ido extendiéndose abarcando cada vez más lugares y ámbitos, las organizaciones, empresas o instituciones laborales no han sido la excepción y se ha demostrado su vulnerabilidad ante este fenómeno. Y es que la violencia en lugares de trabajo no es limitada o exclusiva de los pasillos o cafeterías de la empresa, la violencia en el trabajo puede ser verbal, sexual, tráfico de influencias, psicológica, y sus lugares de ejecución no excluyen ningún área, pueden ser víctima desde el conserje hasta el gerente. El trabajador es vulnerable a ser víctima no solamente de sus superiores sino también de sus propios compañeros.

De acuerdo a Eirnarsen y Hauge, el acoso psicológico en el trabajo se refiere a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos. Estas acciones, no deseadas por las víctimas son realizadas de manera deliberada o intencional, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian; asimismo interfieren en el rendimiento laboral y generan un ambiente negativo en el trabajo. Por su parte, Brodsky describió 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. La coacción puede presentarse mediante ataques verbales o físicos, aunque también puede ser sutil y discreta mediante la exclusión, aislamiento o ridiculización de un trabajador en su grupo.¹¹

¹¹ Uribe Prado, Luis Felipe. op. cit. Pág. 55.

La cita anterior evidencia las distintas formas de acoso laboral, queda sin lugar a duda el impacto en el psiquismo del ser humano. Por la necesidad de orden en las organizaciones necesariamente se presentan relaciones de poder esto produce en ciertas personas reacciones que se relacionan con la dominación de otras, ésta interacción si no es manejada de manera consciente, humana y ética puede generar razones o situaciones de frustración. Además no se debe omitir que las organizaciones están compuestas por individuos, cada uno con su propio mundo, sujeto a influencias sociales, familiares y personales, que en algunos casos generan frustración.

En ocasiones los individuos encuentran razones justas para sentirse usados por la organización y piensan que en cuanto dejen de ser útiles para ésta se les despedirá sin consideraciones. De esta manera la organización ejerce violencia sobre sus empleados, tanto por la inseguridad que genera en ellos haciéndolos sentirse “descartables”, como ante la eventualidad de hacer efectivo el despido, sobre todo cuando ya son “viejos” para conseguir otro empleo. La inseguridad e incertidumbre laboral afectan tanto la salud emocional y física de las personas como su rendimiento en el trabajo.¹²

Como se menciona en la cita anterior, las organizaciones también ejercen violencia sobre las personas que laboran en ellas esto debido a que muchas empresas no son capaces de satisfacer las necesidades de crecimiento de sus empleados, o bien dejan en claro el interés de únicamente requerir de sus servicios en determinados momentos, sin ofrecerle ninguna seguridad a las personas que laboran en ellas, lamentablemente en el entorno laboral guatemalteco muchas de las empresas han optado por generar contratos de relación exclusivos de “servicios profesionales”, este tipo de contratos desmotivan por completo a la persona que se ve sujeto a ellos ya que el mismo

Idem. Pág. 40.

no cuenta con ninguna prestación que la misma ley exige y menos aun planes de carrera o crecimiento, esto genera en las personas frustración y un desempeño inferior de su rendimiento laboral.

*El tema de la violencia en el trabajo repercute en la salud mental de quienes la padecen, pues genera en ellos dolor, tristeza y estado de confusión por no entender bien qué es lo que sucede, y por qué.*¹³

1.3.6. Origen del concepto de mobbing

*En los años sesenta del siglo pasado, Konrad Lorenz, zoólogo y médico austriaco, considerado padre de la etología, ciencia que se dedica al análisis sistemático de la conducta animal, utilizó el término mobbing para describir la conducta grupal de ciertos animales caracterizada por las amenazas y ataques de un grupo hacia un animal, bien porque lo consideraban su enemigo, de mayor tamaño y más fuerte que ellos, o bien hacia aquellos animales de su misma especie que manifestaban comportamientos anómalos.*¹⁴

Konrad Lorenz identifica la violencia como una conducta únicamente aceptable como medio de sobrevivencia en el reino animal. Desde la ciencia y desde cualquier disciplina este tipo de conducta es normal pero no en los seres humanos, menos en este último por la capacidad de razonar y de discernimiento de la realidad.

El acoso moral según la francesa Marie-France Hirigoyen, médico psiquiatra, psicoanalista, y psicoterapeuta de familia especializada en la terapia del acoso moral o psicológico, es el proceso activo por el cual una persona infringe daño psicológico a otra de manera intencional, persistente y deliberada, mediante

¹³ Idem pág. 155.

¹⁴ Lahoz, Ramón Gimeno. Tesis Doctoral: La presión laboral tendenciosa (Mobbing). Referencias Históricas. Universidad de Girona. España. 2004. Pág. 31.

*comentarios, actitudes y manipulaciones ambientales y psicosociales, sin recurrir a medios de agresión física. Los primeros efectos suelen ser de tipo psicológico, como inseguridad, inquietud, ansiedad, depresión y pérdida de autoestima; pronto siguen efectos sociales como aislamiento, disminución del rendimiento laboral, irritabilidad e intolerancia de la gente; pueden progresar hasta la aparición de enfermedades orgánicas, como hipertensión, otros trastornos cardiovasculares, trastornos digestivos y respiratorios, alergias e infecciones por inhibición del sistema inmunitario, etc, llegando incluso en ocasiones a producir la muerte por inducción al suicidio.*¹⁵

En definitiva, el acoso psicológico laboral en el trabajo persigue la destrucción moral de un trabajador que por distintas razones se ha hecho indeseable. Esto puede obedecer a distintas causas, por ejemplo, una persona que se destaca del resto del grupo por méritos y actitudes que sobresalen del resto, envidias sobre las características del individuo o bien en relación a sus posesiones, lo cual provoca en el atacante frustración que la convierte en una serie de ataques contra su “rival”, esta serie de ataques, burlas o ridiculizaciones constantes, provocan en la víctima un desgaste emocional así como un estado de hipervigilancia, frustrándole al sentirse perturbado de tal manera que repercute en su eficiencia laboral así como en las demás áreas de su vida.

*El acoso psicológico en el trabajo se refiere a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, son realizadas de manera deliberada o intencional, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian; asimismo, interfieren en el rendimiento laboral y generan un ambiente negativo en el trabajo.*¹⁶

¹⁵ González de Rivera, L.; José Luis Revuelta. Las claves del mobbing, El acoso psicológico en el trabajo visto por los expertos. Editorial EOS. Madrid, España. 2005 Pág. 15.

¹⁶ Uribe Prado, Luis Felipe. op. cit. pág. 55

Todas estas conductas negativas tienen como objetivo excluir a la víctima de la empresa u organización, o bien por el efecto que produce en el acosador marginarla.

1.3.7. Motivos del acoso psicológico

Las causas del mobbing suelen ser un conjunto de sentimientos ocultos que tienen los acosadores; entre los motivos para esta agresión se cita literalmente a Marie-France Hirigoyen: *El desprecio por diferencias que se creen insuperables, ejemplo de esto son las bromas sexistas, conductas al borde de la discriminación que manifiestan un rechazo absoluto a las diferencias frente a alguien que se muestra distinto; los celos, la envidia y la rivalidad; el miedo es la principal causa del mobbing, ya que es precisamente lo que hace que un individuo reaccione con violencia y agresión antes de ser atacado. Los conflictos inconfesables en una organización originan cualquier tipo de acoso laboral.*¹⁷

Como se puede apreciar, los motivos de los acosadores son diversos, regularmente están asociados a una personalidad desadaptada socialmente, sin embargo, es importante hacer mención sobre el proceso de selección de personal y su función, a pesar de todos los filtros que son parte de ese proceso se manifiestan conflictos interpersonales dejando manifiesto que es difícil hacer una selección idónea. De allí la importancia de hacer una selección donde se busque indagar más sobre la conducta, actitudes o disposiciones de la persona. Las evaluaciones deben estar orientadas a visualizar el nivel de tolerancia de las personas ante las diferencias y el nivel de frustración ya que éstas se convierten luego en agresiones u otras formas de violencia que afectan el desempeño laboral de las personas que probablemente son aptas para desempeñar las funciones requeridas, pero al estar en situaciones como las

¹⁷ Franklin Fincowsky. op. cit. pág. 42.

producidas por diferencias o frustraciones y que son incapaces de resolver, pueden convertirse en generadoras de acoso laboral y por lo tanto, dejan de ser productivas y eficientes en las empresas.

Para comprender el acoso laboral deben ser considerados muchos aspectos del acosador, de la víctima y de la misma organización que genera las condiciones para que exista violencia dentro de ella. De esta forma se dice que para que exista este tipo de violencia debe existir un acosador y una víctima y un ambiente que permita se cultive ese tipo de relaciones.

*Una organización no puede ser interpretada al margen de la historia de cada uno de sus protagonistas, de los distintos sistemas de pensamiento que han configurado su visión del mundo, por más que estos elementos personales tienen que ubicarse en el contexto profesional que les da su sentido. El modo en que cada uno reacciona ante un contexto hostil está, pues, en función de la propia historia, pero también de la historia de la empresa en la que trabaja, de la sociedad en la que vive y de su economía, así como de las microsociedades que le rodean.*¹⁸

Es sumamente importante reconocer el proceso de vida de cada persona, de las experiencias concretas de vida de cada miembro de la organización dependen las relaciones interpersonales que se den en el ambiente de trabajo. En la medida que una persona experimente frustraciones o situaciones no resueltas así serán sus relaciones.

1.3.8. Manifestaciones y clases de acoso laboral

El acoso psicológico laboral o mobbing se manifiesta de muchas formas y con distintos grados de intensidad, las manifestaciones suelen reflejarse en:

¹⁸ Hirigoyen, Marie-France. El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. 2008. pág. 164.

*Los estilos de comunicación, la víctima siendo objeto de distintas burlas. El trato a la víctima, se le ignora o se le aísla del resto de integrantes. En relación con la tarea, se le asigna a la víctima tareas por debajo de sus capacidades o de las funciones que debería cumplir o, al contrario, se le da tanto trabajo que le resulta imposible cumplir con todo.*¹⁹

Este tipo de actitudes no reflejan sino la falta de madurez del acosador, así como la falta de control dentro de las organizaciones que permiten que se generen situaciones que desequilibran el funcionamiento de las labores, evidenciando de esta manera el abuso de poder y la falta de una buena administración de sus recursos, en este caso, del recurso humano.

Lembo y Abadi clasifican el acoso laboral de la siguiente manera:

Descendente: cuando el acosador tiene un rango jerárquico superior al del acosado. El caso más común es del jefe que abusa de su autoridad, suele pedir a la víctima que realice tareas que no le corresponden, o cuando hace comparaciones entre los empleados y descalifica a la víctima, diciéndole que los demás trabajan mejor o algo semejante.

Ascendente: cuando el acosador tiene un rango jerárquico inferior al del acosado. Se da con frecuencia en grupos de trabajo, cuando los integrantes deciden no respetar la autoridad de su jefe inmediato, ignoran sus órdenes y se dirigen directamente al superior de aquel.

Horizontal: cuando el acosador y acosado tienen el mismo rango jerárquico. Se trata de una relación entre compañeros de trabajo; sobre todo se basa en

¹⁹ Franklin Fincowsky, op. cit. Pág. 44.

*burlas, bromas, desprecios e insultos, aunque en ocasiones puede llegar incluso al maltrato físico con o sin lesiones. En este caso el acosador puede actuar por su cuenta o buscar aliados, liderando el acoso mientras el resto lo sigue o alienta.*²⁰

Sin importar la forma o manifestación del mobbing o acoso laboral esto es una clara manifestación de violencia, ésta genera en los individuos y organizaciones alteraciones y consecuencias en su salud física y mental y por lo tanto los acosadores como las víctimas reflejarán un bajo rendimiento el cual perjudica indudablemente a las empresas, muchas veces las personas que se ven acosadas, pese a sus necesidades o plan de carrera, optan por prescindir de sus puestos de trabajo.

1.3.9. Las fases del acoso psicológico en la organización

Como se ha ido conceptualizando, el mobbing o acoso laboral es un proceso continuo, sin embargo, de acuerdo a varios autores este presenta varias fases, muchas veces suele iniciar de manera sutil pasando desapercibido, pero lo grave es la evolución que este fenómeno cobra causando consecuencias agobiantes en la víctima.

Heinz Leymann describe cuatro fases en este proceso:

*Fase de conflicto: se trata de un conflicto mal resuelto o ignorado, que generó sentimientos de rivalidad, celos, resentimiento o venganza, dando origen a una búsqueda de solución inapropiada que da paso a la segunda fase.*²¹

La incapacidad de algunas personas de afrontar conflictos suelen generar conductas inapropiadas e infantilistas que buscan siempre obtener una

²⁰ Lembo, Norberto; Mauricio Abady. Acoso laboral, mobbing. Otras formas frecuentes de acoso laboral. Anaké. Buenos Aires, Argentina. 2008. Pág. 25.

²¹ Bosqued Lorente, M. Mobbing. Como prevenir y superar el acoso psicológico. Editorial Paidós. Barcelona, España. 2005. Pág, 53.

“revancha” acerca de una situación o acción, lo cual genera situaciones a veces imperceptibles o sin importancia para los demás, otros autores definen esta fase como “desencadenante”.

Fase de mobbing o estigmatización: comienzan las conductas propias del acoso. Tiene una duración variable; por lo general comienza siendo sólo un problema entre el acosador y el acosado, pero el primero busca aliados en su lucha contra la víctima y rápidamente los encuentra.²²

Fase de intervención desde la empresa: la víctima comienza a sentir los efectos del mobbing y a evidenciar los síntomas psíquicos y/o físicos correspondientes. En ese momento la organización puede darse cuenta que algo sucede e intervenir de alguna manera. De darse una intervención adecuada, es posible que la situación se resuelva en esta fase, pero usualmente la misma organización culpa a la víctima, diciendo por ejemplo que “tiene problemas psicológicos”, o cambiándolo de puesto de trabajo a uno peor, porque ya llega catalogado como “individuo conflictivo”, lo cual agudiza el problema.²³

Esta fase es clave no solo para la víctima sino para la misma organización, quien puede tener un abordaje objetivo de la situación y no etiquetar o estigmatizar a ninguna de las partes involucradas haciendo una intervención concisa y oportuna, sin embargo, cuando la misma organización no está interesada en informarse o resolver las situaciones que se presentan entre las personas que allí laboran difícilmente se dará una solución para la víctima. Una vez más estas fases que se describen anteriormente son sinónimo de una inmadurez personal.

²² Idem

²³ Idem

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: esta fase puede ser temporal o definitiva. En este caso el resultado final es una solución inadecuada que deja fuera del sistema laboral a un individuo que todavía tenía mucho para brindar, no sólo a la organización sino a nivel productivo nacional. ²⁴

Las víctimas ya desesperadas etiquetadas y sin contar con el apoyo necesario muchas veces toman una decisión equivocada que repercute en los diferentes ámbitos de su vida personal, económica y social.

1.3.10. Consecuencias del mobbing

Todo acto violento tiene consecuencias sobre todo en el sujeto que fue víctima de éste, así también su entorno familiar y social. Las víctimas presentan varios síntomas que se generan a raíz de la situación de la cual es víctima entre los que se destacan:

Efectos cognitivos (memoria, apatía) y afectivos (agresividad, irritabilidad).

Síntomas psicosomáticos.

Sintomatología ligada al padecimiento de estrés, y actividad inusual del sistema nervioso autónomo.

Tensión muscular y dolores articulares y óseos.

Trastornos del sueño.

Debilidad física generalizada.

*Temblores y mareos.*²⁵

Es evidente que el acoso laboral puede generar distintos síntomas y signos en las personas que son víctima de él, por la integralidad del ser humano pueden surgir consecuencias a nivel físico y psíquico, estas consecuencias, como se ha dicho, impactan inevitablemente todas las demás áreas en las que se

²⁴ Idem

²⁵ Franklin Fincowsky, Enrique B y Krieger, Mario José. op. cit. Pág. 46

desenvuelve, su carrera profesional, su vida familiar, sus metas, hasta sus intereses sufren cambios alarmantes, su vida gira en torno al problema que se generó en su lugar de trabajo. Al no encontrar el apoyo deseado, especialmente de la organización, el sujeto se ve en un abandono emocional y profesional; los costos económicos que este tipo de acciones representan a los individuos, a las empresas y a la misma sociedad quizás sean difíciles de cuantificar, pero indudablemente los mismos son altos, así también puede generarse un constante abandono de labores por parte de la víctima por la sintomatología provocada por la situación.

Perfil profesigráfico de la víctima de mobbing

De acuerdo a Iñaki Piñuel varias investigaciones han trazado el perfil personal y profesional de las características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial de acoso. Estos estudios pretenden contestar a la pregunta ¿cómo suelen ser las personas que padecen el acoso en el trabajo? Entre las características que menciona figuran las siguientes:

- 1. Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia.*
- 2. Personas autónomas, independientes y con iniciativa.*
- 3. Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.*
- 4. Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.*
- 5. Personas con un alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo.*
- 6. Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.*

7. *Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.*²⁶

Si se nota con amplitud se han detallado y enumerado características de una personalidad sana y esto sin lugar a duda crea en otras personas inestables emocionalmente conflicto y envidia en relación a ese tipo de personas. Esa envidia por querer tener lo que el otro tiene es lo que va gestando sentimientos que van generando espacios donde se va cultivando el conflicto. El acosador o la persona que ejerce la violencia no expresa ninguna otra cosa que un complejo de inferioridad como se describe a continuación.

Cómo opera el complejo de inferioridad en el acosador

El sentimiento de inferioridad opera en forma de culpabilidad que el acosador siente por no poseer atributos que él estima ideales, esta situación a su vez provoca frustración en él al no sentir que logra lo deseado o las situaciones ideales que le permitirán avanzar o realizarse en su vida ya sea profesional o personal. Según Adler, *los defectos físicos, intelectuales o emocionales generan un sentimiento de inferioridad que la persona intenta compensar superando esas carencias mediante el desarrollo de un complejo de superioridad.*²⁷

El complejo de superioridad hace que cualquier persona viva en la ficción de la posesión de valores, atributos y cualidades que en realidad no posee, negándolos en los demás de manera defensiva, situándolo en circunstancias que pese a que son evidentes que no posee las cualidades o capacidades para desempeñarlas, puede que se obstine por demostrar lo contrario o niega la

²⁶ Piñuel, Iñaki. (2003): *Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ediciones Santillana. Madrid, España. Pág. 175.

²⁷ Idem

realidad sin importar la realidad de su ineficacia o ineficiencia en cuanto al entorno laboral. El objetivo primordial de un acosador es desaparecer o anular a la víctima de su entorno porque sus capacidades suponen para él una desestabilización psicológica. De esta manera queda explicado lo que vulgarmente se denomina tener envidia a alguien.

La probabilidad de acoso se verá incrementada en la medida en que:

- *Las carencias del acosador coincidan con las capacidades de la víctima, sus defectos encajen con las virtudes de la víctima.*
- *Las capacidades en el punto de mira sean especialmente relevantes para la organización o resulten singularmente valiosas para el mercado laboral. Es decir, sean capacidades especialmente deseables por el acosador.*
- *La distancia entre las carencias del acosador y las capacidades de la víctima sea escandalosa o se perciba nítidamente por las demás personas en el seno de la organización.*
- *No existan otras personas o no hayan muchas en la organización, área o departamento que presenten capacidades semejantes. Será más fácil si sólo hay una persona que eliminar.*
- *La adquisición de esas capacidades resulte difícil, improbable o imposible para el acosador.*
- *La sobrecapacitación de la víctima suponga una amenaza para la posición organizativa del acosador.*
- *La propia dirección de la organización fomente la denominada competitividad sana entre acosador y víctima mediante programas tipo ir por el puesto, que obliga a asegurar una promoción o ascenso a costa de la destrucción o eliminación de los demás aspirantes a ella.*
- *Los sistemas de recursos humanos de la organización no provean de sistemas de evaluación objetivos, equilibrados, estandarizados y*

publicitados. Esto permite a los acosadores, en caso de ser los responsables de evaluar, la conocida liberalidad de manipular y distorsionar la verdadera eficacia del trabajador acosado mediante evaluaciones sesgadas malintencionadamente.

- *Los valores culturales o la práctica consuetudinaria de la organización privilegien otros elementos por encima de la capacidad o el mérito.*

A veces el acoso a los mejores profesionales proviene determinado por una perversa planificación de la sucesión en su puesto realizada previamente por el acosador. Este, minado psicológicamente a la víctima y provocando su salida de la organización, busca situar en su puesto a una tercer persona que habitualmente posee menores capacidades que la víctima desplazada.²⁸

Según Luis Uribe, la autoestima es básica para la autoprotección y defensa en un medio hostil. Cuando las personas se sienten respetadas y reconocidas se produce un acuerdo entre su evaluación externa e interna, por lo que la interacción con los demás es adecuada. De lo contrario, es probable que surjan los conflictos, en especial cuando la visión positiva que tenemos de nosotros mismos es cuestionada o rechazada por los demás. Con base a lo anterior, es posible relacionar a la autoestima alta con la agresión y no con la baja, ya que ésta se relaciona más con síntomas de retraimiento, estrés y depresión. Cuando una persona agrede puede ser el resultado de la falta de habilidades sociales, ya que la ira, los gritos y la frustración son producto de una falta de control emocional. El caso de un agresor no es suficientemente consciente del impacto de sus comportamientos, implica una carencia de empatía o habilidad para colocarse en los zapatos de quien recibe su agresión.²⁹

²⁸ Idem págs. 180.

²⁹ Uribe Prado, Luis Felipe. op.cit. Págs. 56.

Las fuentes de frustración para cualquier persona pueden ser muchas y si no es capaz de manejarlas se convierten en fuentes de agresividad en contra de su entorno, sea éste laboral, social y familiar, una persona que no logra realizar sus sueños, alcanzar sus metas o convertirse en quien anheló ser y no es capaz de reconocer la ausencia de habilidades o aptitudes en su persona puede convertirse en un ser déspota y con el afán de sentir que realiza sus metas utilizará cualquier medio.

En última instancia la persona que se moviliza a través de estas carencias se maneja por medio de una ausencia de ética profesional y laboral.

1.3.11. Salud mental y las organizaciones

Sánchez Hidalgo define la salud mental como “el ajuste del individuo a sí mismo y al mundo total con el máximo de efectividad, satisfacción, regocijo y aceptación social, y como la capacidad para afrontar y aceptar las realidades de la vida. El grado más elevado de salud mental puede describirse, por tanto, como aquel que permite al individuo lograr el éxito mayor a tono con sus capacidades, con la máxima satisfacción para él y para el orden social y con el mínimo de fricción y tensión.”³⁰

Es decir, una persona con un equilibrado estado mental logra ajustarse al mundo y sus necesidades, logra afrontar su realidad y concordar de acuerdo a ella no interfiriendo o creando conflictos para lograrlo, esta definición permite visualizar que una persona mentalmente estable y que haya logrado su madurez psicológica no es generadora de conflictos, más bien es reguladora del orden social según los entornos donde se encuentre, indudablemente este regocijo de salud y de satisfacción personal se adquiere única y exclusivamente a través de

³⁰ Franklin Fincowsky. op. cit. pág. 150.

un proceso de vida integra y gratificadora, en otras palabras de la experiencia de vida de la persona.

Según Freud, *“Ninguna otra técnica de conducción de la vida liga al individuo tan firmemente a la realidad como la insistencia en el trabajo, que al menos lo inserta en forma segura en un fragmento de la realidad, a saber, la comunidad humana. La actividad profesional brinda una satisfacción particular cuando ha sido elegida libremente”*.³¹ Es indiscutible que una de las motivaciones de las personas por trabajar es la obtención de una retribución económica a cambio de las tareas que realice, pero además un trabajo representa una serie de funciones no menos importantes en la vida de las personas, les brinda un sostén social, pertenecer a cierto segmento poblacional, da la oportunidad de desarrollar una identidad dentro de las organizaciones, así como una exigencia mental que es fuente de bienestar y satisfacción, es fuente de empoderamiento, claro, si él mismo se encuentra equilibrado repercute en todas las áreas de la vida en las que se desenvuelva. Esto significa que una persona que no ha alcanzado un equilibrio mental sano, y que no encuentre el nivel de satisfacción necesario dentro de su dinámica laboral es fuente de frustración y conflicto, es un motor de malas decisiones, de actitudes y acciones que generan inestabilidad a su entorno y que se evidencia básicamente en las personas que son generadoras de acoso psicológico laboral.

Algunos psicólogos piensan quienes tienen un “buen ajuste” lo logran observan las normas sociales, después de aprender a controlar los impulsos prohibido por la sociedad y a limitar sus metas a las permitidas por ella. Por su parte Barron señala que el rechazo a las normas sociales es el rasgo distintivo de un carácter sano. En su opinión, una persona bien ajustada acepta y disfruta los retos, porque está segura de su capacidad para resolver los problemas en

³¹ Idem

*forma realista y madura. Otros psicólogos piensan que las personas bien ajustadas han aprendido a conciliar la conformidad y la inconformidad, así como el autocontrol y la espontaneidad. Por último, algunos psicólogos aplican criterios específicos para evaluar la capacidad de adaptarse; por ejemplo, la eficacia con que el ajuste resuelve el problema y satisface las necesidades personales y las de otros.*³²

Este ajuste debe tomarse en cuenta que debe ser aplicado en todas las áreas de la vida de una persona, entre ellas claramente su vida laboral, el que una persona se acople adecuadamente a una cultura organizacional y grupos de trabajo así como a otras personas dependerá de su capacidad de conciliar y de mediar entre sus intereses, valores y creencias y las de los demás, es decir será un experto en relaciones interpersonales como dice Sullivan tan importantes para la vida en sociedad.

1.3.12. Conflicto y frustraciones laborales

*Dejours señala: "... la organización del trabajo ejerce sobre el Hombre una acción específica, cuyo punto de impacto es el aparato psíquico. Bajo ciertas condiciones emerge un sufrimiento, que pudo ser imputado al choque entre una historia individual, colmada de proyectos, esperanzas y deseos y una organización del trabajo que los ignora. Este sufrimiento, de índole mental, comienza cuando el hombre en situación de trabajo ya no puede aportar ningún acondicionamiento a su tarea en un sentido más acorde con sus necesidades fisiológicas y sus deseos psicológicos..."*³³

Cuando una persona ve relegada a otro plano sus inquietudes y motivaciones por desinterés de la organización, genera desmotivación,

³² Morris, Charles y Albert Maisto. Psicología. Estrés y psicología de la salud. Décima edición. Pearson Educación. México. 2011. Pág. 500.

³³ Franklin Fincowsky, Enrique B y Krieger, Mario José. op.cit. Pág. 153.

frustración y apatía que repercute inclusive en su desempeño laboral, muchas personas no están mentalmente fortalecidas y tienen poca tolerancia a la frustración, esto desata en ellas sentimientos de impotencia y se puede convertir en un desequilibrio el cual repercute de manera negativa no solo a nivel individual sino a nivel social y organizacional. Una organización que no vela o motiva a las personas que laboran dentro de ella es una organización que no genera una buena salud mental en su capital humano, esto la hace más propensa a ser generadora de acoso laboral, por esto es imprescindible que las empresas busquen de manera positiva aumentar las capacidades de las personas seleccionadas para ocupar puestos dentro de ellas; de esta manera lograrían la satisfacción a nivel individual de las personas y obtendrán a cambio un mayor rendimiento y alcance de las metas propuestas. Ninguna organización puede subestimar la importancia de la salud mental de sus colaboradores ya que la misma está íntimamente ligada con el trabajo, con el desempeño de cualquier actividad; una persona mentalmente sana logra eficiencia y productividad, satisfacción y alcance de logros y metas, contrario a una persona inmadura y mentalmente inestable que generará únicamente desacuerdos y conflictos como resultado de una serie de frustraciones que es incapaz de resolver, por ello lo indispensable de un buen proceso de reclutamiento y selección de personal a las empresas.

1.3.13. Personalidad

*Los psicólogos definen la personalidad como el patrón único de pensamientos, sentimientos y conductas de un individuo que persisten a través del tiempo y las situaciones.*³⁴

Esta definición indica que la personalidad es un *patrón único*, es decir, cualidades que distinguen a alguien del resto, así mismo indica que los mismos

³⁴ Morris, Charles y Albert Maisto. op. cit. pág. 442.

persisten a través del tiempo, interpretándose que ciertos aspectos de las personas son relativamente estables y duraderos, estas características hacen que las personas sean seres únicos, irrepetibles, diferentes a todos los demás, cada persona posee la personalidad que se convierte en su “marca personal” dentro de un grupo, esta persona es capaz de destacarse o no del resto debido a sus características, su forma de pensar y la forma en que se expresa, esta parte esencial de las personas regularmente se forma conforme el paso del tiempo, aunque existen características que son innatas, y que las mismas sobresalen no importando el entorno o aun la forma en que las personas se hayan desarrollado, la personalidad es el sello psicológico exclusivo de cada uno.

1.3.14. Temperamento

El temperamento es la tendencia innata, propia de un individuo, a reaccionar con cierto estilo ante los estímulos del ambiente. Se trata de un modo espontaneo y natural de reaccionar, no aprendido, ni incluido por el ambiente o la educación. Es la simple manifestación de las disposiciones psíquicas, condicionadas por la constitución orgánica peculiar del individuo. Por eso el temperamento se observa mejor en niños y animales. ³⁵

Regularmente el temperamento está asociado a conductas que son resultado de la situación, es decir, el ser humano responde a las condiciones que se le presentan en el ambiente sin pensar ni mediar psíquicamente los resultados. Es probable que el temperamento, sobre todo de acuerdo al perfil personal desarrollado por Piñuel, influya en la vulnerabilidad de las víctimas de acoso laboral, esto debido a que quizás el mismo es una fuente que despierta envidia o resentimiento del acosador al momento de ver el desenvolvimiento de la víctima en que se desarrolla.

³⁵ Martínez , Mariemma. El temperamento. www.paidopsiquiatria.cat. 22/07/2013. Pág. 7.

A continuación se describen las características de cada uno de los diferentes tipos de temperamento que existen.

1.3.15. Clasificación del temperamento según Hipócrates

Médicos de la antigüedad como el médico griego Hipócrates y el médico Galeno distinguían cuatro tipos de temperamentos, considerados como emanación del alma por la interrelación de los diferentes humores del cuerpo:

Sanguíneos: las personas con humor muy variable. Melancólicos, personas tristes y soñadoras.

Coléricos: personas cuyo humor se caracterizaba por una voluntad fuerte y unos sentimientos impulsivos, en las que predominaba la bilis amarilla y blanca.

Flemáticos: personas que se demoran en la toma de decisiones, suelen ser apáticas, a veces con mucha sangre fría en las cuales la flema era el componente predominante de los humores del cuerpo.

Temperamento sanguíneo

Basado en un tipo de sistema nervioso rápido y equilibrado que se caracteriza por poseer una alta sensibilidad, un bajo nivel de actividad y fijación de la concentración y una moderada reactividad al medio; es extrovertido y manifiesta alta flexibilidad a los cambios de ambiente un ejemplo una persona apta en deporte³⁶.

Características del temperamento sanguíneo

- *Se trata de una persona cálida, campante, vivaz y que disfruta de la vida siempre que se pueda.*

³⁶ Lahaye, Tim. Manual del temperamento: Descubra su potencial. ¿Qué temperamento tienes tu?. Editorial Unilit. Miami, Fl. EUA. 1987. pág. 27

- *Es receptiva por naturaleza, las impresiones externas encuentran fácil entrada en su interior en donde provocan un alud de respuestas.*
- *Tiende a tomar decisiones basándose en los sentimientos más que en la reflexión.*
- *Es tan comunicativo que es considerado un superextrovertido.*
- *Tiene una capacidad insólita para disfrutar y por lo general contagia a los demás su espíritu que es amante de la diversión.*

Este tipo de personas por lo general, hablan antes de pensar, son extrovertidas, muy activas e intuitivas.³⁷

Temperamento flemático

Basado en un tipo de sistema nervioso lento y equilibrado que se caracteriza por tener una baja sensibilidad pero una alta actividad y concentración de la atención; es característico de su sistema nervioso una baja reactividad a los estímulos del medio, y una lenta correlación de la actividad a la reactividad, es introvertido y posee baja flexibilidad a los cambios de ambiente. Es tranquilo, nunca pierde la compostura y casi nunca se enfada. Por su equilibrio, es el más agradable de todos los temperamentos. Trata de no involucrarse demasiado en las actividades de los demás. Por lo general suele ser una persona apática, además de tener una buena elocuencia. No busca ser un líder, sin embargo puede llegar a ser uno muy capaz.

Características del temperamento flemático

- *Es un individuo calmado, tranquilo, que nunca se descompone y que tiene un punto de ebullición tan elevado que casi nunca se enfada.*
- *Son personas serias, impasibles y altamente racionales.*

³⁷ Idem pág. 28

- *Son calculadores y analíticos.*
- *Generalmente, ese temperamento da personas muy capaces y equilibradas.*
- *Es el tipo de persona más fácil de tratar y es por esa naturaleza el más agradable de los temperamentos.*
- *El flemático es frío y se toma su tiempo para la toma de decisiones.*
- *Prefiere vivir una existencia feliz, placentera y sin estridencias hasta el punto que llega a involucrarse en la vida lo menos que puede.³⁸*

Temperamento melancólico

Basado en un tipo de sistema nervioso débil, posee una muy alta sensibilidad, un alto nivel de actividad y concentración de la atención, así como una baja reactividad ante los estímulos del medio, y una baja correlación de la actividad a la reactividad; es introvertido y lo caracteriza una baja flexibilidad a los cambios en el ambiente. Es abnegado, perfeccionista y analítico. Es muy sensible emocionalmente. Es propenso a ser introvertido, sin embargo, puede actuar de forma extrovertida. No se lanza a conocer gente, sino deja que la gente venga a él. Sus tendencias perfeccionistas y su conciencia hacen que sea muy fiable, pues no le permiten abandonar a alguien cuando están contando con él. Además de todo, posee un gran carácter que le ayuda a terminar lo que comienza. Pero es difícil convencerlo de iniciar algún proyecto, debido a que siempre está considerando todos los pros y contras en cualquier situación.

Características del temperamento melancólico:

- *El melancólico es el más rico y complejo de todos los temperamentos.*
- *Suele producir tipos analíticos, abnegados, dotados y perfeccionistas.*

³⁸ Idem

- *Es de una naturaleza emocional muy sensible, predispuesto a veces a la depresión.*
- *Es el que consigue más disfrute de las artes.*
- *Es propenso a la introversión, pero debido al predominio de sus sentimientos, puede adquirir toda una variedad de talentos.*
- *Tiende a ser una persona pesimista.*
- *Se enoja con facilidad, tiene cambios emocionales muy bruscos, y se puede decir que se puede hacerlo enojar fácilmente.*
- *No le gusta que lo interrumpan cuando se concentra en algo que es importante para él.*
- *Se enamora con facilidad y lo hace muy seriamente.*³⁹

Temperamento colérico

Está basado en un tipo de sistema nervioso rápido y desequilibrado, posee alta sensibilidad y un nivel alto de actividad y concentración de la atención, aunque tiene alta reactividad a los estímulos del medio y una muy alta correlación, también es flexible a los cambios de ambiente. Cuando se le describe o dice algo que le fastidia o desagrada, trata de callar de forma violenta a las personas que se lo dicen. Es rápido, muy activo, práctico en sus decisiones, autosuficiente y sobre todo independiente. Es extrovertido, pero no tanto como la persona de temperamento sanguíneo. Se fija metas y objetivos. Es muy ambicioso. Valora rápida e intuitivamente y no reconoce los posibles tropiezos y obstáculos que puede encontrar en el camino si busca lograr una meta.

Características del temperamento colérico

³⁹ Idem pág. 29

- *Es caluroso, rápido, activo, práctico, voluntarioso, autosuficiente y muy independiente.*
- *Tiende a ser decidido y de firmes opiniones, tanto para él mismo como para otras personas, y tiende a tratar de imponerlas.*
- *Es extrovertido, no hasta el punto del sanguíneo.*
- *Generalmente, prefiere la actividad.*
- *No necesita ser estimulado por su ambiente, sino que más bien lo estimula él con sus inacabables ideas, planes, metas.*
- *Tiende a fijarse metas muy altas, porque considera que es capaz, pero no siempre las cumple, no por falta de capacidad sino de tiempo o tropiezos encontrados.*
- *Dominante y hasta manipula para su objetivo.*
- *Tiende a ser Manipulador, pero también es muy intolerante.*
- *Quiere hacer todo lo que le da la gana.⁴⁰*

De acuerdo a estas descripciones los cuatro tipos diferentes de temperamento generan la variedad de personalidades y características de las personas, cada uno muy distinto del otro puede llegar a generar ciertas diferencias según cada uno, pero cierto número de características descritas prevalecen en cada una de las personalidades, para poder determinar la característica de cada una de las personas existen pruebas que lo determinan.

1.3.16. La percepción de los demás en el trabajo

La percepción de las personas tiene que ver con la forma en que la gente se da cuenta de las características individuales de los demás, en particular sus capacidades, estado de ánimo, motivación y personalidad.⁴¹

⁴⁰ Idem

*Es ingenuo y peligroso suponer que la expresión de las cualidades refleja la forma en que una persona se comportará o comportan en realidad. Igualmente, es un error grave suponer que se puede cambiar el comportamiento modificando las actitudes. Evaluar las actitudes por medio de entrevistas o cuestionarios, creyendo que así se podrá predecir el comportamiento, está cargado de problemas, aunque es posible hacerlo si se siguen pasos específicos.*⁴²

La forma en que unos y otros se perciben dentro de una organización puede estar llena de errores, sesgos, influencias y demás características que producen conceptos a veces erróneos de los demás, es importante que el análisis de una persona no sea tomado a la ligera ya que de estos conceptos o aún de los resultados de pruebas de personalidad se pueden producir conclusiones erróneas, debemos estar conscientes que muchas veces se evalúa un rasgo de algo que es multidimensional y ello hace complejo el poder determinar o definir a las personas.

La violencia es un fenómeno que ataca indiscriminadamente y no se puede obviar esta característica, asimismo la personalidad y el temperamento de una persona puede verse afectado por múltiples factores, pero es probable que hayan personalidades vulnerables a ciertos fenómenos a diferencia de otras.

⁴¹ Furnham, Adrian. Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. Actitudes, valores y percepciones relacionados con el trabajo. Oxford University Press. México. 2001. pág. 239.

⁴² Idem

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis de investigación

El temperamento de la persona juega un papel específico para que la persona sea víctima de acoso laboral en cualquier ámbito de su vida, incluso en el área laboral.

Variable dependiente

Temperamento

Variable independiente

Acoso laboral

Indicadores

Timidez
Inseguridad
Cólera
Impotencia
Ansiedad
Frialdad
Dominante
Autosuficiencia
Pérdida de trabajo
Problemas económicos
Malas relaciones interpersonales
Clima laboral tenso

1.5. DELIMITACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicada en la 9ª avenida 9-45 de la zona 11, la recolección de datos se realizó el 24 de marzo de 2014 con 50 estudiantes de la jornada nocturna, de ambos sexos que trabajan en horario diurno en áreas administrativas, con un mínimo de tiempo laboral de un año o más que cursan el tercer semestre de Psicología en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Características de la población: La población de la escuela de ciencias psicológicas es joven ya que las edades de los estudiantes están dentro de rangos entre 18 hasta 45 años, de múltiple etnicidad aunque en su mayoría se evidencia una mayoría de personas ladinas, residen en el área urbana, de religión católica y cristianos protestantes, pertenecen a un sector socioeconómico de clase media; y muchos de los alumnos de la jornada nocturna integran la fuerza laboral trabajando en empresas privadas y gubernamentales.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas

2.1. Técnica de muestreo

La técnica de muestreo utilizada se basó en la extracción de una muestra no aleatoria conocida como muestreo por cuotas según Neil Salkind representando así a la población laboralmente activa, se realizó en la Escuela de Ciencias Psicológicas en la jornada nocturna por contar con las características de la población que se deseaba estudiar; se seleccionaron directamente a las personas que mostraron accesibilidad para participar en el estudio, esto significa que la investigadora a través de un proceso de reclutamiento consiguió a la población hasta llegar al total de la misma que fueron 50 personas en total.

2.2. Técnicas de recolección de datos

Los datos relevantes para el trabajo de investigación se recolectaron mediante un cuestionario de 60 ítems LIPT (Leymann Inventoriy of Psychological Terrorization) de Heinz-Leymann que permitió medir las actividades características del mobbing.

Se abordó a los estudiantes durante el curso “Teorías del Aprendizaje” impartido por la Licda. Raquel Reyes el día 24 de marzo en el horario de las 18:30 hasta las 20:00 horas, donde se captó a la población que trabaja y que cursa sus clases en la jornada nocturna de la carrera de psicología.

Las respuestas al cuestionario y al test de temperamento oscilan los 30 minutos, sin embargo, por las características que se evaluaron se concedió el tiempo necesario que creyó conveniente el evaluado.

2.2.1. Instrumentos

Cuestionario

El cuestionario es una técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado. Uno de los objetivos de la utilización del cuestionario se puede mencionar es traducir la información recabada a categorías específicas que den respuestas al problema de investigación.

Ficha técnica:

Nombre: LIPT-60

Autores: José Luis González de Rivera Revuelta

Manuel J. Rodríguez Abuín

Finalidad: Valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo.

Forma de aplicación: Individual y colectiva.

Tiempo de aplicación: Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.

Ámbito de aplicación: Adultos o personas en la edad laboral.

El cuestionario de 60 ítems utilizado en ésta investigación se denomina LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) se divide en cinco áreas o maniobras principales para destruir a un buen profesional como lo es, limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud. Cada ítem recoge información acerca de la gravedad del acoso en una escala que va desde no haber experimentado ningún tipo de abuso, hasta haber experimentado abuso en extremo.* ⁴³ Éste determinó el nivel de acoso que percibe la muestra, el cual se explicó previo a su administración a los

⁴³ Uribe Prado, Luis Felipe op. cit. Pág. 92

*En el español vasco esta palabra se utiliza para dar cuenta de algo o para referirse a algo como cualidad, es decir "inutilizar argumentos" por lo tanto en el presente trabajo se utilizará este significado

participantes a quienes se les administró dentro del aula en el tiempo que como se indicó fue brindado durante el curso “Teorías del Aprendizaje” impartido por la Licda. Raquel Reyes el día 24 de marzo en el horario de las 18:30 hasta las 20:00 horas.

Test de Temperamento Cleaver DISC

Este test es parte de la batería del inventario de evaluaciones Cleaver Disc que califica el empuje, influencia, constancia y apego de una persona. En el ámbito de selección de personal permite determinar si una persona posee las competencias laborales idóneas para un determinado puesto, para fines de ésta investigación se utilizó exclusivamente el test de estilo de temperamento que forma parte de la batería Cleaver DISC, éste permitió determinar, en conjunto con el cuestionario descrito, si existe un temperamento propenso a ser víctima de acoso laboral –mobbing- y poder relacionar si éste es causa de vulnerabilización a esta situación.

Cleaver Disc es una batería de pruebas psicométricas que tiene la capacidad de medir las competencias, habilidades, conductas, estilo de temperamento, proceso pensante y valores, como se indicó, para los fines de investigación de este trabajo únicamente fue necesario identificar el estilo de temperamento de las personas que aceptaron ser evaluadas, el mismo fue administrado posterior a concluir el cuestionario descrito, dando las instrucciones de aplicación indicadas dentro del test.

Ficha Técnica:

Nombre del instrumento: Técnica de Cleaver

Procedencia: Estados Unidos de América

Autor: JP Cleaver

Tiempo de administración: 15 a 20 minutos (batería completa)

2.3. Técnicas de análisis de datos

Por las características subjetivas de ésta investigación y las características cualitativas de los instrumentos de recolección, los datos fueron analizados de forma cualitativa, se hizo con técnicas de registro cerrados, que se presentan a través de gráficas que describen a la población que participo, estos como categorías de análisis, por sexo, tipo de temperamento y resultados de la prueba de violencia laboral.

La técnica estadística utilizada para comprobar o rechazar la hipótesis fue la de distribución de *Chi Cuadrado*, la cual es una distribución de probabilidad continua con un parámetro k que representa los grados de libertad de la variable aleatoria, para ésta investigación se utilizó un nivel de significancia del 0.01.

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Características del lugar y la población

3.1.1. Características del lugar

El lugar donde se realizó la investigación fue en las instalaciones de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicadas en el Centro Universitario Metropolitano en la 9ª avenida 9-45 zona 11 de la Ciudad de Guatemala. La Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala se fundó el 24 de julio de 1974, pertenece a la Universidad de San Carlos de Guatemala, única entidad universitaria estatal por lo que tiene un enfoque multi e inter cultural.

Funciona con tres jornadas: matutina, vespertina y nocturna.

Misión: Somos una institución que forma profesionales de la psicología y de las ciencias físicas y del deporte capaces de intervenir y asesorar en procesos psicosociales, frente a la diversidad etnocultural de la sociedad de la sociedad guatemalteca con responsabilidad, ética, solidaridad, mística, identidad, otredad, justicia, equidad y compromiso social.

Visión: Ser una Escuela a la vanguardia de las ciencias psicológicas y las ciencias físicas y del deporte, egresando profesionales altamente calificados, competitivos, con liderazgo, creatividad, compromiso social actitud ética y convicción humanista ante las demandas de la problemática psicosocial del guatemalteco.

3.1.2. Características de la población

La población seleccionada para ésta investigación fueron 50 estudiantes de ambos sexos que trabajan en horario diurno en áreas administrativas, con un mínimo de tiempo laboral de un año o más que cursan el tercer semestre de Psicología en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2014.

La población de la escuela de ciencias psicológicas se caracteriza por ser joven, de múltiple etnicidad aunque en su mayoría se evidencia una mayoría de personas ladinas, residen en el área urbana, de religión católica y cristianos protestantes, pertenecen a un sector socioeconómico de clase media; en su mayoría los alumnos de la jornada nocturna integran la fuerza laboral laborando en empresas privadas y gubernamentales.

El cuestionario fue aplicado a 20 hombres y 30 mujeres comprendidos en edades entre los 22 y 50 años de edad.

3.2. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos dentro de este proceso de investigación recaban la percepción de los alumnos de la Escuela de Ciencias Psicológicas sobre las manifestaciones de acoso laboral y el entorno laboral dentro del cual se desenvuelven, para ello se hace la interpretación de los siguientes aspectos de manera separada previa a hacer el análisis global de los datos obtenidos.

Comprobación de la hipótesis de investigación:

El temperamento de la persona juega un papel específico para que la persona sea víctima de acoso laboral en cualquier ámbito de su vida, incluso en el área laboral.

Se propone que el temperamento genera que las personas sean víctimas de acoso laboral, de acuerdo a las evaluaciones realizadas se aplica la técnica de distribución de Chi Cuadrado (X^2) con un nivel de significancia del 0.01 aplicando la fórmula:

$$X^2_{calc} = \sum \frac{(F0 - Fe)^2}{Fe}$$

Tabla 1

Hombres

	Desprestigio Laboral	Entorpecimiento de progreso	Incomunicación	Intimidación Encubierta	Intimidación Manifiesta	Desprestigio laboral
Sanguíneo	3	2	3	1	3	2
Colérico	2	1	2	0	2	1
Melancólico	3	1	1	0	2	2
Flemático	2	1	1	1	1	1
Desconcertante	2	1	0	1	1	0

Tabla 2

Mujeres

	Desprestigio Laboral	Entorpecimiento de progreso	Incomunicación	Intimidación Encubierta	Intimidación Manifiesta	Desprestigio laboral
Sanguíneo	7	4	4	3	7	4
Colérico	2	1	2	1	2	2
Melancólico	0	0	0	0	0	0
Flemático	0	0	0	0	0	0
Desconcertante	0	0	0	0	0	0

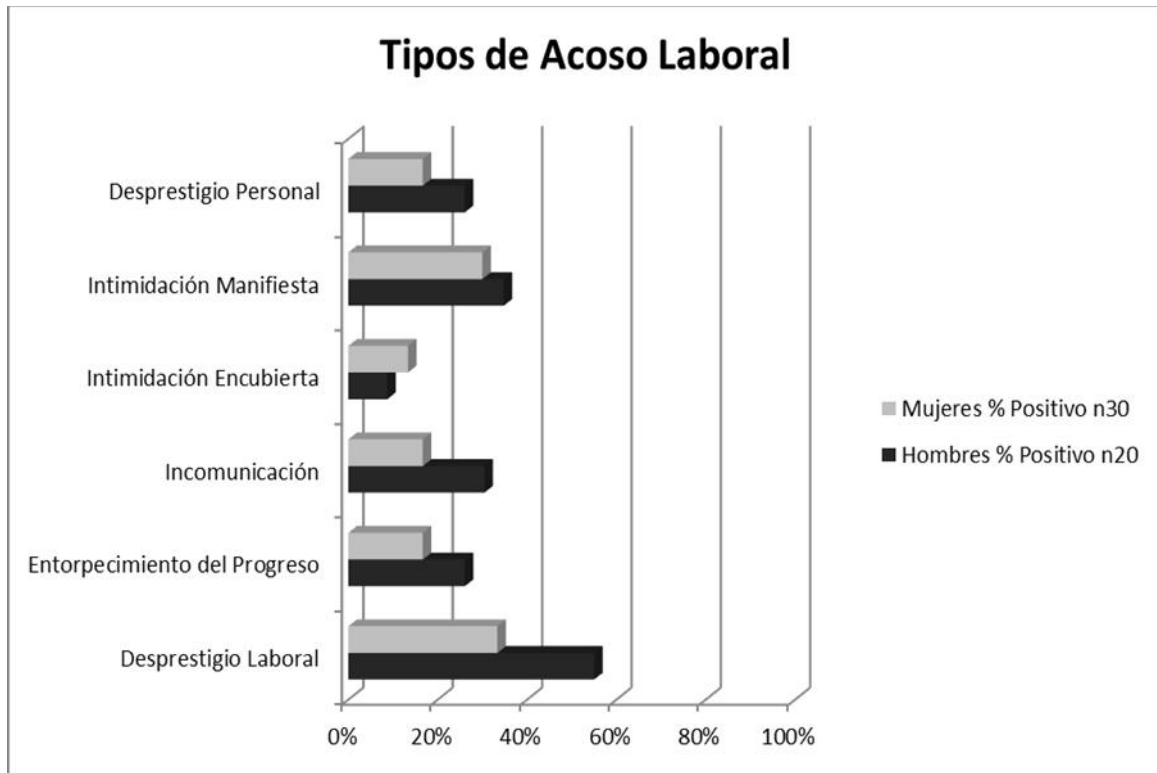
Mediante la prueba de distribución de Chi Cuadrado (X^2), se buscó determinar si la hipótesis de investigación planteada (El temperamento de la persona juega un papel específico para que la persona sea víctima de acoso laboral en cualquier ámbito de su vida, incluso en el área laboral) era aceptada o en su defecto era rechazada.

Se determinaron las tablas de relación de cada género del temperamento con cada uno de los índices de acoso laboral, separando tanto los valores observados como los valores esperados para poder obtener el valor de chi-cuadrado calculado, mediante dichos cálculos se determinó que el valor de chi-cuadrado calculado es de 34.865 para hombres y 26.937 para mujeres, se determinó en base a un grado de libertad calculado de 20 y un nivel de significancia determinado de 0.01 que el valor crítico de chi-cuadrado establecido es de 37.566.

La hipótesis planteada en la prueba de chi-cuadrado es rechazada, siempre y cuando el valor de chi-cuadrado crítico sea igual o mayor que el valor de chi-cuadrado calculado, en consecuencia para el estudio planteado los índices de acoso laboral son independientes de los temperamentos.

Análisis Cuantitativo

GRÁFICA No. 1

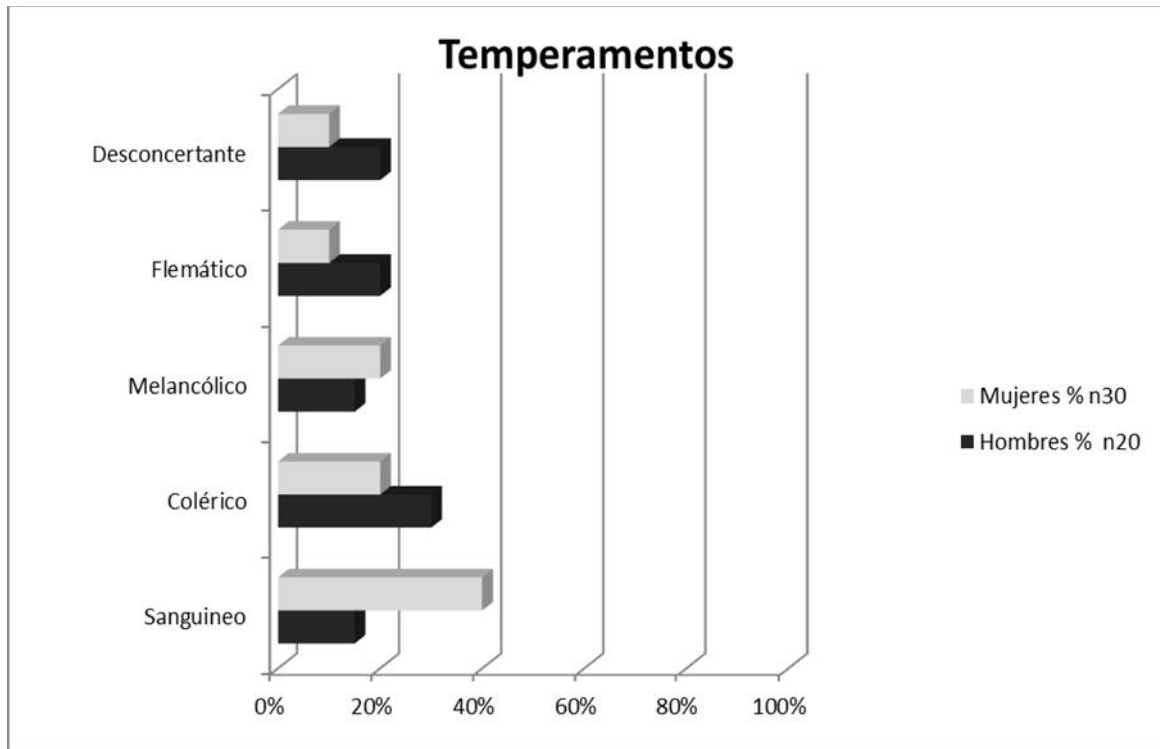


Los datos que se presentan en la gráfica no. 1 corresponden a los datos recabados con el cuestionario LYPT-60, los cuales revelan de manera detallada la siguiente información:

TABLA 3

Indicador	Hombres % Positivo n20	Mujeres % Positivo n30
Desprestigio Laboral	55%	33%
Entorpecimiento del Progreso	26%	17%
Incomunicación	30%	17%
Intimidación Encubierta	9%	13%
Intimidación Manifiesta	35%	30%
Desprestigio Personal	26%	17%

GRÁFICA No. 2



Los datos que se presentan en la gráfica no. 2 corresponden a los datos recabados con el test de temperamento de la batería Cleaver DISC, el cual revela la siguiente información:

TABLA 4

Tipo de Temperamento	Hombres % n20	Mujeres % n30
Sanguineo	15%	40%
Colérico	30%	20%
Melancólico	15%	20%
Flemático	20%	10%
Desconcertante	20%	10%

Análisis Cualitativo:

La interpretación de los cuestionarios LIPT-60 respondidos por la población que participó dentro de ésta investigación, se indica en la gráfica no. 1 que todas las subescalas reflejan porcentajes positivos en la percepción de acoso dentro del lugar donde laboran, sin embargo, es muy importante resaltar que los resultados individuales en cada sub escala reflejan una baja intensidad de acoso, es decir, que si bien los resultados que se aprecian de manera graficada un 55% indicó si percibir acoso, este ha sido en baja intensidad.

De acuerdo a esto, los resultados del acoso percibido sobre la presencia concreta de determinados síntomas es en un 55% de la población masculina y un 33% de la población femenina evaluada, pero con una intensidad baja, es decir, que la percepción de este acoso podría deberse a síntomas de problemas de índole transitorio lo que descarta en absoluto el acoso laboral.

Los resultados obtenidos en la subescala de entorpecimiento del progreso muestran un 26% de la población masculina y un 17% de la población femenina que indican padecer en intensidad baja ésta clase de estrategia de acoso , es decir, la existencia de este modo de acoso es mínima, y quienes indicaron verse afectados en ésta área es en base a situaciones que obedecen más a subjetividad de cada sujeto ya que no siempre los cargos que se desempeñan dentro de una institución permiten el desarrollo de las ideas de sus miembros por tener tareas específicas de acuerdo a la naturaleza de los cargos.

Dentro de la subescala de incomunicación o bloqueo la comunicación intraorganizacional, los resultados de ésta área indican un 30% de la población masculina y un 17% de la población femenina, que indicó sufrir de esta forma de

importunación en su lugar de trabajo y que de acuerdo a los resultados individuales la existencia es con intensidad baja.

Los resultados de la subescala de intimidación encubierta un 9% de la población masculina indicaron percibir este tipo de situaciones mientras que un 13% de la población femenina, pero con una baja intensidad; en la escala de intimidación manifiesta la percepción de la población masculina es de un 35% y la femenina en un 30% todos los resultados en intensidad baja. Finalmente la subescala de desprestigio personal un 26% de la muestra masculina manifestó padecer respecto a estas situaciones con intensidad baja y 17% de la población femenina en la misma intensidad.

Los resultados expuestos expresan que no hay una presencia concreta de acoso laboral percibida por la población que fue evaluada en este trabajo de investigación. Es imprescindible revelar el temperamento de los evaluados para valorar si existe un predominio de alguno de los temperamentos lo cual podría facilitar la comprensión de los resultados obtenidos respecto al acoso laboral.

Dentro de los resultados obtenidos de estilo de temperamento, expuestos en la gráfica no. 2, la población masculina un 20% de los evaluados mostraron un temperamento desconcertante, y en la población femenina un 10%, es decir, que 7 personas de las evaluadas no tienen un temperamento definido, esto de acuerdo a José M Velásquez, *“la multiplicidad de rasgos temperamentales en un individuo obedece a un proceso de necesidad de adaptación”*⁴⁴, es decir, las personas van cambiando rasgos natos de su temperamento como un mecanismo de adaptación a su entorno, esto podría convertir a las personas en seres complacientes quienes como medio de aceptación en la sociedad adaptan una serie de las características positivas de otros temperamentos a su vida,

⁴⁴ Velásquez, José. Curso elemental de psicología. Compañía General de Ediciones. México. 1961. Pág. 369.

omitiendo aspectos aparentemente negativos de su propia personalidad, esto convirtiéndolo en personas desconcertantes.

Por parte del grupo masculino predominó el temperamento colérico siendo un 30% de los evaluados, y en el grupo evaluado de mujeres predomina el temperamento de tipo sanguíneo.

Como se pueden apreciar las gráficas y los resultados obtenidos, los resultados indican que no existe acoso psicológico laboral en varias de las empresas guatemaltecas donde estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos desempeñan sus actividades laborales.

Los resultados no permiten concluir si existe un temperamento que sea vulnerable a ser víctima de acoso, sin embargo, es importante mencionar las tendencias de los evaluados en generar un tipo de temperamento que no es innato, sino que han logrado adaptarlo para poder mostrarse complacientes dentro de la sociedad y lugares donde se desenvuelven, esto, considero, podría repercutir en una variabilidad del autoconcepto en las personas, si bien éste es moldeable, es imperante que se encuentre un equilibrio entre las demandas de la sociedad y las del sujeto, y que el adaptarse no tienda a generar inestabilidad dentro de la personalidad y temperamento del sujeto.

Las normas, características y dinámica social deben ser utilizadas como herramientas de integración de las personas hacia su entorno, pero estas no deben ser causa de un proceso de despersonalización que pueda provocar en las personas efectos negativos o confusiones.

En base a los resultados obtenidos, tanto en el cuestionario LIPT-60 como en el test de temperamento de Cleaver DISC, se concluye en que no existe acoso laboral en las empresas guatemaltecas.

Es importante mencionar que la población masculina indicó mayor vulnerabilidad al acoso laboral que la femenina, en nivel bajo, esto puede ser debido a la diferencia de asimilación de situaciones entre géneros.

De acuerdo a la antropóloga Helen Fisher en su libro “El primer sexo” cito literal su opinión respecto a las diferencias entre hombres y mujeres en las áreas de trabajo:

“Donde es más evidente la capacidad de la mujer para integrar miles de datos es en la oficina. Las ejecutivas, según los analistas del mundo comercial, tienden a enfocar las cuestiones desde una perspectiva más amplia que sus colegas masculinos. Las mujeres suelen reunir más datos pertinentes al caso y a conectar todos estos detalles más rápidamente. Cuando toman decisiones, calibran más variables, consideran más opciones y resultados, recuerdan más puntos de vista y ven mayor número de formas de proceder. Así, integran, generalizan y sintetizan. Y las mujeres, en general, toleran la ambigüedad mejor que los hombres, probablemente porque pueden visualizar más factores en relación a cualquier asunto. En pocas palabras, las mujeres tienden a pensar en redes de factores interrelacionados, no en línea recta. Por regla general, los hombres tienden a centrarse en una sola cosa a la vez, característica masculina.”⁴⁵

Esto podría significar que los hombres pueden interpretar comportamientos o situaciones de una sola manera, y quizás no son capaces de integrar la serie de circunstancias que pueden desembocar en una conducta, la

⁴⁵ Fisher, Helen. El Primer Sexo. Capítulo 1: Pensamiento en red. Grupo Santillana. 1999. México. Pág. 23

cual perciben como ataque, a diferencia de las mujeres que pueden integrar y explicar ciertas situaciones de tal forma que pueden justificar o lograr ver la serie de circunstancias que culminaron en una conducta la cual puede que validen como justificable o no.

Sin embargo, no se puede dejar de lado las conductas que los hombres y mujeres tienden a tener de acuerdo al contexto en que se desenvuelven, es decir, quizás no son capaces de reaccionar como lo hacen, por ejemplo, en su hogar como en su lugar de trabajo y en este contexto quizás radique la interpretación de ciertas conductas en las cuales, quizás en un contexto diferente podrían reaccionar de manera defensiva.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La hipótesis planteada “El temperamento de la persona juega un papel específico para que la persona sea víctima de acoso laboral en cualquier ámbito de su vida, incluso en el área laboral” es rechazada según se determinó a través de la utilización de la técnica de distribución de Chi Cuadrado (X^2), ya que no se demostró que el temperamento determine la vulnerabilidad de las personas que son víctimas de acoso laboral.
- No existe acoso laboral en las empresas guatemaltecas donde los estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala trabajan.
- No se determinó en el presente trabajo de investigación si existe un tipo de temperamento vulnerable a ser víctima de acoso laboral (ver página 57).
- La diferencia de análisis entre hombres y mujeres es un factor importante que determina la interpretación entre una conducta aislada o acoso laboral.
- Un porcentaje considerable de los estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala que trabajan, han desarrollado como mecanismo de adaptación, un temperamento desconcertante, el cual les permite integrarse a los entornos sociales o laborales, mostrándose con más cualidades positivas las cuales les

permiten obtener la aceptación que necesitan para desenvolverse en la sociedad, alterando así cualidades innatas de su personalidad.

4.2. Recomendaciones

- Que la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos inicie un proceso de informativo para los estudiantes sobre las nuevas tendencias de violencia psicológica que se está dando dentro de la sociedad guatemalteca para convertirlos en agentes de identificación y prevención dentro de las diversas empresas en las que se desempeñan laboralmente.
- Que la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos propicie información para brindarla en espacios adecuados a los estudiantes para ser apoyados en temas de autoconcepto, autoestima y así puedan sostener los rasgos natos de su temperamento que les permitan integrarse a su entorno social y laboral sin alterarlo para lograrlo, esto con el objeto de evitar inestabilidad psicológica y emocional, adaptado según el género.
- Velar porque los estudiantes realicen las horas de psicoterapia establecida dentro del pensum.

BIBLIOGRAFÍA

Bosqued Lorente, M. MOBBING. COMO PREVENIR Y SUPERAR EL ACOSO PSICOLÓGICO: El estrés y la ansiedad. Paidós. Barcelona, España. 2005. Págs. 300.

Franklin, Enrique B.; Mario Krieger. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Enfoque para América Latina. Pearson Educación. México. 2011. Págs. 550

Fidalgo Vela, Manuel. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: Mobbing. Ponencia al acto de graduación de la primera promoción del curso del nivel intermedio de riesgos laborales. Barcelona España. 2002. Págs. 123.

Fisher, Helen. EL PRIMER SEXO: Pensamiento en red, visión contextual de la mujer. Grupo Santillana de ediciones. México. 1999. Págs. 505.

Furnham, Adrian. PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford University Press. México. 2001. Págs. 748.

Garavito Fernández, Marco Antonio, (et al). LAS VIOLENCIAS EN GUATEMALA: ¿Frustración¿ ¿Fuente de violencia social?. FLACSO/UNESCO. Editorial de Ciencias Sociales. Guatemala, Guatemala, 2005. Págs. 327.

González de Rivera y José Luis Revuelta. LAS CLAVES DEL MOBBING EL ACOSO PSICOLÓGICO VISTO POR LOS EXPERTOS: El acoso psicológico y sus dinámicas. Editorial EOS. Madrid, España, 2003. Págs. 237.

Hirigoyen, Marie-France. EL ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO: Distinguir lo verdadero de lo falso. Paidós. Buenos Aires, Argentina. 2008. Págs.

Lahaye, Tim. MANUAL DEL TEMPERAMENTO: Conozca su potencial. Editorial Unilit. Miami Fl. EUA, 1987. Págs. 330.

Lahoz, Ramón Gimeno. LA PRESION LABORAL TENDENCIOSA: Conceptos. Universidad de Girona. España. 2004. Págs. 551.

Lembo, Norberto y Mauricio Abadi. ACOSO LABORAL MOBBING: Otras formas frecuentes de acoso laboral. Anake. Buenos Aires, Argentina. 2008. Págs. 200.

Morris Morris, Charles y Albert Maisto. PSICOLOGÍA: Estrés y psicología de la salud. Décima Edición. Pearson Educación. México. 2001. Págs. 990.

Newstrom, John W. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO: Conflicto, poder y políticas organizacionales. Decimotercera Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. México. 2011. Págs. 547.

Piñuel, Iñaki. MOBBING, CÓMO SOBREVIVIR AL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: Una epidemia organizativa. Ediciones Santillana. Madrid, España. 2003. Págs. 432.

Uribe Pardo, Jesús Felipe. VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO MOBBING: Violencia en el trabajo. Editorial El Manual Moderno: UNAM, Facultad de Psicología. México. 2011. Págs. 207.

INTERNET

Martínez, Mariemma. El temperamento. www.paidopsiquiatria.cat.
22/07/2013. Págs. 54.

ANEXOS

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

**CUESTIONARIO
CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING EN VICTIMIZADOR Y VICTIMA DEL
MOBBING**

LIPT – 60

Nombre.....Apellidos.....
Fecha..... de
Nacimiento.....Dirección.....
Correo
electrónico.....

Instrucciones:

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

- | | |
|---|-----------|
| 1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir. | 0 1 2 3 4 |
| 2. Le interrumpen cuando habla. | 0 1 2 3 4 |
| 3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar. | 0 1 2 3 4 |
| 4. Le gritan o le regañan en voz alta. | 0 1 2 3 4 |
| 5. Critican su trabajo. | 0 1 2 3 4 |
| 6. Critican su vida privada. | 0 1 2 3 4 |
| 7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras. | 0 1 2 3 4 |
| 8. Se le amenaza verbalmente. | 0 1 2 3 4 |
| 9. Recibe escritos y notas amenazadoras. | 0 1 2 3 4 |
| 10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo. | 0 1 2 3 4 |
| 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas. | 0 1 2 3 4 |
| 12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted. | 0 1 2 3 4 |
| 13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan. | 0 1 2 3 4 |
| 14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros. | 0 1 2 3 4 |
| 15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted. | 0 1 2 3 4 |
| 16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible. | 0 1 2 3 4 |
| 17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas. | 0 1 2 3 4 |
| 18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted. | 0 1 2 3 4 |
| 19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted. | 0 1 2 3 4 |
| 20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender. | 0 1 2 3 4 |
| 21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica. | 0 1 2 3 4 |

22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0 1 2 3 4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0 1 2 3 4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0 1 2 3 4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0 1 2 3 4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0 1 2 3 4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0 1 2 3 4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0 1 2 3 4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0 1 2 3 4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0 1 2 3 4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0 1 2 3 4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0 1 2 3 4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0 1 2 3 4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0 1 2 3 4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0 1 2 3 4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0 1 2 3 4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0 1 2 3 4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0 1 2 3 4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0 1 2 3 4
40. Le amenazan con violencia física.	0 1 2 3 4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0 1 2 3 4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0 1 2 3 4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0 1 2 3 4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0 1 2 3 4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0 1 2 3 4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0 1 2 3 4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0 1 2 3 4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0 1 2 3 4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0 1 2 3 4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0 1 2 3 4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0 1 2 3 4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0 1 2 3 4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0 1 2 3 4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0 1 2 3 4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0 1 2 3 4
56. Exageran sus fallos y errores.	0 1 2 3 4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0 1 2 3 4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0 1 2 3 4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegos y dificultades.	0 1 2 3 4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0 1 2 3 4

Interpretación Lipt Leymann

1.- Subescala de desprestigio laboral (DL) = ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.

La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

2.- Subescala de entorpecimiento del progreso (EP) = ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37.

La constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

3.- Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)=ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53.

La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extraorganizacional (con el exterior de la organización).

4.- Subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48.

La constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que

se puedan delimitar responsables específicos.

5.- Subescala de intimidación manifiesta (IM)= items 1, 2, 4, 8, 19, 29.

En este caso, los items se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

6.- Subescala de desprestigio personal (DP)= items 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

Está compuesta por items que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.

Escala de intensidad:

- | | |
|---|--------------|
| 0 | No existe |
| 1 | Perceptible* |
| 2 | Leve |
| 3 | Moderado |
| 4 | Grave |

*Se percibe una situación pero la misma no se puede interpretar como acoso, más bien variará según el sentido que le dé el sujeto.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
“MAYRA GUTIÉRREZ”
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

ESTILO DE TEMPERAMENTO							
Nombre:				Edad Cumplida:			Años:
Fecha de Nacimiento		de			Teléfono:		
	día		mes	año			
Ciudad			Fecha de hoy		de	de	
INSTRUCCIONES							
A continuacion encontrara distintas palabras que describen la conducta de su persona. Anote en el espacio en blanco que encontrara al lado de cada una de estas palabras el punteo que considera conveniente. Asigne cuatro (4) puntos a la palabra que le describe completamente. Tres (3) puntos al que casi le describe. Dos (2) puntos a la que menos le describe. Un (1) punto a la que no le describe.							
Directivo		Influenciador		Estable		Cauteloso	
Seguro de si mismo		Optimista		Pausado		Restringido	
Aventurero		Entusiasta		Predecible		Logico	
Decidido		Abierto		Paciente		Analitico	
Valiente		Impulsivo		Estabilizador		Preciso	
Incansable		Emocional		Protector		Dudoso	
Competitivo		Persuasivo		Adaptable		Curioso	
Asertivo		Platicador		Modesto		Cuidadoso	
Experimentador		Encantador		Llevadero		Consciente	
Fuerte		Sensible		Sincero		Perfeccionista	
Total		Total		Total		Total	
PATRON TEMPÉRAMENTAL		CL	SG	FL	ML		