

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACIÓN
EN PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL.



**CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN ACOSO LABORAL EN HOMBRES Y
MUJERES DEL MUNICIPIO DE SAN MARCOS.**

TESIS PRESENTADA POR:
EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACION EN PROYECTOS DE
DESARROLLO SOCIAL.

ASESORA:
LICENCIADA: VIRGINIA CIFUENTES RODRÍGUEZ.

REVISOR:
LICENCIADO: RENE DEL VALLE

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

SAN MARCOS, FEBRERO DE 2021

CONSEJO DIRECTIVO.

Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales

Director Del Centro

Universitario Usac-Cusam

Mcs. Byron Lionel Orozco García

Representante De Docentes

Lic. Omar Isaí Barrios

Representante Graduados

Mepu. Bilda Irene Ruíz Galicia

Representante Estudiantil

Lic. Víctor De León Castillo

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Mcs. Eugenia Elizabet Makepeace Alfaro	Coordinadora Académica
Mcs. Jorge Robelio Juárez González	Coordinador De Las Carreras De Técnico En Producción Agrícola E Ingeniero Agrónomo Con Orientación En Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera De Pedagogía Y Ciencias De La Educación.
Mcs. Aminta Guillén Ruiz	Coordinadora Carrera De Trabajo Social, Técnico Y Licenciatura.
Dr. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Carrera De Administración De Empresas, Técnico Y Licenciatura.
Mcs. María Daniela Paíz Godínez	Coordinadora Carrera De Abogado Y Notario Y Licenciatura En Ciencias Jurídicas Y Sociales
Dr. Jorge Gutiérrez Hazbun	Coordinador Carrera Médico Y Cirujano
Lic. Juan Carlos López Navarro	Coordinador Pedagogía Extensión De San Marcos
Mcs. Edgar Ronaldo De León Cáceres	Coordinador Extensión De Malacatán
Lic. Víctor Hugo Orozco Godínez	Coordinador Extensión De Tejutla
Lic. Julio Augusto González Roblero	Coordinador Extensión De Tacana

Mcs. Byron Lionel Orozco García	Coordinador De Área De Extensión
Dr. Rubén Francisco Ruiz Mazariegos	Coordinador Del Instituto De Investigación
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera De Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador Carrera Contaduría Pública Y Auditoria
Ing. Miguel Amilcar López López	Coordinador Extensión Ixchiguan
Mcs. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado Bilingüe Intercultural
Dr. Hugo Rafael López Mazariegos	Coordinador De Carreras Sociología, Ciencias Políticas Y Relaciones Internacionales

TRIBUNAL EXAMINADOR

Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales

DIRECTOR

Licda. Eugenia Elizabet Makepeace Alfaro

Coordinadora Académica

Mcs. Aminta Guillén Ruiz

Coordinadora De La Carrera De

Trabajo Social

Licda. Virginia Cifuentes De Huertas.

Examinadora Asesora

Lic. Rene Del Valle.

Examinador Revisor

San Marcos 1 de agosto de 2020

Licenciada

Aminta Esmeralda Guillén Ruíz
Coordinadora Carrera de Trabajo Social
Centro Universitario de San Marcos.

Con atento saludo, me permito hacer de su conocimiento que he concluido el proceso de asesoría de la Tesis denominada **CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN ACOSO LABORAL EN HOMBRES Y MUJERES DEL MUNICIPIO DE SAN MARCOS**, elaborada por la estudiante: **EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA**, carné **201344105**, misma que reúne los requisitos establecidos en la normativa vigente de la carrera de Trabajo Social y constituye un valioso aporte para la lectura e interpretación de la problemática social del departamento de San Marcos.

Por lo expuesto emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y traslado a ustedes para continuar con los procedimientos correspondientes.

Si otro particular, me suscribo

Atentamente,



Licda. Virginia Cifuentes Rodríguez
Asesora



San Marcos 3 de febrero de 2021

Señora Coordinadora
Carrera Trabajo Social
Centro Universitario de San Marcos

Respetable coordinadora:

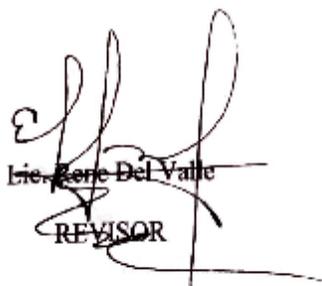
De manera atenta me dirijo a usted para manifestarle que cumpliendo con su notificación, he revisado la Tesis denominada **CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN ACOSO LABORAL EN HOMBRES Y MUJERES DEL MUNICIPIO DE SAN MARCOS**, elaborada por la estudiante: **EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA**, carné No. **201344105**, como requisito para optar al título de Licenciada en Trabajo Social con Orientación en Proyectos de Desarrollo.

El trabajo que presenta la estudiante llena los requisitos establecidos por el normativo de la Carrera y fue elaborado utilizando una metodología adecuada que permitió desarrollar un trabajo acorde a las necesidades de formación.

Por lo tanto, en mi calidad de Revisor, emito Dictamen Favorable, para los trámites correspondientes.

Sin otro Particular, me suscribo de usted, atentamente

ID Y ENSEÑAD A TODOS



Lic. Rene Del Valle
REVISOR

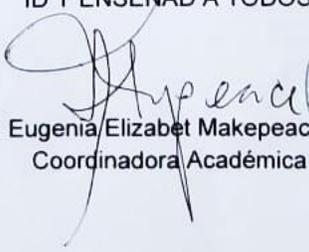
ESTUDIANTE: EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA
CARRERA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACIÓN EN PROYECTOS DE DESARROLLO.
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.28) del Acta No. 004-2021**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 10 de marzo de 2021, que dice:

“QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACIÓN EN PROYECTOS DE DESARROLLO. a.28) La Coordinación Académica conoció Providencia No. CTSCUSAM-9-2021, de fecha 19 febrero de 2020, suscrita por la Licda. Aminta Esmeralda Guillen Ruiz, Coordinador Carrera Trabajo Social, a la que adjunta solicitud de la estudiante: EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA, Carné No. 201344105, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DE LA TESIS, CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN ACOSO LABORAL EN HOMBRES Y MUJERES DEL MUNICIPIO DE SAN MARCOS**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACIÓN EN PROYECTOS DE DESARROLLO. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinador de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DE LA TESIS CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN ACOSO LABORAL EN HOMBRES Y MUJERES DEL MUNICIPIO DE SAN MARCOS**, la estudiante: EUNISSE MACKALEN MONZÓN MEDINA, Carné No. 201344105, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL CON ORIENTACIÓN EN PROYECTOS DE DESARROLLO.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


MsC. Eugenia Elizabet Makepeace Alfaro
Coordinadora Académica



ACTO QUE DEDICO.

A DIOS: Por darme sabiduría para culminar este proceso y por darme fuerza en mis momentos de debilidad, porque cada día de mi vida me demuestra su amor, su bendición y su gracia.

A MIS PADRES: Por estar a mi lado en momentos difíciles, por enseñarme valores, por brindarme la mejor educación, por darme los mejores consejos y siempre estar a mi lado para tomar decisiones importantes en mi vida.

A MI ABUELO: Por apoyarme y enseñarme buenos valores y por brindarme los mejores consejos.

A MIS HERMANOS(AS): Por el apoyo incondicional que me han brindado, por siempre estar en los buenos y malos momentos de mi vida para apoyarme y ayudarme cuando más lo he necesitado.

A MIS SOBRINAS: Por traer a mi vida felicidad y alegría, demostrándome que no hay problemas que no se puedan arreglar ni situaciones de las que no se pueda salir.

A MI MEJOR AMIGA: Por estar conmigo en mis peores momentos, por ayudarme y brindarme su cariño sincero. Le deseo lo mejor del mundo y que Dios siempre la bendiga.

A MIS AMIGOS(AS): Por su amistad sincera, por todo por el cariño incondicional que me han mostrado, que Dios derrame muchas bendiciones sobre sus vidas.

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	ii
CAPITULO 1	1
ORIENTACIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS	1
1.1. Planteamiento del problema.	1
1.2. Justificación	2
1.3. Estado del arte	3
1.3.1. Acoso moral y comunicación interna en la empresa - Antonio José Molero Hermosilla-	3
1.3.2. El acoso laboral - Azucena Prieto Poza-	4
1.3.3. El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento - María Eugenia Fernández S. Yasmín J. Nav-	4
1.3.4. El Acoso Moral en El trabajo Distinguir lo verdadero de lo falso.....	5
1.3.5. Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral. - Piedad Isabel Tórtola Varela-	6
1.3.6. Manifestaciones Del Acoso Laboral En Empresas Guatemaltecas -Sandra Patricia Sierra Natareno-	6
1.3.7. Acoso laboral como factor de riesgo en la salud mental de los colaboradores -Aldo Josué Carlos Arana Núñez-	7

1.3.8.	Análisis Jurídico Sobre El Acoso Laboral, Mobbing, En El Ámbito Laboral Guatemalteco -Michelle Eugenia Beteta Mazariegos-	8
1.3.9.	Salud Laboral riesgos labores psicosociales y bienestar social.- Bernardo Moreno- Jiménez & Eva Garrosa Hernández.	8
1.3.10.	Guías de Intervención Mobbing, acoso psicológico en el trabajo.	9
1.4.	Objetivos	10
1.4.1.	General:	10
1.4.2.	Específicos:	10
1.5.	Operacionalización de los objetivos.	11
1.6.	Delimitación	13
1.6.1.	Geográfica	13
1.6.2.	Temporal	13
1.6.3.	Teórica	13
1.7.	Referente Teórico.	14
1.7.1.	Desigualdad de género y acoso laboral.	14
1.7.2.	El acoso laboral en función del género.	17
1.7.3.	Tipos de acoso laboral.	17
1.7.4.	Acoso laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo.	20
1.7.5.	Causas Psicológicas.	21
1.7.6.	Causas ambientales.	22

1.7.7.	Consecuencias del acoso laboral.....	25
1.8.	Referente Metodológico	27
1.8.1.	Propósito.....	27
1.9.	Tipo de estudio	28
1.8.1	Investigación Cualitativa	28
1.10.	Método.....	28
1.10.1.	Fenomenología.....	28
1.11.	Técnicas	28
1.11.1.	Entrevista semi-estructurada	28
1.11.2.	Observación no participativa	29
1.11.3.	Testimonios.....	29
1.12.	Instrumentos	29
1.12.1.	Guía de observación.....	29
1.12.2.	Guía de entrevista	29
1.12.3.	Registro de Testimonios	30
1.13.	Instrumentos colaterales.	30
1.13.1.	Grabadora.....	30
1.13.2.	Libreta de apuntes	30
1.14.	Informantes claves	31

CAPITULO 2	32
UNA APROXIMACION A LA IDENTIFICACION DE PROBLEMAS QUE DESARROLLAN LAS VICTIMAS DE ACOSO LABORAL	32
2.1. Primeras aproximaciones al fenómeno del acoso laboral.....	32
2.1.1. Causas del acoso laboral.	34
2.1.2. Manifestaciones del acoso laboral	36
2.2. El contexto del acoso laboral.....	37
2.2.1. Circunstancias que revelan la existencia de acoso laboral.....	38
2.2.2. Momentos que construyen el acoso laboral.	40
2.2.3. Espacios que construyen el acoso laboral	41
2.3. Explicaciones de cómo se vive el acoso laboral desde la experiencia individual.	49
2.3.1. El acoso como coacción: Testimonio 1.	50
2.3.2. Acoso sexual: Testimonio 2.	51
2.4. La víctima después del acoso.	56
2.4.1. Consecuencias psicológicas.	56
2.4.2. Consecuencias Físicas.....	58
2.4.3. Consecuencias Sociales	59
2.4.4. Consecuencias Laborales.	60
2.5. Lo que no es mobbing o acoso laboral.	61
2.5.1. Estrés Laboral.	62

2.5.2. Acoso Sexual.	62
2.5.3. Síndrome de burnout.....	63
CAPÍTULO 3	65
CRACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL MOBBING	65
3.1. Quién es una víctima del acoso laboral.	65
3.1.1. Perfil del agresor	65
3.1.2. Perfil de la víctima	75
CAPITULO 4	86
ALTERNATIVAS PARA PREVENIR Y SOLUCIONAR EL ACOSO LABORAL	86
4.1. Aspecto legal del acoso laboral en Guatemala.	86
4.1.1. Constitución de la República de Guatemala	87
4.1.2. Código de Trabajo.....	88
4.2. Instituciones a las que se puede acudir para buscar ayuda si se es víctima de acoso laboral en Guatemala.	91
4.2.1. Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH-.....	91
4.2.2. Ministerio Público –MP-.....	92
4.2.3. Ministerio De Trabajo Y Previsión Social –MINTRAB-	93
4.3. Intervención del trabajador social en el acoso laboral o Mobbing.	95
4.4. Identificar las posibles acciones para prevenir el acoso laboral.....	96
4.4.1. Herramienta para comprobar la existencia de acoso laboral.....	98

4.4.2. Acciones de sensibilización para la prevención del acoso laboral.....	103
CONCLUSIONES	111
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS.....	114

INDICE DE TABALAS

Tabla 1 Operativización de los objetivos	11
Tabla 2 Cronograma de ejecución de la estrategia.....	104
Tabla 3 Presupuesto de la ejecución	109

RESUMEN EJECUTIVO

Entre la diversidad de problemas que las personas enfrentan en sus escenarios de trabajo, el Acoso Laboral también llamado Mobbing, es una situación social que afecta a un considerado número de personas en el ámbito laboral. Las intimidaciones, gritos, insultos, amenazas, ignorar y minimizar a otra persona son prácticas negativas que afectan los ambientes de trabajo. De manera que se encuentran miles de víctimas, que por temor al escándalo, a perder su trabajo o que tomen represalias hacía su persona han preferido guardar silencio.

Analizar las diferentes circunstancias que generan acoso laboral en hombres y mujeres del municipio de San Marcos es el propósito de la presente investigación, por medio de la comprensión las diferentes causas que pueden generar esta problemática, haciendo hincapié en los rasgos patológicos que presenta tanto la víctima como el agresor, así mismo explicar las circunstancias económicas, sociales, culturales, religiosas y de género que pueden desarrollar acoso laboral dentro de las empresas o instituciones.

Identificar el género más vulnerable a sufrir acoso laboral, también es un hecho importante dentro de esta investigación; puesto que con los resultados obtenidos se puede mencionar que tanto hombres como mujeres están predispuestos a ser víctimas de esta problemática, los hombres porque se ven amenazados por su puesto laboral y las mujeres porque se le cree el sexo más débil. Finalmente se dan a conocer las propuestas o estrategias que se plantean como mecanismos de prevención del acoso laboral dentro de las empresas o instituciones que funcionan en la cabecera departamental de San Marcos, para que tanto jefes, colaboradores y dueños de las empresas puedan crear un ambiente laboral en donde se fomenten los valores tanto éticos como morales, respetando los derechos y la dignidad de cada persona.

Palabras claves: acoso laboral, espacios laborales, problemas psicológicos, prevención.

INTRODUCCION

El acoso laboral es una problemática que afecta a miles de trabajadores en Guatemala, ya que se trata de un tipo de violencia que se caracteriza por una forma de hostigamiento físico y psicológico que deteriora las habilidades y capacidades de los empleados, ya que provocan temor, inseguridad, depresión e intimidación de los trabajadores. Esta problemática se da en varias regiones del país, porque afecta a todo tipo de institución no importando el lugar en donde se encuentre.

Lo importante de realizar esta investigación es analizar las diferentes consecuencias, problemas o efectos que desarrollan las personas víctimas de este fenómeno social. Se ha extendió la preocupación por el acoso laboral porque las víctimas llegan a sufrir depresiones, angustias y variedad de malestares, provocados por el acoso o la agresión de sus iguales, inferiores (compañeros de trabajo) o sus jefes.

El presente documento corresponde al informe final de la investigación que se realizó en torno al tema y problema seleccionado el cual se denomina “Circunstancias que generan acoso laboral en hombres y mujeres del municipio y departamento de San Marcos”. El documento se presenta en varios capítulos los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Capítulo I: Este capítulo se denomina “Orientaciones teóricas y metodológicas”; se presentan las primeras aproximaciones a la problemática, se hace énfasis en el planteamiento del problema y los objetivos que se desean alcanzar, se explican las razones por la cual realiza la investigación, así mismo, los métodos y técnicas que se utilizaron para iniciar el proceso.

Capitulo II: “Una aproximación a la identificación de problemas que desarrollan las víctimas de acoso laboral”, aquí se mencionan todas las categorías que conforman la problemática, analizando

los conceptos y explicando los espacios laborales en donde se genera acoso, los tipos de acoso laboral y los diferentes problemas que desarrollan las víctimas, así mismo se confrontan los testimonios con la información bibliográfica y las opiniones de los expertos que fueron entrevistados para la investigación.

Capítulo III: “Características de las personas involucradas en el mobbing”, en este capítulo se describen las características y el perfil tanto de las víctimas como de los agresores, explicando los motivos por los que acosan y las razones de las víctimas para no detener las humillaciones y hostigamientos recibidos.

Capítulo IV: “Alternativas para prevenir y solucionar el acoso laboral”, en este capítulo se presentan todos los datos analizados y relacionados de la problemática, se hace un análisis concreto de la información obtenida a través de la investigación de campo; así mismo se explica la importancia de investigar este tema y las estrategias que se pueden implementar para prevenir acoso laboral dentro de las áreas de trabajo en cada empresa de la cabecera departamental de San Marcos.

En la parte final se presentan las evidencias de toda la investigación realizada, desde sus inicios hasta la obtención de resultados, las conclusiones y las fuentes bibliográficas consultadas para realizar dicha investigación, así mismo, se adjuntan los instrumentos utilizados en la investigación de campo realizada en el Municipio y departamento de San Marcos.

CAPITULO 1

ORIENTACIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

1.1. Planteamiento del problema.

El acoso laboral abarca todo tipo de conducta que incluye agresiones violentas, psicológicas y físicas que se desarrollan de forma sistémica, durante un tiempo determinado hacia una persona en el lugar de trabajo, puede aparecer en cualquier momento afectando tanto a hombres como a mujeres y no entiende de jerarquías laborales. Esta problemática cada día se torna más evidente, ya que con la apertura de nuevos espacios laborales existe un incremento de casos y se identifican los problemas que pueden desarrollar las víctimas, tales como: estrés laboral, acoso sexual, deterioro intelectual, depresión, ansiedad, cambios permanentes en la personalidad, entre otros.

Investigar las características que explican cómo se desarrolla el acoso laboral dentro de los espacios de trabajo y los factores que lo caracterizan es importante para conocer las repercusiones en las condiciones de trabajo y las consecuencias que las víctimas desarrollan. Es una problemática que afecta a todo tipo de trabajador, no importando la jerarquía, institución u organización en donde se desenvuelva, deteriora las capacidades y el rendimiento de las víctimas lo cual puede provocar consecuencias devastadoras hasta ocasionar su muerte, ya que se ven afectadas todas las áreas de la vida de la persona por el maltrato psicológico que recibe. Las condiciones de trabajo también se dañan cuando existe la presencia de acoso laboral, ya que las actitudes y comportamientos denigrantes y hostiles que se presentan en el ambiente de trabajo pueden influenciar significativamente en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

Las actitudes que intentan impedir que la persona pueda expresarse libremente en el ámbito laboral, el aislamiento total de la víctima, desacreditar el trabajo del individuo frente a sus compañeros de trabajo, comprometer la salud de los colaboradores, entre otras más, son manifestaciones concretas y verificables de la existencia de acoso laboral dentro de las empresas u organizaciones, en las cuales se debe investigar para conocer los factores de riesgo que pueden desarrollar y dañar la salud de los trabajadores, y con ello realizar una intervención adecuada que permita establecer los puntos clave para cuidar la salud de los subordinados sin dañar las metas de logro que tengan las empresas. Entre las interrogantes planteadas para iniciar dicha investigación se establecen las siguientes:

- a) ¿El Acoso laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo en hombres y mujeres?
- b) ¿Qué tipos de problemas desarrollan las víctimas de acoso laboral?
- c) ¿Quiénes son más vulnerables a sufrir acoso laboral?
- d) ¿Cómo se puede prevenir el acoso laboral?

1.2. Justificación

El acoso laboral es una problemática que afecta a miles de trabajadores en Guatemala, ya que se trata de un tipo de violencia que se caracteriza por una forma de hostigamiento físico, psicológico, que deteriora las habilidades y capacidades de los empleados, porque puede provocar temor, inseguridad, depresión e intimidación en los trabajadores.

Es importante conocer el impacto del acoso laboral en las condiciones de trabajo dentro de las instituciones, organizaciones u otros lugares de trabajo en el departamento de San Marcos, ya que no existe una ley que tipifique al acoso laboral como un delito y esto genera que los empleados que

son víctimas no tengan el valor para denunciar a su agresor. Así mismo, es necesario identificar las características que poseen las personas agresoras y las víctimas involucradas, para conocer las consecuencias físicas, emocionales, sociales y laborales que desarrollan por las diferentes agresiones que reciben por vivir acoso laboral.

Esta investigación se realizará tomando en cuenta el enfoque social, a través del cual se explicarán los aspectos que caracterizan a la problemática las cuales permitirán establecer las pautas necesarias para identificar la existencia de acoso laboral dentro de las instituciones u organizaciones, así mismo se brindarán las herramientas necesarias para prevenir y dar solución cuando se desarrolle esta problemática.

1.3. Estado del arte

1.3.1. Acoso moral y comunicación interna en la empresa - Antonio José Molero Hermosilla-

Este libro aborda de manera introductoria el acoso: su origen, dimensión, consecuencias individuales, sociales y tratamiento legislativo. Constituye una aproximación al “Acoso Laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo en hombres y mujeres” (abuso de poder de jefes a empleados) desde la perspectiva psicológica”.

La información de este libro se adentra en el desarrollo típico de un proceso características del acoso laboral y en las personalidades de los protagonistas individuales del mismo. Este documento se utilizará en la investigación porque es necesario conocer la dimensión del acoso laboral,

tomando en cuenta que este documento explica la comunicación dentro de la empresa, así mismo el perfil de la persona que ejerce el acoso laboral y el de la persona que es víctima.

1.3.2. El acoso laboral - Azucena Prieto Poza-

En este libro se explica el ámbito de las relaciones laborales y como las personas emplean su poder, destrozan la vida, la familia, salud y dignidad tanto personal como profesional de las personas que se cruzan en su camino. Se explica la definición de acoso laboral, la definición de los riesgos psicosociales que vive la persona que es víctima. Así mismo se expone el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema.

En necesario conocer las razones por las cuales las personas ejercen acoso laboral, así mismo las secuelas que experimentan las personas que han sido víctimas y como se ven afectados todos los ámbitos de su vida personal y social. Por esta razón la información que proporciona este libro será de mucha utilidad para respaldar la investigación acerca del acoso laboral, sus causas y consecuencias.

1.3.3. El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento - María Eugenia Fernández

S. Yasmín J. Nav-

Esta investigación es de tipo documental, recoge los planteamientos de la doctrina respecto al fenómeno del mobbing o acoso moral en el trabajo, establece sus causas, tipos y características, a

fin de diferenciarlo de otros fenómenos que también tienen lugar en el ámbito laboral. Se analizan las fases y los grados en lo que se presenta el acoso.

Es necesario investigar cuales son los tipos de acoso laboral, su clasificación y así mismo cuáles son las causas. Este documento proporcionará la información necesaria para determinar qué tipos de acoso laboral pueden existir dentro de una empresa, para establecer cuáles pueden ser los factores que desencadenan esta problemática.

1.3.4. El Acoso Moral en El trabajo Distinguir lo verdadero de lo falso.

En este libro el autor en primer lugar, redefine el acoso moral, explica en qué consiste, en qué no y marca claramente las diferencias que lo distinguen de otros sufrimientos en el trabajo. Describe cómo estos comportamientos destructores tienen consecuencias particularmente graves sobre la salud de los asalariados, que comportan períodos de absentismo laboral muy largos y, en ocasiones, la desinserción laboral y que, en definitiva, suponen una ralentización nada desdeñable de la productividad de las empresas. Analiza con mayor detalle, en una tercera fase, los orígenes del acoso moral, los contextos que favorecen su aparición y la especificidad de este modelo de relaciones.

Es importante tomar en cuenta que cuando se produce una situación de acoso laboral dentro de una empresa ya sea privada o pública es necesario establecer los contextos en donde se produce, las consecuencias que trae en la vida de las persona afectadas y las medidas de prevención que se pueden aplicar para resolver dicha problemática. Este documento proporcionará la información necesaria para poder definir lo que es el acoso laboral, lo que no es acoso y las consecuencias que trae consigo el acoso laboral.

1.3.5. Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral. - Piedad Isabel Tórtola Varela-

Este documento explica la manera de identificar el perfil de una persona víctima de acoso laboral o mobbing, así como las principales consecuencias que propician este tipo de abuso para concluir con los efectos que causan en la víctima y de qué manera todas estas situaciones afectan tanto la salud física como psicológica de los colaboradores, mermando de esta manera su rendimiento laboral. Así mismo explica que no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento puede ser víctima.

Es importante investigar cuál es el perfil psicológico de las víctimas de mobbing, cuáles son las causas que propician la violencia laboral, qué efectos tiene el mobbing en el desarrollo de las relaciones laborales y qué acciones deben tomarse para la detección y prevención del mobbing. Es por esta razón que se utilizará parte de este documento como base teórica para poder explicar y desarrollar el acoso laboral.

1.3.6. Manifestaciones Del Acoso Laboral En Empresas Guatemaltecas -Sandra Patricia Sierra Natareno-

Este documento explica la manifestación de la violencia en diversos espacios de la sociedad guatemalteca, específicamente en el área laboral, identifica a través de la investigación si dentro de las empresas guatemaltecas existían manifestaciones de acoso laboral, determina como el acoso laboral afecta la vida de las personas, 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. 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.

En la investigación es importante contextualizar la problemática, es por esta razón que este documento permitirá establecer de qué forma se ha desarrollado el acoso laboral en Guatemala, cuáles han sido las causas y consecuencias del mismo dentro de las empresas y organizaciones guatemaltecas, y que medidas preventivas se han implementado para dar solución a esta problemática.

1.3.7. Acoso laboral como factor de riesgo en la salud mental de los colaboradores -Aldo Josué Carlos Arana Núñez-

Este documento explica la dinámica en la que se desenvuelve el acoso psicológico, descubre las posibles causas del acoso laboral dentro de la organización y proporcionar medidas preventivas en la aparición del acoso psicológico, así mismo establece la manera en que afecta esta problemática la salud mental de los colaboradores que son víctimas de acoso.

Es importante realizar una investigación de los casos de acoso laboral que se han desarrollado en Guatemala, es por esta razón que este documento permitirá conocer los acontecimientos y las circunstancias de acoso laboral y como se ha desarrollado en las instituciones. Tomando en cuenta que se realizará una investigación en donde se incluirán testimonios de personas que han sido víctimas de acoso laboral y de las repercusiones que han tenido en su vida personal y social.

1.3.8. Análisis Jurídico Sobre El Acoso Laboral, Mobbing, En El Ámbito Laboral Guatemalteco -Michelle Eugenia Beteta Mazariegos-

Esta investigación analiza las características esenciales del mobbing como un fenómeno jurídico así como sus efectos a nivel laboral. Además se realiza un estudio comparativo de otras legislaciones, cómo se regula el mobbing e incluso su tipificación como delito dentro del derecho penal.

Por lo que, derivado de todo lo anterior, con la presente investigación se busca dejar como aporte el análisis de los efectos como las consecuencias que dejan las prácticas de acoso laboral en los trabajadores, establecer los motivos por los que es necesario que se implemente una legislación que busque evitar ese tipo de prácticas y en caso las mismas se ejecuten que existan mecanismos efectivos ya regulados en ley que permitan la reparación del derecho humano vulnerado por medio del mobbing.

1.3.9. Salud Laboral riesgos labores psicosociales y bienestar social.- Bernardo Moreno-Jiménez & Eva Garrosa Hernández.

Este libro explica lo que es el acoso laboral, los elementos que lo integran, los riesgos psicosociales que pueden desarrollarse, el impacto que tiene para las personas que son víctimas, así mismo, analiza desde la perspectiva de género la salud laboral que se vive dentro de las organizaciones o empresas, determina las causas y expone las medidas que pueden tomarse para prevenir o dar solución a esta problemática.

Esta información permitirá explicar el acoso laboral desde varias perspectivas, tomando en cuenta las características que lo integran y la importancia de la salud mental de los colaboradores, para establecer las medidas de prevención o de solución para esta problemática.

1.3.10. Guías de Intervención Mobbing, acoso psicológico en el trabajo.

Sumándose a estos esfuerzos y desde una perspectiva psicosocial, la presente obra pretende facilitar información a todas las personas interesadas, para que de la manera más ética y profesional posible, puedan primeramente conocer el fenómeno, y posteriormente, generalizar sus aprendizajes a situaciones y contextos reales, contribuyendo a la prevención y gestión del mobbing.

Esta obra analiza el mobbing, sus antecedentes y consecuentes, así como las distintas formas de abordarlo. Se centra en la comprensión del mobbing como fenómeno psicosocial, en el análisis integrado del acoso psicológico dentro de un modelo de comportamiento organizativo, en las diferentes formas de medirlo y evaluarlo, y en las estrategias de prevención e intervención del mobbing. Pretende brindar un conocimiento psicosocial tanto de carácter teórico como práctico que sirva de ayuda a todas aquellas personas interesadas en el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo.

1.4. Objetivos

1.4.1. General:

Explicar el acoso laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo en hombres y mujeres, en el municipio de San Marcos.

1.4.2. Específicos:

- Determinar los tipos de problemas desarrollan las víctimas de acoso laboral.
- Analizar que personas son más vulnerables a sufrir acoso laboral.
- Identificar las posibles acciones para prevenir el acoso laboral.

Tabla 1

1.5. Operacionalización de los objetivos.

VARIABLES	Definición teórica	Indicadores	Unidades de análisis	Referente Teórico	Referente empírico
Acoso laboral	Es una conducta abusiva consiente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. También se denomina acoso psicológico o psicoterror laboral. (Gobierno de Chile, 2007)	Entrevistas a profesionales que tengan conocimiento del tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Psicólogos clínicos. • Jefa de la procuraduría general de la nación –PGN- • Comunicador social de los derechos humanos –PDH- 	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta abusiva. Sistémica y repetitiva. • Dignidad o integridad. • Psicológica o física. • Acoso psicológico. • Psicoterror laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Acoso Laboral • Causas que generan acoso laboral. • Manifestaciones del acoso laboral. • Quienes son más vulnerables a sufrir acoso laboral.
Condiciones de trabajo de	La unión general de trabajadores define las condiciones de trabajo	• Denuncias de las víctimas	Personas que laboran en	• Conjunto de variables.	Consecuencias del acoso laboral.

<p>hombres y mujeres.</p>	<p>como: “El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social”. (UGT, 2019)</p>	<p>de acoso laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonios de personas que han sido víctimas de acoso laboral. 	<p>diferentes instituciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definen la realización de una tarea. • Entorno determinando la salud del trabajador. • Tres variables: física, psicológica y social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir el acoso laboral.
---------------------------	--	--	----------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2020.

1.6. Delimitación

1.6.1. Geográfica

La investigación se realizará en el municipio de San Marcos, ya que el acoso laboral es un problemática que afecta a miles de empleados dentro de las instituciones u organizaciones, aunque prácticamente no es una problemática que se divulgue a diario, pero es algo que realmente sucede y es necesario ahondar en el tema para conocer si en realidad el acoso laboral es una problemática que afecta a los trabajadores que residen en el municipio de San Marcos.

1.6.2. Temporal

Esta investigación es de tipo diacrónica porque es necesario investigar y conocer cómo ha ido evolucionando el acoso laboral a través del tiempo y cuáles han sido las diferentes investigaciones que se han realizado sobre esta problemática.

1.6.3. Teórica

El acoso laboral se puede explicar y abarcar desde el punto de las siguientes disciplinas:

- **Trabajo social:** El trabajo social es una disciplina que se encarga de velar por el bienestar del ser humano, promover el trabajo con la sociedad para que garantizar los derechos sociales, así mismo integrar a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades en el trabajo hacía el bien común para mejorar la calidad de vida. Por esta razón se tomará en cuenta esta disciplina

para explicar las características del acoso laboral, como afecta la vida de las personas involucradas, las repercusiones en las relaciones e interacciones del entorno de las víctimas.

- **Psicología:** La psicología es una ciencia que estudia los comportamientos del ser humano, en relación con el medio ambiente físico y social que lo rodea. Así mismo explica los procesos mentales, las sensaciones y las percepciones de cada individuo, por esta razón a través de esta disciplina se determinan las agresiones psicológicas, física y sociales que se manifiestan en el acoso laboral, que denigra la integridad y las capacidades de las personas dentro del ámbito de trabajo, que pueden generar diferentes consecuencias físicas, emocionales, económicas o sociales a las víctimas.

1.7. Referente Teórico.

1.7.1. Desigualdad de género y acoso laboral.

a) Género.-

El género es un conjunto de características que analiza el rol de la mujer y el hombre dentro de la sociedad y así mismo como se relacionan entre sí.

Es un proceso de construcción cultural, social e histórica, a través del cual se configuran las relaciones entre hombres y mujeres en relación con todo un sistema social, definiendo patrones, símbolos, representaciones y valores. Género se refiere a los roles de hombres y mujeres y a su relación con la sociedad o cultura específica. (Farias García, 2010)

Históricamente la mujer siempre se ha visto marginada y excluida, ya que desde que son niñas no se les brindan las mismas oportunidades que a los hombres; tienen menos posibilidades de participar en los diferentes procesos u organizaciones que se realizan dentro de la sociedad y así mismo no se les incluye en la toma de decisiones sobre los gobernantes y candidatos a la presidencia. Todo esto se desarrolla más en las comunidades que en los municipios y departamentos, porque las diferentes culturas no lo permiten.

Por todos los hechos históricos que se han suscitado en contra de la mujer, siempre se le ha visto o se le ha hecho de menos, limitando sus capacidades. En cambio al hombre siempre se le han dado las oportunidades de participar y ser actor de la toma de decisiones, involucrándolo en procesos participativos, en donde ellos pueden pronunciarse como candidatos de algún puesto como gobernante, director, o jefe de alguna institución, organización o puesto meramente gubernamental.

Es por todas estas acciones que siempre se les ve a las mujeres como víctima, y al hombre con más posicionamiento dentro de la sociedad.

b) Acoso laboral (Mobbing).

El acoso laboral o mobbing se entiende como cualquier manifestación de una conducta abusiva que incluye comportamientos, palabras, actitudes, gestos y escritos que puedan atentar por su repetición o sistematización contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo, o degradando el ambiente de trabajo.

El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas

actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). (Molero Hermosilla, 2009)

Se trata de excluir a una persona de una comunidad privándola poco a poco de su identidad, su papel, su función, su categoría, su imagen, desintegrándola socialmente, anulándola simbólicamente. Es un proceso de destrucción, integrado por comportamientos hostiles que observados aisladamente, podrían parecer anodinos pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.

La finalidad del mobbing es destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. En muchas ocasiones el acoso laboral se confunde o se ha confundido con el acoso sexual, es preciso mencionar que este acoso se basa en hechos meramente libidinales.

Frías Ávila afirma que en el acoso sexual puro, el acosador persigue como objetivo conseguir favores sexuales reales. Pueden darse casos de chantaje sexual, en los que el acosador amenaza a la víctima con la pérdida de su puesto de trabajo si no accede a concederle las satisfacciones sexuales que reclama, en el mobbing no suele darse acoso sexual puro o casos de chantaje sexual, sino que se prefiere ejercer violencia de género o acoso sexual ambiental, el objetivo real no es conseguir sexo con la víctima sino crear a su alrededor un clima humillante y vejatorio que la afecte a nivel psicológico. (Frías Avila, 2010)

El acoso laboral es un tipo más amplio que el acoso sexual, por cuanto consiste en todo acto que cause un menoscabo o humillación al trabajador. El acoso sexual, en cambio, es más específico y abarca aquellas conductas que se producen cuando una persona independientemente del sexo,

realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona afectada y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

1.7.2. El acoso laboral en función del género.

El acoso laboral afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe un mayor riesgo en el grupo femenino, esto nos lleva a preguntarnos ¿Por qué hay más mujeres víctimas que hombres?

Por lo general, las mujeres suelen tener puestos subalternos, en los que tienen menos posibilidades de defenderse.

Este comportamiento puede estar vinculado al machismo corriente: algunos hombres tienen con respecto a las mujeres comportamientos que no se atreverían a tener con respecto a un hombre.

Pero por ello mismo, las víctimas no se atreven a hablar del tema. Además, muchas mujeres no se atreven a defenderse. No se educa a las hijas igual que a los hijos.

1.7.3. Tipos de acoso laboral.

El acoso laboral puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de una empresa, tanto hombres como mujeres son afectados por este fenómeno. Según Peláez “La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de las siguientes formas o tipos de acoso”. (Peláez, 2010):

a) Acoso Ascendente.

En el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de empleados y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus compañeros. (Peláez, 2010)

Peláez se refiere a aquella situación en la que un empleado que acaba de ser contratado dentro de la empresa u organización, es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus nuevos compañeros. De otra manera puede desencadenarse el acoso laboral hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios.

b) Acoso Horizontal.

En este supuesto un empleado se ve acosado por un compañero en el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien, porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. (Peláez, 2010)

Este tipo de acoso se basa en circunstancia que da lugar a comportamientos discriminatorios, en donde unas personas son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento. Una forma específica de este tipo de acoso es el llamado “acoso mixto”, que se da entre compañeros cuando la dirección consiente.

c) Acoso Descendente (Bossing).

Esta es la situación más habitual. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial para deshacerse de aquellos que no queremos despedir por motivos económicos o sociales. Tiene consecuencias mucho más lesivas para la salud que el horizontal o ascendente dado que la víctima no sabe cómo defenderse. (Peláez, 2010)

Este tipo de acoso se refiere a la presencia de agresiones por parte del jefe en contra del trabajador o subordinado, que pretenden provocar la renuncia del mismo ya que es posible que a la empresa u organización le sea conveniente recibir la renuncia que despedir al empleado, porque se verá beneficiado financieramente si se realiza esta acción de la manera que pretende el jefe.

1.7.4. Acoso laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo.

Este comportamiento está relacionado a una variedad de factores incluyendo discriminación religiosa, étnica, de edad, de género, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, y otras variedades, así como de razones socioeconómicas.

a) Organización del trabajo.

“La atribución de tareas que entrañan, por un lado, una sobrecarga cuantitativa, producida por la existencia de mucha demanda y poco control”. (Fernández S, 2010)

Un déficit cualitativo, entendido como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal realizado, cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su labor dentro de la empresa.

b) Concepción de tareas.

La monotonía y la repetitividad de las tareas origina conflictos personales e interpersonales, puesto que en la medida que los trabajos no representen un desafío para el trabajador o proporcionen posibilidad de crecimiento laboral o personal, muy probablemente serán causa de conflicto.

c) Tipo de dirección.

Cuando no se toma en cuenta el factor humano y se pretende optimizar los resultados en una organización a través de una gestión autoritaria, ello constituye un claro agente de promoción de conflictos y generará la posibilidad del mobbing.

d) Probables sujetos objetivo del acoso laboral.

Una cuarta y última variable imputada a la propia víctima del mobbing es la persona hacia la cual se ha dirigido la ira o la frustración. La presión que se ha acumulado se canalizará en forma de mobbing o acoso moral en el trabajo hacia una víctima que ha sido escogida en virtud de características que le son propias, tales como personas demasiado competentes o que llamen la atención, individuos con fuerte personalidad, trabajadores extremadamente honestos, escrupulosos y dinámicos o, por el contrario, aquellos menos competentes.

1.7.5. Causas Psicológicas.

a) Personas psicópatas: Son personas con una capacidad de seducción y de encanto extraordinario, con una frialdad extrema, con una capacidad de manipular a los demás. Personas muy motivadas por la ambición y el poder, que alcanzan rápidamente posiciones muy notorias dentro de la empresa y que tienen un comportamiento social binario: a los adversarios o los eliminan o los compran.

b) Personas paranoides: Son personas con una alteración en la percepción, que en psicología llamamos paranoidismo, por la cual se sienten atacados, se sienten víctimas de conspiraciones

y desencadenan 'ataques preventivos' contra los supuestos agresores. Los directivos o mandos de tipo paranoide atacan para no ser atacados y desencadenan acciones de maltrato, supuestamente, para evitar esos ataques que perciben en todos los demás.

- c) **Personas narcisistas:** Son personas con un profundo déficit de autoestima pero que exteriormente se comportan de una manera compensatoria. Esa forma externa de comportarse es arrogante, prepotente, sabelotodo, irrespetuosa, denigratoria, porque de esa forma tapan y compensan sus sentimientos profundos de inadecuación y de baja autoestima.

1.7.6. Causas ambientales.

a) El estrés y la presión en el trabajo.

No cabe duda de que la evolución del trabajo incrementa las exigencias y elimina cada vez más el aspecto humano. Los nuevos métodos de gestión suponen una sobrecarga crónica de trabajo, agotan a los trabajadores debido a órdenes contradictorias, a cambios de estrategias, a notas de servicio sistemáticas. (France Hirigoyen, 2004)

Otra causa del mobbing es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin oponer resistencia. Se trata de hacer cundir el psicoterror laboral entre los miembros de la organización, que tendrán que advertir lo que les podría ocurrir si no se someten a los dictados del grupo que hostiga.

b) Mala comunicación.

Las organizaciones exigen personas autónomas y responsables, aunque no siempre les facilitan los medios para adquirir madurez. Se practica el doble lenguaje, el lavado de cerebro. Radio-macuto o rumores de pasillo. Muchas situaciones de acoso moral no se darían si circulara la palabra. Existe un gran desfase entre el discurso de la dirección, en el que se habla de diálogo, de participación, y la realidad sobre el terreno, en la que no hay más que individualismo, trabajadores desechables.

c) Conflictos

Conviene igualmente distinguir el acoso de un conflicto en el que se manifiestan los reproches. Desgraciadamente, en las empresas apenas se tiene en cuenta el elemento humano, y los directivos y los mandos sólo se molestan en solucionar conflictos en el caso de que éstos puedan ocasionar un perjuicio evidente a la empresa. El acoso laboral es siempre resultado de un conflicto profesional mal resuelto. Las empresas temerosas de que la agitación social pueda dañar su imagen de marca optan por permitir que se instale una comunicación perversa, con las manipulaciones que ésta genera.

d) Falta de reconocimiento y respeto.

A las personas no se las ve, no se las oye, no se las tiene en cuenta. Es preciso que al individuo se le reconozca por lo que hace. No se trata tan sólo de darle una palmadita en el hombro. Muchos trabajadores se quejan de que no se les respeta. En una encuesta sobre la felicidad en el trabajo, los

autores comprobaron que dos de cada tres franceses trabajaban sin alegría. Muchos hablaban de desvalorización, de injusticia o de sufrimiento.

Existe un desajuste entre las promesas de felicidad y desarrollo que hacen las empresas y la realidad sobre el terreno. Ello provoca el desencanto de las personas que están cansadas de tener que generar continuamente una falsa identidad adaptada al menosprecio de las solidaridades colectivas.

e) La discriminación y el racismo.

Existe discriminación dentro del área laboral, la empresa u organización; el jefe o los subordinados discriminan a otros trabajadores por su cultura, etnia, su origen o su idioma.

f) Género.

El género es una de las causas que hoy en día provocan acoso laboral dentro de cualquier tipo de trabajo, ya que en muchas ocasiones las mujeres son más víctimas de esta problemática que los hombres, porque como la cultura lo ha enmarcado con estereotipos, las mujeres siempre son menos que los hombre o no están capacitadas para desempeñar un puesto de trabajo; predominando lo que generalmente siempre se ha conocido como machismo, porque lo hombres siempre quieren tener el poder sobre las mujeres.

1.7.7. Consecuencias del acoso laboral.

Los problemas psicológicos son los primeros en aparecer, antes de que aparezcan los problemas sociales, médicos o laborales, ya que provienen del nivel de inseguridad emocional y cognitiva que la persona comienza a padecer al ser víctima de este problema.

La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

a) Consecuencias Psíquicas o psicológicas.

Algunas personas empiezan a padecer diferentes síntomas de ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnias), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia, miedos al lugar de trabajo, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de acoso laboral.

Todos estos síntomas pueden ir aumentando con el paso del tiempo, sino se tratan pueden volverse un trastorno psicológico tales como: Trastornos de depresión, trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, trastornos psicósomáticos, trastornos de la alimentación, trastornos conductuales, trastornos de la personalidad, etc.,

La víctima de acoso laboral no es un enfermo mental, sino un empleado público destrozado psicológicamente, que suele sufrir tipos de daño. El diálogo interno que la víctima mantiene consigo misma como consecuencia de sus conductas, es hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Por qué me pasa esto a mí?
- ¿Qué he hecho yo para merecer esto?
- ¿Será que estoy haciendo algo mal?

Estas preguntas pueden ocasionar que la víctima empiece a tener ideas irracionales, estos pensamientos se basan prácticamente en crear ideas de suicidio, por no poder soportar las presiones que vive dentro del área de trabajo.

b) Consecuencias en la salud física:

- Efectos cognitivos: olvidos, pérdidas de memoria, dificultades para concentrarse, apatía, sentimientos de inseguridad.
- Síntomas psicósomáticos: Pesadillas, sueños vividos, dolores de estómago y abdominales, náuseas, diarreas, falta de apetito, vómitos, aislamiento y llanto.
- Síntomas de estrés mantenido en el tiempo: Dolores de espalda, cervicales, dorsales, lumbares y dolores musculares.

- Síntomas del Sistema Nervioso Autónomo: Dolores de pecho, sequedad en la boca, sudoración, palpitaciones, sofocos, hipo o hipertensión y sensación de falta de aire.
- Debilidad y cansancio: Temblores, desmayos, debilidad y fatiga crónica.

c) Consecuencias en el ámbito laboral.

Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al acoso laboral se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa.

Además de perder o tener que abandonar el puesto de trabajo por causa del acoso laboral, muchas víctimas de este acoso encuentran serias dificultades para volver a integrarse en un puesto de trabajo.

1.8. Referente Metodológico

1.8.1. Propósito.

Análisis del acoso laboral y su repercusión en las condiciones de trabajo y los problemas que desarrollan las víctimas, para contribuir a la promoción de la cultura de denuncia y de leyes que protegen a las víctimas.

1.9. Tipo de estudio

1.8.1 Investigación Cualitativa

Se utilizará como tipo de estudio la investigación cualitativa, ya que esta permite estudiar la realidad y todos los fenómenos que suceden dentro del contexto; interpretando cada suceso de acuerdo a las personas involucradas.

1.10. Método

1.10.1. Fenomenología

La investigación no se ve limitada por teorías, ya que este método no parte del diseño de ningún enfoque; permite un análisis mediante la propia experiencia inmediata, lo cual lo hace subjetivamente variable y con posibilidades descriptivas más amplias y sin eludir características que son propias del objeto o del problema investigado.

1.11. Técnicas

1.11.1. Entrevista semi-estructurada

Esta técnica permitirá recabar datos necesarios para la investigación, a través de preguntas semi-estructuradas que faciliten obtener la información que servirá para la investigación.

1.11.2. Observación no participativa

Esta técnica no altera la observación del objeto a investigar y permite que se presenten con cada una de sus cualidades y el origen de cada una de ellas y sus propias consecuencias.

1.11.3. Testimonios

El registro de testimonios permitió obtener información real de personas que han sido víctimas de Acoso Laboral; información que contribuyó a la profundización y análisis de la problemática investigada.

1.12. Instrumentos

1.12.1. Guía de observación

La guía de observación se estructurará tomando en cuenta elementos claves que permitan y faciliten la obtención de datos a través de la observación de hechos que se susciten de la problemática a investigar.

1.12.2. Guía de entrevista

Se elaborará una guía de entrevista con preguntas que permitan obtener la información necesaria sobre la problemática a investigar, buscando dicha información con personas claves que conozcan

el tema o que hayan vivido una experiencia del mismo, y puedan compartirla con fines meramente educativos e informativos.

1.12.3. Registro de Testimonios

Esta técnica permitió profundizar en la investigación de la problemática, ya que se obtuvieron historias reales a través del diálogo íntimo y personal con las personas que han sido víctimas de Acoso Laboral.

1.13. Instrumentos colaterales.

1.13.1. Grabadora

La grabadora será un instrumento que permitirá recabar información, tal y como se desarrolló en el momento ya que la información no se altera y se puede mantener por mucho tiempo.

1.13.2. Libreta de apuntes

Este instrumento permitirá obtener datos manuscritos de la problemática a investigar, así como tomar apuntes de los datos necesarios que se obtengan al momento de realizar la investigación.

1.14. Informantes claves

Los informantes claves serán aquellas personas que conocen o que han vivido la problemática investigada, ya que ellos proporcionarán datos exactos y tangibles de las experiencias vividas. Los cuales son trabajadores de instituciones públicas y privadas que han sido víctimas de acoso laboral, seguidamente se tomará la opinión de los diferentes expertos en el tema en los que se incluyen psicólogos, trabajadores sociales, entre otros, los cuales proporcionaran información sobre las causas y consecuencias del acoso laboral. Finalmente se utilizarán los testimonios de personas que han sido víctimas, pero que quieren mantener el anonimato de su experiencia por causas personales.

CAPITULO 2

UNA APROXIMACION A LA IDENTIFICACION DE PROBLEMAS QUE DESARROLLAN LAS VICTIMAS DE ACOSO LABORAL

2.1. Primeras aproximaciones al fenómeno del acoso laboral

El acoso laboral o –Mobbing-, se ha definido como las acciones y comportamientos negativos entre compañeros de trabajo o entre colaboradores y jefes. El acoso laboral es un problema social que afecta a cualquier tipo de persona sin importar su cultura, su origen, su género, su nivel económico o social. Es prácticamente un atentado en contra de la dignidad de la persona y una violación de sus derechos.

Existen diferentes opiniones acerca de cómo se puede explicar el acoso laboral, para esto se deben tomar en cuenta los factores que construyen este problema social y la opinión de diferentes profesionales con experiencia en la atención del mismo.

El mobbing o acoso moral en el trabajo es un fenómeno laboral que enrarece la relación de trabajo, pues se basa en una serie de conductas hostigadoras, agresivas, efectuadas de manera sistemática, reiterada y frecuente a través de tratos vejatorios y humillantes, dirigidos a menoscabar la integridad psicológica del trabajador acosado, con el propósito de lograr, mediante su aparente voluntad, la salida de la organización empresarial para la cual labora. (Fernández & Nava, 2010, pág. 65)

Según la delegada regional de la Procuraduría General de la Nación “El acoso laboral es la acción de hostigar a un trabajador o trabajadora, produciendo miedo o terror dentro de su trabajo, provocando su retiro” (delegada de la procuraduría general de la nación -PGN-,2018).

A su vez, la psicóloga clínica Karina Escobar explica “El acoso laboral es la intimidación y el asedio de un trabajador o trabajadora en su área laboral y que le provoca problemas psicológicos y profesionales. Es una conducta que implica una agresión constante, practicada por un empleador a los trabajadores, por cualquier medio y que tenga como consecuencia la denigración de la víctima”. (Escobar, 2018).

En las definiciones que preceden se puede identificar una coincidencia en que el acoso laboral es una forma de maltrato psicológico y moral hacia un compañero de trabajo. Puede ser de una persona hacia otra, o de un grupo de personas hacia otra persona. Es un conjunto de acciones que dañan psicológicamente a un empleado de cualquier tipo de empresa u organización, ya sea privada o pública, obligándolo a tomar decisiones contra su voluntad con los consecuentes efectos en el ámbito personal, emocional y social.

En Guatemala este hecho ha sido patente históricamente, pero se ha visto como algo normal dentro de las empresas, instituciones o lugares de trabajo; acciones que han sido soportadas por miedo o por simple necesidad del empleo. En San Marcos aún se desarrolla y promueve el acoso laboral, ya que las personas que son víctimas no son capaces de exponer sus casos por miedo a perder el empleo o por que se tomen represalias en su contra. Es necesario que la sociedad evolucione haciendo conciencia de la importancia que presenta esta problemática y por todas las consecuencias que trae consigo el ser víctima de la misma.

2.1.1. Causas del acoso laboral.

Dentro de las causas del acoso laboral se encuentran las: económicas, sociales, culturales, profesionales, entre otras. Según el trabajador social de la procuraduría de los derechos humanos entre las causas más comunes se pueden encontrar: “La discriminación (por raza, etnia, cultura), la pobreza o baja autoestima”. (Chávez, 2018).

La discriminación se manifiesta cuando las personas no respetan o aceptan el origen, cultura, género, nivel económico y social que poseen los colaboradores dentro de la institución u organización donde laboran. Esto se demuestra cuando se cree que las personas no tienen valor o no son capaces de tener un crecimiento personal e igualitario, manteniendo los esquemas que se han creado a lo largo de la historia del país.

Este factor puede ser uno de los más importantes para definir las causas que generan acoso laboral, porque engloba todas las características que pueden contribuir a que se promueva esta problemática; la discriminación se ha evidenciado durante muchos años, como una herencia de la invasión y colonización, que entre otros graves daños, provocó el origen de la desvalorización de las culturas locales y la imposición de la raza extranjera, criolla o ladina, como superior a las etnias.

Desde el punto de vista de los catedráticos de la universidad de San Carlos de Guatemala las causas del acoso laboral pueden ser: El abuso de autoridad, la falta de una normativa clara en la institución sobre autoridad y responsabilidad y la baja autoestima de los colaboradores. (Guzmán, 2018).

Uno de los factores causales del acoso laboral puede ser la organización de la empresa privada o pública, también es importante buscar otras posibles causas de esta problemática social. De acuerdo a lo anterior Molero Hermosilla (2009) afirma:

La causas del acoso laboral pueden ser de carácter psicosocial (supervisión y trato recibido, vinculación con el jefe, con los subordinados y/o compañeros, clima del grupo, etc.), y relacionadas con la organización del trabajo (presiones y carga, sistemas y procedimientos, contenido de la tarea, definición de funciones y responsabilidades...) (pág. 68)

De acuerdo con la información anterior se puede afirmar que las causas del acoso laboral pueden ser de diversa índole, pero las que más predominan surgen debido a la organización de la empresa u organización, ya sea privada o pública; en especial al no establecer lineamientos que permitan conocer cuál es la responsabilidad de cada trabajador, pues esto trae como consecuencia que algunos cargos queden expuestos a ciertas situaciones tales como abusos de autoridad, recargo de trabajo para algunos colaboradores, concentración de autoridad y menor responsabilidad para algunos otros, o circunstancias que aumentan la vulnerabilidad como la forma de contratación o el tipo y naturaleza del trabajo.

Otra posible causa en la que coincide la opinión profesional es que la persona que es víctima tenga baja autoestima y por esta razón sea propensa a sufrir acoso laboral, ya que se vuelve vulnerable y permite que otra persona le haga daño perjudicándolo en el área laboral donde se desenvuelve; así mismo le es imposible detener cualquier tipo de daño que otra persona le realice ya sea por miedo a tener problemas más graves en su trabajo o porque no se cree capaz de poner un alto a las agresiones que recibe.

2.1.2. Manifestaciones del acoso laboral

Las manifestaciones del acoso laboral están relacionadas con una variedad de factores incluyendo: discriminación religiosa, étnica, de edad, de género, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, y otras variedades, así como por razones socioeconómicas.

Según la delegada regional de la Procuraduría General de la Nación “El acoso laboral se puede manifestar por medio de violencia psicológica y emocional; provocando desánimo y baja autoestima en el trabajador, también puede ser a través de humillaciones delante de los compañeros o asignando trabajos humillantes a las personas”. (Díaz, 2018).

El acoso laboral se manifiesta a través de humillaciones que en casos extremos perjudican a la víctima acosada. La violencia psicológica y emocional se manifiesta a través de gritos, insultos, menosprecio, humillaciones en público, hacer sentir mal a la persona, no tomar en cuenta las opiniones que ella proponga; este tipo de manifestaciones pueden provocar un deterioro emocional y un déficit en su productividad laboral, causándole daños personales y profesionales.

La psicóloga clínica Karina Escobar refiere que las manifestaciones pueden darse: “Esparciendo rumores sobre las personas, no reconociendo los méritos de los trabajadores, excluyendo a la persona de actividades y también a través de la indiferencia de parte del jefe”. (Escobar, 2018).

Los rumores y la asignación de tareas humillantes contribuyen a la promoción de acoso laboral dentro de la empresa; los rumores que comúnmente son llamados “chismes” afectan la vida personal de la víctima provocándole una vergüenza social, la cual le dificulta establecer relaciones personales en el área laboral. Fincowsk (2011) citado por Natareno (2014) afirma:

Las manifestaciones del acoso laboral pueden ser 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. (pág. 23)

De acuerdo a la información anterior se puede contrastar que las constantes amenazas de despido, obligan a la persona a realizar trabajos extra, ya que está constantemente expuesta a hostigamiento con el fin de provocar desesperación y obligarle a renunciar al puesto. En casos extremos esta problemática también se puede mostrar con insinuaciones y provocaciones meramente sexuales, que pueden causar la renuncia inmediata de la víctima.

2.2. El contexto del acoso laboral

Al hablar del contexto del acoso laboral es necesario explicar el ámbito de trabajo en donde se desarrolla esta problemática, ya que el ámbito laboral está compuesto por diferentes factores que contribuyen a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa u organización. Aquí se incluyen varios aspectos y características que construyen de manera específica el contexto del acoso o ambiente laboral.

2.2.1. Circunstancias que revelan la existencia de acoso laboral

Las circunstancias que revelan la existencia de acoso laboral hacen referencia al conjunto de hechos, acciones y situaciones que rodean a una persona y que influyen en su vida y su forma de ser o actuar. Una definición generalmente aceptada de circunstancia dice: “Una circunstancia es un factor externo que afecta a una persona en concreto, es una situación puntual que tiene unas cualidades y unas características concretas. Las circunstancias pueden ser permanentes o puntuales”. (Definición ABC, 2014)

Existen diferentes circunstancias que generan y revelan la existencia de acoso laboral dentro de las instituciones o empresas. Según la Procuraduría General de La Nación –PGN- las circunstancias pueden ser: “La discriminación (por raza, etnia, cultura), ser madre soltera, la pobreza, baja autoestima entre otras”. (Díaz, 2018).

Esto se demuestra cuando se cree que en cuestiones de cultura, origen, género, nivel económico y social las personas no tienen valor o no son capaces de tener un crecimiento personal e igualitario, con lo que se sostienen los esquemas que se han enraizado a lo largo la historia del país y en la sociedad.

La pobreza también se vuelve una circunstancia que propicia el mobbing, puesto que las personas que son víctimas de esta problemática suelen soportar todo tipo de maltrato denigrante hacia su persona, por la necesidad económica que tiene ya que es la única fuente de ingresos que poseen y también la de mantener su empleo.

El ser madre soltera puede ser una circunstancia muy difícil en el ámbito laboral, porque se pueden presentar situaciones en donde la colaboradora tenga que solicitar permisos para atender asuntos relacionados a su maternidad, por ejemplo las horas de lactancia, los períodos pre o post

parto. En los casos de mobbing, la madre ve violados sus derechos, en situaciones como la negación de permisos para citas médicas, chequeos personales o de sus hijos, o sobre las horas de lactancia a las que tiene derecho; que en ocasiones pueden llevarla a sufrir discriminación.

Según la psicóloga Karina Escobar “Acosar habitualmente y ser sometidos en el ámbito laboral son de las manifestaciones más comunes que revelan la existencia de acoso laboral, dentro de una empresa o institución. También se puede ejemplificar con las exigencias o propuestas de empleadores a subordinadas bajo amenaza de un despido, pedirle al empleado que trabaje horas extra sin remuneración alguna”. (Escobar, 2018).

Otra circunstancia que suele ser muy común es la percepción de amenazas ante la eficiencia de los trabajadores y que se puede traducir como celo profesional, sentirse vulnerable ante las capacidades que posee otra persona al momento de realizar de manera eficiente las tareas que se le asignan, es en ese momento donde la persona vulnerable se siente amenazada y decide dañar a las personas creando un ambiente laboral estresante e inadecuado para perjudicar a sus colaboradores o compañeros de trabajo.

La intolerancia hacía otras personas puede ser un motivo para molestarlas, con ello se crean relaciones inapropiadas dentro del ámbito laboral; porque no se es capaz de convivir con personas que tengan pensamientos diferentes a los nuestros. De esta forma se promueve el acoso laboral y con dichas acciones se desea provocar la renuncia de un compañero o colaborador del trabajo.

2.2.2. Momentos que construyen el acoso laboral.

El inicio del acoso laboral se puede presenciar con el choque de opiniones ya que en diferentes momentos no se puede estar de acuerdo con lo que opina la otra persona, y esto puede ser el origen del celo profesional o la envidia dentro del área de trabajo.

Cuando el jefe demuestra favoritismo hacia algunos empleados también contribuye a que se generen rumores dentro de la empresa o institución, porque los colaboradores no estarán de acuerdo con que a una persona se le dé más importancia que a otras o que se le asignen menos actividades Natareno (2014) explica:

Hablar del espacio laboral es describir 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. (pág. 9)

De acuerdo con lo anterior el espacio laboral hace referencia al momento en donde tanto jefes como trabajadores además de relacionarse laboralmente, pueden compartir e interactuar aspectos personales, culturales o familiares, si así lo desean, sin sentirse vulnerables. Con la finalidad de crear un ambiente saludable dentro de la empresa u organización, ya sea privada o pública.

El asedio es una de las formas de mobbing laboral, que consiste en acosar a la persona en grupo, provocarle miedo o terror, desprecio y desanimo. Ser más exigente con la persona buscando desesperarla para que abandone su puesto, cuando el estrés se debe al hostigamiento o intimidación continua.

Crear un ambiente de trabajo estresante puede ser riesgoso para ambas partes, ya sea para el acosador como para el acosado; puede que el acosador sobrepase los límites para perjudicar a una persona y se exceda en las humillaciones provocando daños psicológicos graves al acosado, o que el acosador se vea perjudicado laboralmente a través de un despido o la cancelación de su contrato si en algún momento la persona que ha sido agredida expresa su inconformidad con el trato del acosado hacía su persona. En ocasiones la organización de la empresa u institución es la que genera o construye acoso laboral, ya que se asignan más tareas a un cargo que a otro.

2.2.3. Espacios que construyen el acoso laboral

Es importante explicar las relaciones laborales, los cargos, tipos de contratación y las jerarquías que son más propensas a generar acoso o las que son más vulnerables a sufrir acoso laboral. En este apartado se pueden mencionar e incluir las diferentes formas en las que se revela la existencia de acoso laboral. En este caso se pueden aludir los tipos de acoso laboral, las fases y el grado en el que se manifiesta el acoso laboral.

a) Acoso Laboral según su Jerarquía.

- **Acoso vertical descendente o “bossing”.**

Este tipo de acoso se manifiesta generalmente del jefe hacía los subalternos, de la persona que ocupa un rango superior a la víctima. Hermosilla (2009) explica “Se habla de bossing cuando este comportamiento no sucede entre iguales, sino que la víctima tiene una categoría inferior a la del

acosador en el organigrama de la organización, o bien en la práctica se sitúa por debajo de él. (pág. 95).

Este tipo de acoso ocurre cuando un empleado o subalterno recibe acoso por parte de uno o varios empleados de la empresa u organización de un rango jerárquico mayor. Este tipo de acoso es el que normalmente predomina dentro de las empresas porque es más fácil que un jefe inmediato se convierta en acosador por las características del puesto que ocupa. Hermosilla (2009) afirma:

Así, pues, la acción se desarrolla exclusivamente en una dirección vertical y un sentido descendente. El superior explota las ventajas de una relación desigual y asimétrica la existente entre un jefe y sus empleados, un catedrático y un profesor asociado, un gerente y un ordenanza; y por acción u omisión, el entorno (dirección, trabajadores, cultura corporativa...) colabora desempeñando habitualmente también un papel relevante. (pág. 95)

El bossing o acoso vertical descendente incluye actitudes y acciones relacionadas con el abuso de poder que los superiores ejercen con el objetivo de excluir a los empleados en el lugar de trabajo, esto lo realizan con facilidad porque el empleado acosado se encuentra en una situación de desprotección laboral. Este tipo de acoso suele ocasionar problemas más graves en la víctima porque el acosador logra aislarlo laboralmente y socialmente obligándolo cambiarse del puesto de trabajo que ocupa o en casos terribles a abandonar definitivamente su puesto laboral dentro de la empresa o institución.

- **Acoso horizontal:**

Este tipo de acoso de manifiesta entre compañeros del mismo rango jerárquico dentro de la empresa o institución, lógicamente la persona que se convierte en acosador o agresor tiene un

mando superior al de la víctima a pesar de ocupar el mismo rango en el puesto de trabajo.

Hermosilla (2009) explica:

Algo que parece caracterizar al acoso horizontal es que no duraría mucho tiempo como tal, sino que lo normal es que se transforme en uno de carácter vertical descendente en algún momento del proceso. Esto sucedería, sobre todo, cuando -la jerarquía no hace nada y deja hacer- es decir, cuando actúa como cómplice, en cuyo caso nos encontramos con un acoso mixto. (pág. 99)

Las causas de este tipo de acoso laboral pueden ser muchas y variadas, aunque las más comunes son: envidia, chismes, conflictos, rivalidades, antipatías personales entre compañeros, forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, para atacar al más débil, por las diferencias con la víctima, por celo profesional o por falta de trabajo y aburrimiento.

- **Acoso mixto (vertical descendente + horizontal).**

Este tipo de acoso es una combinación entre el acoso horizontal –compañeros de un mismo rango jerárquico- y entre el vertical descendente – el acoso se manifiesta del jefe hacía el subordinado-. Se presenta dentro de la empresa o institución cuando los compañeros del mismo rango jerárquico son los que generan el acoso laboral y el jefe no realiza acciones para detener el maltrato, sino que se une a realizar acoso a la víctima. Pérez (2014) explica:

Es inusual que el acoso horizontal persista como tal, de modo que resulta habitual que en algún momento se convierta en vertical descendente porque la jerarquía no hace nada al respecto o permite que continúe la situación de acoso psicológico. (pág. 37)

Cuando el acoso lo realiza el jefe inmediato, todos los compañeros de trabajo toman la misma actitud, convirtiendo a la persona víctima culpable de que algo salga mal, y por ende haciéndola responsable de cualquier cosa o situación que se genere dentro de la empresa.

- **Acoso vertical ascendente.**

Este tipo de acoso laboral es el que raramente puede manifestarse dentro de la empresa o institución, porque ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de acoso puede darse en diferentes situaciones, algunas pueden ser que un empleado que ya labora en la empresa es ascendido a un rango mayor y que dentro de sus actividades deba dar órdenes a sus antiguos compañeros. Otra situación podría ser que la persona que va a ocupar el puesto de jefe implemente métodos de trabajo que no son admitidos por los empleados de la empresa y que este sea un desencadenante para empezar a tener conflictos con sus compañeros de trabajo.

Aunque este tipo de acoso no es muy frecuente dentro de los empleados de una empresa, tiene los mismos efectos negativos o consecuencias devastadoras para la persona que es víctima. Hermosilla (2009) explica:

Un suceso mucho menos frecuente, pero que representa como decíamos entre el 1% y el 9% de los casos de acoso psicológico, es la agresión de uno o más subordinados a un superior jerárquico. La rareza de esta clase de hostigamiento haría que se tenga menos en cuenta que las otras modalidades, pero todo indica que puede resultar igual de violenta y destructiva. (pág. 99)

En este tipo de acoso se revelan actitudes que van encaminadas a desobedecer las nuevas normas o reglas puestas por el jefe, este caso se da con mayor frecuencia con grupos de trabajadores que deciden no respetar las reglas y hacerle burlas o bromas pesadas al nuevo jefe inmediato.

b) Grados del Acoso Laboral

Los grados del acoso laboral representan la intensidad, el nivel y la duración en la que se presentan las agresiones y la forma en que estas van afectando a la víctima.

- **Primer Grado.**

La persona es capaz de soportar las agresiones ya sea ignorándolas o enfrentándose a su agresor, de esta forma logra mantener su puesto de trabajo a pesar de las humillaciones, insultos y burlas. En este grado las relaciones personales de la víctima no se ven afectadas, aunque la persona no puede evitar sentirse estresada, ansiosa o irritada.

La persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encarar a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 7)

- **Segundo Grado.**

La persona no es capaz de detener las agresiones que vive, aquí suelen presentarse problemas físicos y psicológicos que hacen que la persona demuestre dificultades para incorporarse o mantener su puesto de trabajo dentro de la empresa o institución.

En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil.

Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas

gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 7)

- **Tercer Grado.**

La persona muestra daños psicológicos severos que hacen que se le dificulte la incorporación o la permanencia en su puesto de trabajo. Aquí se ven afectadas las relaciones personales de la víctima y las consecuencias son devastadoras, en este grado la persona puede presentar depresión severa o intentos de suicidio.

La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 7)

c) Fases del Acoso Laboral.

Las fases del acoso laboral explican el nivel en el que empieza el acosador a hostigar a la víctima, cómo se va desarrollando el acoso en cada espacio y la manera en la que cambia la víctima de un estado a otro.

- **Fase de Conflicto.**

Esta es la fase inicial en donde la causa que puede generar acoso es que ambas personas estén en desacuerdo sobre las decisiones que deben de tomarse dentro de la empresa o institución, aquí se pueden mencionar los diferentes prejuicios, creencias y objetivos que cada persona pueda tener sobre alguna situación o problema que se deba resolver.

Se trata de un incidente específico que puede originar una situación de acoso. No todos los conflictos de convivencia en el lugar de trabajo originan hostigamiento o acoso; solo los conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación de acoso. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 7)

- **Fase de Estigmatización**

En esta fase el acosador realiza acciones y comportamientos de acoso, agresiones físicas, verbales y psicológicas, a través de las cuales busca que la persona abandone su puesto de trabajo dentro de la empresa. En esta fase los compañeros de trabajo de la víctima se dan cuenta de las agresiones pero no se involucran y en ocasiones ignoran la situación.

En esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en un comienzo causa desconcierto y trata de evitar. Los colegas de la víctima también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestar la atención que se requiere, restándole importancia e incluso negando lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 7)

- **Fase de Intervención de la Autoridad.**

En esta fase la empresa o el jefe inmediato se da cuenta del acoso que se está generando sobre el empleado y decide intervenir, tomando acciones que puedan solucionar el conflicto que existe entre la víctima y el acosador. En casos contrarios la empresa ignora y trata de ocultar el problema, lo cual hace que las cosas empeoren y que la víctima sufra daños devastadores.

La jefatura de la organización comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que requiere medidas de intervención. Éstas pueden orientarse a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden negar u ocultar el problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 8)

- **Fase de Exclusión.**

En esta fase la víctima después de sufrir acoso pide que la trasladen a otro departamento o que la cambien de puesto, en algunos casos la empresa o institución accede a las peticiones; pero en la mayoría de casos la empresa ignora lo que la víctima desea y esto hace que la persona abandone su puesto de trabajo.

Debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador “difícil” o “problemático” o con problemas de salud mental, lo que terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido. (El Acoso Laboral o Mobbing, 2007, pág. 8)

2.3. Explicaciones de cómo se vive el acoso laboral desde la experiencia individual.

Para entender el problema del mobbing, es necesario conocer de primera mano experiencias y vivencias que demuestran lo que las víctimas deben enfrentar. No se puede decir que todos los casos tienen características similares, pero si se pueden identificar algunos elementos en común, el más claro de ellos, la existencia de un acosador, un acosado, un motivo y los hechos que concretan el acoso.

Leymann citado por Vidal Casero ha descrito 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza; se suelen encuadrar en cinco grupos, y están en relación con: a) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador; b) actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales; c) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral; d) actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional; e) actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima. (Vidal Casero, 2006, pág. 11)

Con lo anterior, es necesario conocer las experiencias reales y tangibles de personas que han atravesado situaciones de acoso laboral dentro de la institución o empresa en donde se desenvuelven, por esta razón se presentan varios testimonios en los que las víctimas explican los momentos en los que sufrieron acoso y las situaciones que soportaron para mantener su puesto de trabajo.

2.3.1. El acoso como coacción: Testimonio 1.

El testimonio de una mujer de 20 años, la cual prefirió mantenerse en el anonimato expresa: “En ocasiones me siento con miedo o muy angustiada porque continuamente mi jefa me ha dicho que si no cumplo las metas de venta me va a despedir, pero las metas son muy altas y no es posible alcanzarlas en un mes de trabajo”. (Empelada de atención al cliente y servicio de ventas, 2018)

Muchas veces la necesidad de tener un trabajo para mejorar el nivel de vida en el ámbito económico, suele ser una de las causas principales por la cual las personas se mantienen en un puesto laboral aunque empiecen a padecer problemas físicos o tengan que someterse al hostigamiento de sus compañeros de trabajo o de su jefe.

Esta persona añade: “Cuando mi jefa hace las reuniones dentro de la institución en donde trabajo, empieza a realizar señalamientos frente a todos sobre las personas que no han llegado a sus metas, y todos los días se encarga de recordarnos que para permanecer en la institución debemos terminar las metas y que si es posible que se cumplan más de las establecidas y que si no estamos de acuerdo ella nos puede remplazar cuando quiera. Esto me hace sentir muy cansada, estresada y siempre estoy pensando en cumplir las metas que me ponen, pero es muy difícil porque yo no puedo salir de la institución para ir a buscar a las personas y mucho menos obligarlas a que lleguen a la institución”. (Empelada de atención al cliente y servicio de ventas, 2018)

La información anterior se puede contrastar con la clasificación de las formas de expresión de acoso laboral que realizan Martín Daza, Pérez Bilbao y López García Silva. Los cuales explican:

“Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su

estilo de vida, etc. Se pueden dar diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador”. (Vidal Casero, 2006, pág. 11)

En algunos casos instituciones prominentes en el ámbito nacional o internacional, trazan metas a los trabajadores que van más allá de sus capacidades, pero al final los objetivos de dichas empresas o instituciones no es crear un ambiente saludable de trabajo; sino que se basan en obtener beneficios económicos personales y en ocasiones sobrecargan de trabajo a sus empleados para que sus metas económicas no se vean afectadas, sin importarles las condiciones la salud de sus colaboradores. Estas condiciones de trabajo pueden ser comparadas con relaciones de explotación, en donde el colaborador manifiesta este sufrimiento en diferentes áreas de su vida.

2.3.2. Acoso sexual: Testimonio 2.

El testimonio de una mujer de 27 años, que de igual forma prefirió mantenerse en el anonimato, explica: “Hace unos meses me asignaron a otra persona como mi jefe inmediato, porque mi jefe tomo sus vacaciones. Está persona al inicio se mostró muy amable conmigo, siempre me daba permiso para salir unos minutos antes de la hora. Luego empezó a invitarme a salir, me llevaba flores, chocolates y regalos. Pero sinceramente yo no quería nada con él, incluso yo tenía novio y él no me gustaba, yo trate de explicarle que no estaba interesada en su persona”. (Empleada de ventas, 2018)

“Él no entendió y seguía hostigándome, me seguía llevando regalos, me decía muchas cosas y frases como piropos y cosas sexuales. Me llamaba muchas veces a su oficina y me decía que si yo andaba con él me podía subir de puesto y aumentarme el salario, que no fuera necia que me convenía que yo le gustaba mucho, que no era necesario que tuviéramos una relación, que saliera

con él y que tuviéramos algo más, como relaciones sexuales o algo parecido; sin ningún compromiso. Me enoje mucho porque sus insinuaciones y hostigamientos eran demasiados, no me dejaba hacer mi trabajo a gusto, siempre solicitaba mi ayuda o me llamaba a su oficina”. (Empleada de ventas, 2018)

Con lo anterior, se puede ejemplificar esta información con otra clasificación de las diferentes formas de expresión de acoso sobre las víctimas que han elaborado Martín Daza, Pérez Bilbao y López García Silva, los cuales explican:

“Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.)”. (Vidal Casero, 2006, pág. 11)

La misma persona añade: “Una vez me llamo a su oficina para que lo ayudara a realizar un inventario de los productos, cosa que no me correspondía porque mi trabajo es colocar el producto en los diferentes supermercados; Pero lo tuve que hacer para que no tener problemas con el o por el miedo a que me despidieran. En lo que estábamos en su oficina el empezó a decirme que le hiciera caso, que iba a poder aumentarme el salario, entonces yo le dije que nos dedicáramos a trabajar en el inventario y que ya no me siguiera diciendo cosas, entonces el empezó a decirme que estaba bonita, que tenía un cuerpazo y me dijo otras vulgaridades, luego intento tocarme el hombro y cuello, entonces me enoje mucho y reaccione bruscamente, le dije que no me tocara que me dejara en paz, que ya no lo soportaba y que nunca en mi vida iba a salir con él y mucho menos a estar con él, que me parecía desagradable y que si seguía molestándome iba a hablar con mis jefes

superiores para que tomaran las medidas necesarias. Después me salí de su oficina y seguí trabajando”. (Empleada de ventas, 2018)

Es claro que en muchas ocasiones las personas aprovechan del puesto laboral en el que se encuentran posicionadas, utilizando esto para presionar y hostigar a los empleados a través de comentarios ofensivos u amenazas de despido, sanciones económicas o laborales. Así mismo, si los colaboradores no ceden a las exigencias de los acosadores, pueden comportarse aún más agresivos y por ende llevar a las víctimas a sentirse incómodas por sus expresiones u ofrecimientos, también pueden ser extremistas y faltarle el respeto a sus subordinados con el fin de obtener lo que desean y cuando no satisfacen sus deseos, empiezan a atacar a las personas con mayor frecuencia.

Esta persona expresa: “Al día siguiente me presente al trabajo como todos los días, me sorprendí porque él no me dirigió la palabra, entonces me dediqué a trabajar y hacer mis labores. Cuando terminó el día empecé a alistar mis cosas para irme, entonces él salió y llamo a su oficina. Estando ahí me dijo que tenía que hacer un inventario de todos los productos que coloqué en el día y de los días anteriores de la semana y que después de terminar podía irme, hice el inventario y me fui, trabajé hasta tarde y ya no pude ir a la universidad”. (Empleada de ventas, 2018)

“Después de esa semana, él me volvió a llamar a su oficina y me dijo que iba a ser la encargada de recibir el producto todos los días a las 5 de la mañana y que hiciera el inventario diario de los productos colocados y que si no estaba de acuerdo que le dijera y que él podía reemplazarme por alguien más. Al final tuve que hacer todo, porque no quería perder mi trabajo, terminaba muy cansada todos los días, empecé a tener problemas de salud, porque tenía que ir a estudiar después de terminar mi trabajo, entre las tareas de la universidad y el estrés de mi trabajo no hacía mis horas de comida entonces me empecé a enfermar del estómago, incluso no podía almorzar bien porque si llegaba uno minuto tarde él me regañaba y me levantaba reportes”. (Empleada de ventas, 2018)

La información anterior se puede ejemplificar con otra clasificación sobre las expresiones de acoso que han elaborado: “Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc”. (Vidal Casero, 2006, pág. 11) Martín Daza, Pérez Bilbao y López García Silva, en la cual expresan

Es habitual que en el momento en el cual existe un choque entre el jefe y los subordinados, los jefes aprovechen su jerarquía laboral para asignar trabajos desgastantes y en ocasiones innecesarios a los empleados, con el único objetivo de molestarlos u hostigarlos como una forma de venganza. En esta ocasión se presenta el Acoso vertical descendente o “bossing”, el cual explica que este tipo de acoso se manifiesta generalmente del jefe hacia los subalternos, de la persona que ocupa un rango superior a la víctima.

La misma persona sigue explicando: “Era muy estresante trabajar con él, yo no podía renunciar porque necesitaba el empleo y con lo que yo ganaba ayudaba a mi familia económicamente. No sabía qué hacer, me sentía mal, no me atrevía a contarles a mis compañeras porque me daba vergüenza y mucho menos a mis jefes superiores porque pensaba que no me iban a creer. El me hacía la vida imposible todos los días, yo ya no aguantaba la presión, porque siempre estaba diciéndome que si no hacía bien las cosas me iba a despedir”. (Empleada de ventas, 2018)

En la clasificación de las formas de expresión de acoso laboral elaborada por Martín Daza, Pérez Bilbao y López García Silva, existe otra que utilizan los acosadores para hostigar a las víctimas, la cual menciona:

“Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad

y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros...)”. (Vidal Casero, 2006, pág. 11)

La misma persona relata: “Luego de varios meses soportando a esta persona, gracias a Dios regresó mi jefe anterior, entonces a él lo movieron a otro supermercado y fue así como pude quitármelo de encima. Después de varias semanas le comente a una compañera de trabajo la situación que había vivido durante esos meses con esa persona. Y para mi sorpresa ella me contaba que él le había hecho lo mismo, pero que empezó después de que yo lo rechacé, entonces me pongo a pensar que si hubiéramos hablado antes, entre las dos hubiésemos podido hacer que nuestros jefes superiores lo despidiera o poner una denuncia por acoso. Ahora me arrepiento de no haber dicho las cosas, porque él está en otro supermercado y me imagino que estará molestando a otras compañeras como lo hizo conmigo”. (Empleada de ventas, 2018)

Todos estos factores influyen en la salud de las personas, ya que empiezan a tener problemas para realizar tareas asignadas dentro del ámbito laboral, así mismo también se les dificulta establecer relaciones personales y profesionales, provocándoles problemas de salud, problemas psicológicos e interpersonales.

2.4. La víctima después del acoso.

Una persona que ha sido víctima de acoso laboral suele presentar como primera instancia problemas psicológicos, antes de que aparezcan los problemas sociales, médicos o laborales, ya que provienen del nivel de inseguridad emocional y cognitiva que la persona comienza a padecer al ser víctima de este problema. Las consecuencias que desarrolla la víctima van encaminadas a tener problemas familiares que incluso pueden llevar a la víctima a abandonar su trabajo, sufren un deterioro social y personal, problemas de relación social y dificultades o resistencia a la búsqueda de un nuevo empleo por miedo a la repetición de la experiencia.

2.4.1. Consecuencias psicológicas.

Las consecuencias psicológicas suelen aparecer en la persona afectada ya que presenta diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitations, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

Algunas personas empiezan a padecer diferentes síntomas de ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnias), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, inestabilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia, miedos al lugar de trabajo, miedo a volver

a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de acoso laboral.

A nivel psicopatológico la sintomatología desarrollada por las personas sometidas a situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo puede resultar muy variada, aunque las consecuencias más habituales desarrolladas tienen a los indicadores de ansiedad como principal manifestación psicopatológica (p. ej., trastornos adaptativos), pudiendo dicha sintomatología generalizarse a otras situaciones de la vida cotidiana (p. ej., trastorno de ansiedad generalizada). Asimismo, pueden desarrollarse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, pudiendo llegar a verse afectadas las personas acosadas laboralmente por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención. (González Trijueque , 2007, pág. 53)

Todos estos síntomas o conductas pueden ir aumentando con el paso del tiempo, sino se tratan a tiempo pueden volverse un trastorno psicológico, tales como: Trastornos de depresión, trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, trastornos psicosomáticos, trastornos de la alimentación, trastornos conductuales, trastornos de la personalidad, etc.,

Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir su malestar, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos pueden suponer el origen de otras patologías. Además, la excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes; así,

es posible encontrar cuadros depresivos graves, trastornos paranoides e, incluso, suicidios consumados. (González Trijueque , 2007, pág. 53)

La víctima de acoso laboral se convierte en un empleado público o privado destrozado psicológicamente, que suele sufrir diferentes tipos de daño. El diálogo interno que la víctima mantiene consigo misma como consecuencia de sus conductas, es hacerse las preguntas tales como; ¿Por qué me pasa esto a mí?, ¿Qué he hecho yo para merecer esto?, ¿Será que estoy haciendo algo mal? Estas preguntas pueden ocasionar que la víctima empiece a tener ideas irracionales, estos pensamientos se basan prácticamente en crear ideas de suicidio, por no poder soportar las presiones que vive dentro del área de trabajo.

2.4.2. Consecuencias Físicas

Las consecuencias físicas se derivan de la sintomatología psíquica o psicológica que padece la persona que es afectada por ser víctima de acoso, las cuales afectan su funcionamiento laboral. González Trijueque (2007) explica: “A nivel físico, resulta habitual que los trabajadores acosados presenten diversas manifestaciones de patología psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos”. (pág. 53)

Entro los síntomas físicos desarrollados por la víctima de acoso se pueden mencionar:

- Olvidos, pérdidas de memoria, dificultades para concentrarse, apatía, sentimientos de inseguridad.
- Pesadillas, sueños vividos, dolores de estómago y abdominales, náuseas, diarreas, falta de apetito, vómitos, aislamiento y llanto.

- Dolores de espalda, cervicales, dorsales, lumbares y dolores musculares.
- Dolores de pecho, sequedad en la boca, sudoración, palpitaciones, sofocos, hipo o hipertensión y sensación de falta de aire.
- Debilidad y cansancio: Temblores, desmayos, debilidad y fatiga crónica.

Con la información anterior se explica que cuando existe un deterioro físico en la persona que es víctima, todos estos síntomas de desgaste físico son producidos por un estrés mantenido durante un largo tiempo, las cuales hacen que la persona permanezca siempre en un estado de alerta o que este constantemente a la defensiva. Esto conlleva a que la persona desencadene diferentes conductas que la encaminen a desarrollar algún tipo de trastorno ya sea de del estado de ánimo o de somatización, entre los cuales se pueden presentar: Trastornos cardiovasculares, trastornos musculares, trastornos respiratorios o trastornos gastrointestinales.

2.4.3. Consecuencias Sociales

Las personas que han sido víctimas de acoso laboral pueden desencadenar problemas que influyen negativamente en su vida social. Las víctimas empiezan a tener problemas físicos y emocionales y estos terminan afectando todos los ámbitos de la persona. Los problemas más comunes que pueden desarrollarse son; susceptibilidad, ira o rencor y pérdida de contactos sociales o interpersonales. Francisco Abajo (citado por Beteta Mazariegos, 2018) explica. “Las alteraciones que puede sufrir una persona, las cuales bastan para complicar la vida son: Susceptibilidad, Irritabilidad, Agresividad, Hipersensibilidad, Apatía, Aislamiento, Pérdida del deseo sexual, Conductas adictivas: alcohol, drogas”. (pág. 19)

Las víctimas se vuelven hipersensibles a ser criticados y empiezan a desconfiar de los demás, esto hace que puedan tener conductas de evitación, aislamiento, o puede que por otra parte se vuelvan personas agresivas. Estas consecuencias llevan a la persona a un estado de ánimo devastador, en donde empiezan a perder contacto no solo social, sino también interpersonal. Beteta Mazariegos (2018) expresa. “En las relaciones interpersonales de las víctimas que son acosadas laboralmente por lo general perjudican las relaciones con sus compañeros de trabajo, con los familiares, con la pareja o su entorno social” (pág. 20).

Estos problemas pueden provocar rupturas familiares y sociales para la persona que se vuelve una víctima de acoso, puesto que empieza a sentir y a padecer depresión, desconfianza y niveles de autoestima bajos, comienzan a aislarse, dejan de mantener y realizar sus actividades cotidianas y de ocio, están desmotivados, sin ánimos y poco a poco se van aislando más, se alejan de las redes sociales, de reuniones con amigos y de realizar actividades físicas o familiares.

2.4.4. Consecuencias Laborales.

Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima, debido al acoso se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa. Morales (2013) explica:

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

de terceras personas. Los trabajadores que está sufriendo acoso comienzan ausentarse, aumenta la probabilidad de accidentes de trabajo por desatención, negligencia, descuidos instantáneos o voluntarios, Llegando a pensar que es mejor finalizar la relación laboral con la administración pública, buscando el despido, la renuncia voluntaria o la extinción de trabajo. (pág. 82)

Las personas que han sido víctimas de acoso laboral sufren consecuencias drásticas, se convierten en trabajadores desmotivados, mentalmente relacionan el lugar de trabajo con un ambiente inseguro, hostil o dañino. Estas cosas hacen que las personas terminen abandonando su puesto de trabajo, porque no cuentan con la capacidad de sobreponerse a todos los hostigamientos y al ambiente estresante que han vivido dentro de la empresa. En algunos casos extremos las víctimas han sufrido tanto daño psicológico que se les resulta imposible incorporarse a otro puesto de trabajo, estas personas necesitan varios tratamientos psicológicos y en ocasiones farmacológicos para poder recuperarse y tener la capacidad de regresar a un puesto de trabajo.

Todas las consecuencias tanto psicológicas, físicas, sociales y laborales hacen que las personas desarrollen problemas que afectan su entorno y su vida personal, de tal manera es importante establecer un marco legal que brinde protección a los trabajadores y que les permita desarrollar sus capacidades en el puesto de trabajo de una forma segura y estable.

2.5. Lo que no es mobbing o acoso laboral.

El mobbing puede confundirse con otros problemas ya que las características suelen ser parecidas, aunque es importante mencionar que las peculiaridades del acoso laboral son los hostigamientos o maltratos ejercidos por el acosador, son acciones repetitivas y continuas para generar una situación conflictiva.

2.5.1. Estrés Laboral.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que puede causar daños si se sufre durante un tiempo prolongado, este puede incrementar la concentración de los colaboradores de la empresa, lo cual permite alcanzar las metas fijadas. Se puede asociar con la depresión, ansiedad o la ira y con las consecuencias psicológicas, físicas de la persona, así mismo afecta la conducta y se pueden presentar comportamientos violentos en el ámbito laboral. Beteta Mazariegos (2018) explica:

Es una de las causas por la cual el rendimiento laboral disminuye en una organización. El trabajo en sí es una de las causas principales por las que se da el estrés laboral en una persona. El estrés laboral puede derivarse de la misma cantidad de trabajo o bien tiene que analizarse si es provocado intencionalmente. (pág. 13)

Es probable que las políticas de la empresa o institución sean exigentes con los colaboradores para que realicen las actividades de la mejor manera, lo cual puede producir un elevado nivel de estrés por la presión que se maneja dentro del ámbito de trabajo y por esta razón puede llegar a confundirse con acoso laboral, pero no lo es. Aunque el estrés es una de las consecuencias negativas que puede sufrir una persona que vive acoso laboral, pero este se desarrolla por las relaciones laborales que la víctima tenga en su entorno y no por el exceso de trabajo.

2.5.2. Acoso Sexual.

Es una conducta no deseada de naturaleza sexual que puede desarrollarse dentro del ámbito laboral, adopta una variedad de formas, incluye todo tipo de insinuaciones sexuales, violencia verbal o física como la coacción. Se manifiesta a través de chantajes intimidando o humillando a

la víctima, acercamientos físicos no deseados e innecesarios, comentarios y preguntas sexuales.

Beteta Mazariegos (2018) explica:

El acoso sexual establece toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o institución, o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por un sujeto, lo cual afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, creando un ambiente laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante. (pág. 13)

El objetivo de estas acciones son muy diferentes a las del mobbing, aunque se ha señalado que en algunos casos de acoso laboral se incluyen conductas que pertenecen a las descritas en el acoso sexual, ambas problemáticas tienen características comunes como la humillación y el ataque a la dignidad de la persona.

2.5.3. Síndrome de burnout.

Es conocido también como desgaste profesional y se refiere al agotamiento emocional por presiones prolongadas a causa de factores estresantes e interpersonales relacionados con el trabajo, está caracterizado por actividades laborales con altos niveles de exigencia, este síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel individual u organizacional.

Djamil Kahale citado por Betteta Mazariegos, señala que esta figura también es conocida como desgaste personal, el cual se produce por la presión que padece un trabajador a consecuencia del cansancio físico, emocional y mental el cual es motivado por un proceso en el que se acumula el estrés excesivo por el cual el trabajador posteriormente sufre de problemas de salud. (Beteta Mazariegos, 2018, pág. 12)

Este síndrome puede confundirse con el acoso laboral por las consecuencias que desarrollan las víctimas, pero estas acciones no son consideradas como mobbing, ya que es una consecuencia del

mismo. El estrés es una característica primordial para el desarrollo de burnout, se llega a estas circunstancias por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante, que traerá como consecuencias el agotamiento emocional, pérdida de energía, disminución de ánimo y esto resulta como efecto de trabajar en exceso.

CAPÍTULO 3

CRACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL MOBBING

En este apartado se explican las características que poseen las partes involucradas en el Acoso Labora, en este caso se determinan los comportamientos presentados tanto por el agresor como la víctima. Es importante mencionar que para describir ambos criterios se debe tomar en cuenta los factores externos que han influenciado la personalidad, ya que esta juega un papel importante porque cada característica está ligada al tipo que posee cada persona, la cual es única e irrepetible.

3.1. Quién es una víctima del acoso laboral.

3.1.1. Perfil del agresor

Un acosador es una persona que constantemente está agrediendo a otra, ya sea de forma física o verbal. Según Pérez, una definición que explica lo que es ser un acosador dice: “Cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, está incurriendo en algún tipo de acoso. El verbo acosar refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro”. (Pérez Porto, 2014)

Una persona que se siente vulnerable o intimidada por el potencial de otra persona puede convertirse en un acosador, también se pueden atribuir los rasgos psíquicos que posee la persona que la impulsa a agredir a otros. La incapacidad o el miedo que experimentan los acosadores ante un trabajo que exige muchas habilidades y de un alto requerimiento de capacidades, hacen que en ocasiones desvíen su atención a los verdaderos objetivos de desempeñar o cumplir con el trabajo

que les es asignado; convirtiéndose así en personas que se sienten amenazadas por sus compañeros de trabajo e implementan mecanismos de defensa que implican desvalorizar y agredir de diferentes formas a personas que demuestran altas habilidades y capacidades laborales para desempeñar las tareas que se les asignan.

Se pueden mencionar varias características o cualidades que explican el perfil de una persona que se convierte en acosador. La personalidad es una de las principales formas en las que se puede investigar a un agresor, ya que esta se refiere a los diferentes rasgos que caracteriza a una persona de otra, permitiendo identificar las conductas y comportamientos que pueden tener las personas ante alguna situación o circunstancia en la que se ven involucrados. Para explicar las características de un agresor a continuación se describirán varios rasgos que posee una persona que puede convertirse en acosador.

a) Carencia de empatía

La empatía es la capacidad que tiene una persona para entender y comprender los sentimientos y emociones, sin necesidad de experimentar las situaciones o problemas que vive otra persona. Garrido (2001) citado por Molero Hermosilla (2009) afirma:

La doctrina acostumbra a hablar de dos tipos de empatía. A la habilidad «que nos permite comprender de qué modo la gente difiere de nosotros en sus opiniones acerca de las cosas», la denomina «‘toma de perspectiva’ o ‘empatía cognitiva’», y la distingue de «la empatía emocional –que permite que tú sientas cómo se siente otra persona-». (pág. 129)

Al hablar de dos tipos de empatía podemos hacer referencia a que ser una persona con la característica de pensar y ponerse en el lugar de otras personas, también implica el respetar las

diferentes opiniones sobre lo que pensamos sin entrar en conflicto y valorar las perspectivas sobre algún tema en común con otras personas, esto permitirá establecer relaciones sanas de convivencia y exitosas, respetando derechos y necesidades de otros.

La carencia de empatía entonces implica una dificultad en la persona para sentir o entender lo que está experimentando otra, esto lo lleva solo a pensar solamente en sus necesidades y deseos que por lo regular siempre se encuentran por encima de los demás. Bilbeny (1995) citado por Molero Hermosilla (2009) explica:

Cuando se afirma que un sujeto carece de empatía, lo que se quiere señalar es su falta de profundidad emocional, la indiferencia a cualquier sentimiento ajeno –próximo o lejano–, al no poder experimentarlo, o mucho más gráficamente, la incapacidad de «ponerse en el puesto de otra persona (lack of role-taking). (pág. 130)

Una persona que carece de empatía es incapaz de ponerse en el lugar de otra, siempre está por encima de todos los que piense o crea sobre una situación o problema, no tiene respeto por las opiniones de otros y cuando esto sucede entra en conflicto buscando tener la razón. Esto se vuelve un impedimento para establecer relaciones sanas de convivencia dentro del ámbito laboral. Esto se puede ejemplificar con el testimonio de la persona que trabaja en ventas, ya que su jefa siempre pone presión en el logro de las metas y no le importa el bienestar de sus trabajadores con el objetivo de obtener más ganancias.

b) Narcisismo

Las personas narcisistas se caracterizan por necesitar una admiración excesiva y constante de otras personas, frecuentemente sienten envidia por los demás o piensas que los demás sienten

envidia de él o ella, sacan provecho de otros para alcanzar sus metas, exageran los logros y carece de empatía. Morales Fernández (2013) explica:

Desconfianza y percepción de amenazas en todas partes, puede interpretar cualquier acto o hecho, como un ataque a su persona, estas personas resultan introvertidos, fríos y distantes de fondo frágil e inseguro, tienen unos fuertes sentimientos de rencor, voluntariosos, muy responsables, frecuentemente sin sentido del humor. (pág. 74)

Las personas narcisistas no están preparadas para enfrentar algún tipo de comentario que ellos consideren una crítica, se vuelven impacientes o se enojan mucho cuando no son tratados de forma especial. Se sienten con la autoridad de tratar mal a los demás para verse superiores, muestran dificultad para adaptarse a los cambios y enfrentar el estrés. Estas personas tienen sentimientos íntimos de inseguridad, vergüenza y vulnerabilidad, tienden a sentirse deprimidos y temperamentales por no alcanzar la perfección.

Las personas con trastorno de personalidad narcisista no creen que tengan algún problema, por eso no suelen pedir ayuda o no asisten al psicólogo o al psiquiatra, de ser así, al momento del tratamiento se debe tener cuidado porque cualquier tipo de palabras o frases que puedan percibir como insulto a su autoestima, podría dificultarles y afectar el seguimiento del tratamiento.

c) Egocentrismo

El egocentrismo es una conducta o una forma de pensar que se centra en el punto de vista propio, se caracteriza por mantener una falsa auto-confianza y por no tomar en cuenta las opiniones o perspectivas ajenas. Las personas egocéntricas priorizan experiencias, creencias, pensamientos y

emociones porque no posee la capacidad necesaria para tomar en cuenta el pensamiento o punto de vista de los demás. Molero Hermosilla (2009) refiere:

Una personalidad cuyo centro o eje es el propio ego, forzosamente tendría dificultades para poder apreciar en su justa medida la otredad de los demás. Su óptica estrecha y parcial haría que sólo se conecte con lo más grande que existe, o sea, con ella misma. (pág. 128)

Los egocéntricos no toman en cuenta el punto de vista de otras personas con el objetivo de despreciar los pensamientos, esto lo hacen porque tienen cierta incapacidad para percibir otros pensamientos que no sean los propios, lo que los demás perciben como un exceso de autoestima o de ego. En ocasiones los términos “Egocéntrico” y “Narcisista” se utilizan comúnmente como sinónimos, porque ambos se caracterizan por tener un ego elevado, pero son conceptos muy diferentes. Molero Hermosilla (2009) explica:

El narcisista sería un ser caprichoso, guiado por sus impulsos, necesidades, deseos momentáneos o placeres inmediatos más que por principios de peso o metas permanentes; y que obraría impulsivamente, entre otras cosas, por su incapacidad para postergar la gratificación. (pág. 128)

La diferencia entre estos términos radica en que una persona egocéntrica no piensa que los demás no tienen algún valor o se sienten superiores a ellos, porque se dedican solo a pensar en sí mismos. Por otro lado una persona narcisista piensa en los demás con el objetivo de tener poder sobre ellos o de buscar la manera de manipularlos con el afán de conseguir deseos propios.

d) Mediocridad

Las personas que se convierten en acosadoras poseen una característica de mediocridad, en el sentido en que se muestran vacías y malvadas. Esto hace que mantengan un deseo de notoriedad

y de querer influir en los demás. Hirigoyen (2001) citado por Molero Hermosilla (2009) explica: “Se debaten y se dan aires de importancia: tienen un montón de citas, están todo el día pegadas al teléfono móvil, reciben centenares de emails o se pasan la noche navegando por internet”. (pág. 138)

Las características de una persona mediocre es aparentar cualidades que no posee, aparentan ser capaces, inteligentes y muy respetuosas; pero en el fondo mantienen su personalidad real. Molero Hermosilla (2009) expone:

En el fondo, lo que se pondría a menudo en evidencia es el miedo e inseguridad de cada individuo en cuestión sobre su posición en la empresa. Serían sentimientos como éstos los que le empujarían en su momento a acosar a otras personas, y poner en marcha un proceso que, como el *bossing*, por definición –requiere la repetición continua o la prolongación en el tiempo– reforzará el comportamiento del mediocre a la hora de enfrentarse a sus temores y complejos. (pág. 138)

Es importante mencionar que la mediocridad es una característica de la personalidad narcisista, por lo tanto se puede contrastar que las personas mediocres sienten envidia por el éxito de los demás y que ante cualquier situación siempre se quedan con lo negativo que con lo positivo, tratan de agradar al resto para no sentirse rechazados o perder el afecto de otras personas, son quejumbrosos y viven en un mundo de negatividad autodestructiva, se les dificulta establecer objetivos a largo plazo y no se hacen responsables de sus propios resultados. Todas las características anteriores en efecto forman parte del perfil de una persona que puede convertirse en acosador.

e) Envidia.

Es un sentimiento de inferioridad que el acosador expresa por no poseer los atributos que estiman sus ideales. La constante crítica hacía sí mismo, haciendo énfasis en sus defectos físicos, emocionales o intelectuales hace que se sienta incapaz de realizar varias actividades laborales, entonces busca la manera de compensar todos estos comportamientos mediante un complejo de superioridad, para que de forma ficticia sienta que tiene atributos y cualidades que no posee realmente.

Dentro del ámbito laboral cuando el acosador conoce a un compañero de trabajo que posee todas esas características que añora, surge la envidia, ya que no es capaz de aceptar que otra persona tenga atributos superiores a los suyos, entonces trata de desprestigiarla dentro del lugar de trabajo y esto se convierte en su objetivo principal. Molero Hermosilla (2009) expone:

El frecuente complejo de superioridad del que adolece el hostigador, le haría creer que goza de una serie de cualidades y atributos positivos que, en verdad, no tiene. Al encontrarse con alguien dotado realmente de esas características, estallarían el conflicto interno; entonces, desestabilizado psicológicamente, no aceptaría la evidencia y la negaría, y a continuación iniciaría la persecución contra esa persona que se ha atrevido a mostrar indirectamente sus carencias. (pág. 159)

La presión competitiva que tiene cada persona, también es otro factor que puede desencadenar la envidia en el ámbito laboral, ya que este sentimiento no nace de la noche a la mañana, comienza con el rencor hacia un trabajador envidiado, con el objetivo de encontrar debilidades que lo expongan ante jefes o compañeros de trabajo para que se sienta aislada y se perjudique el clima laboral dentro de la empresa.

f) Intolerancia a las críticas

La intolerancia es una característica que explica algunos comportamientos que tienen las personas acosadoras, ya que la creencia irracional de poseer la verdad absoluta sobre cualquier situación, hace que no tomen en cuenta lo que otras personas piensen u opinen sobre una situación, así mismo presentan la incapacidad de reconocer sus defectos y actitudes inadecuadas. Estas personas están llenas de prejuicios y siempre juzgan a otras personas, no conocen la autocrítica y mucho menos las críticas que puedan venir de jefes o compañeros de trabajo.

Las personas intolerantes cuentan con un grado alto de fanatismo en sus ideales, ya que las defienden exageradamente y sin medida, así mismo crean estereotipos sobre las personas lo cual los lleva a convertirse en discriminadores e intolerantes, marginan a sus compañeros de trabajo por motivos de raza, sexo, discapacidad u otros trastornos, esto hace que se enfurezcan con la mínima situación que enfrenten y con mayor rapidez. Molero Hermosilla (2009) expone:

La rabia, la ira o el resentimiento constituirían, en definitiva, emociones típicas de un narcisista cuando alguien le critica o no reconoce lo que él cree que vale; y, tras ellas, unos profundos deseos de venganza y destrucción contra esa persona. En el fondo, estaría demostrando una vez más la íntima relación existente en su caso entre los sentimientos de excelencia, poder y superioridad, por un lado, y la necesidad de confirmación de su público, por otro. (pág. 143)

Estas personas se muestran autoritarias, no ceden a las peticiones de los demás, no escuchan a otros, siempre quieren tener todo bajo control y por esta razón toman como enemigo a aquellos que no están de acuerdo con sus ideales y con sus exigencias. Tiene miedo a la incertidumbre, no aceptan la espontaneidad y los imprevistos, son rígidos ven a las personas como amenazas y no encajan en críticas. A raíz de todas estas actitudes y comportamientos, empiezan a tener problemas

para establecer relaciones interpersonales, tiene dificultad para mantener relaciones estables y sanas, esto los hace entrar en conflicto con otros con bastante frecuencia, siempre intentan tener la razón sobre todo y menosprecian a los demás. Hermosilla (2009) explica: “Las propias relaciones sociales le causarían mucha ansiedad: «tienen un miedo atroz a la evaluación y se ponen nerviosísimos cuando se encuentran en un medio social amplio”. (pág. 143)

Todas las características explicadas anteriormente demuestran que las personas se vuelven intolerantes a las críticas por el miedo a lo desconocido, porque su forma de garantizar que no existe otra verdad más solamente la suya, es discriminando a otras y convirtiendo a los que no estén de acuerdo con sus ideales en sus enemigos absolutos.

g) Necesidad de Control

Es evidente que las personas que poseen rasgos de personalidad acosadora, tienen la necesidad de controlar las diferentes situaciones que enfrentan a diario, por esta razón no toleran la frustración, tienen miedo a la incertidumbre o a que las cosas se escapen de su poder, así mismo quieren ejercer control sobre los demás. Estas personas utilizan diferentes formas de controlar, lo hacen a través del chantaje, de la manipulación y de la constante crítica negativa. Molero Hermosilla (2009) expone:

Dogmático, autoritario y dominante, el agresor desarrollaría un sistema férreo de control mediante el cual pretende monitorizar cualquier movimiento, actividad, iniciativa e idea que pudiera amenazarle. Lo haría para demostrarse a sí mismo su valía y poder, y lo llevaría a detalles tan nimios –cualquiera que sea su nivel jerárquico– que hay quien lo tacha incluso de

cotilla, por su imperiosa necesidad de enterarse de todo lo que ocurre a su alrededor para que nada se le escape. (pág. 153)

Las personas con esta característica demuestran una fortaleza y una capacidad de mantener todo bajo control, pero por dentro existe una gran debilidad y vulnerabilidad ante el miedo de dejar que las situaciones fluyan con naturalidad, experimentando los errores o imprevistos que se presenten. Por esta razón son incapaces de exponerse a la improvisación o la espontaneidad y viven con la creencia de que todos dependen de él, esto también le genera problemas para establecer relaciones interpersonales, laborales o sociales.

No todas las personas que se convierten en agresores poseen las mismas características o todas las que se han mencionado con anterioridad, claro ejemplo es el tipo de acosador que expuso la víctima en el testimonio 1 (acoso laboral como coacción), el cual en su perfil demostró tener carencia de empatía, necesidad de control y ser intolerante a las críticas, ya que no permitía que los colaboradores expresaran su sentir ante las constantes amenazas de despido y siempre estaba señalando los errores de los colaboradores en las reuniones de trabajo, acusando y avergonzando a sus compañeros de trabajo.

En el testimonio 2 (Acoso sexual) el agresor presenta los siguientes comportamientos: Carencia de empatía, egocentrismo, mediocridad, intolerancia a las críticas y necesidad de control, ya que en el contexto narrado por la víctima el acosador siempre estaba tratando de obtener beneficios a través de las tareas asignadas a los colaboradores u ofreciéndoles aumentos de sueldo a cambio de favores meramente sexuales, así mismo expresaba que tenía la autoridad necesaria para despedir y reemplazar al personal que no quisiera colaborar con él. Al final el acoso se detiene por las decisiones tomadas por los jefes de la empresa al cambiar de sucursal al acosador, la víctima no

fue capaz de denunciar las agresiones que recibió y por circunstancias del destino el hostigamiento se termina.

3.1.2. Perfil de la víctima

Cualquier persona fácilmente puede convertirse en víctima de acoso laboral, pero sin duda alguna existen varias características del perfil de una persona que es acosada, aunque no se pueden definir totalmente, ya que depende de las cualidades que posea cada individuo y las influencias que se han tenido el ambiente social, cultural, laboral y familiar en el que se ha desarrollado la persona a lo largo de su vida.

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento puede ser víctima. Las investigaciones señalan, que en la mayoría de los casos, el Mobbing afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos. Personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas. (Tótola Varela, 2015, pág. 44)

Es evidente que existen varios factores para que una persona se convierta en víctima de acoso laboral, los cuales predisponen al individuo al enfrentarse a situaciones desagradables dentro de la institución o empresa en donde se desenvuelve, así mismo estas influyen en tener conflictos con compañeros de trabajo o los jefes. Por esta razón se explican las características más principales que poseen las personas que han sido o que pueden ser víctimas de acoso.

a) Vulnerabilidad

Las personas vulnerables se caracterizan por ser susceptibles ante cualquier situación de dificultad que se les presenta, habitualmente se muestran frágiles ante circunstancias que les puedan generar algún tipo de daño. Toótolá Varela (2015) explica: “Los vulnerables son individuos con alguna peculiaridad o defecto, necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos” (pág. 44)

Estas personas se sienten amenazadas al exponerse a estados de tensión y así mismo se les dificulta enfrentarse a ellos. Estas personas demuestran inseguridad cuando se les asignan actividades laborales dentro de la empresa o institución en donde labora, evidencian la incapacidad que sienten para lograr las tareas en su totalidad.

Existen tres dimensiones que están implicadas en la vulnerabilidad y se asocian al ámbito laboral, en primera instancia, se encuentran las características individuales de cada persona, tales como: la conducta, las creencias, las motivaciones, las modalidades de afrontamiento y la capacidad de respuesta frente a circunstancias difíciles.

En la segunda dimensión se incluye el entorno laboral, la productividad, la eficacia, el rendimiento de cada individuo, las exigencias y la organización para asignar actividades dentro de la empresa o institución. Por último, las condiciones extra-laborales, la economía, los vínculos afectivos de cada persona, las expectativas de calidad y productividad del ambiente laboral y la vida familiar que ha experimentado cada persona a lo largo de la vida. En el ámbito laboral la vulnerabilidad tiene consecuencias devastadoras en la salud mental de las personas que son víctimas de acoso, pone en riesgo la calidad de vida dejándolos en un estado de inseguridad ante las exigencias que se le presentan en el ámbito laboral, social o familiar.

b) Alta capacidad laboral

Las personas que demuestran un nivel alto de eficiencia laboral, se convierten en un objetivo principal para ser víctimas de acoso laboral, puesto que su nivel de productividad y entrega en cada una de las actividades que se le asignan crean la inseguridad en el acosador, por esta razón empiezan a denigrar a la persona, a través de bromas, chismes o críticas destructivas, con el fin de desequilibrar y distraer de sus objetivos a la víctima y perjudicarla en el ámbito laboral en donde se desenvuelve. Tórtola Varela (2015) explica: “Son individuos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura en la organización”. (Tórtola Varela, 2015)

Estas personas cuentan con un sentido alto de productividad laboral, se enfocan en realizar a la perfección todas las tareas asignadas por el jefe o por sus compañeros de trabajo, con el único objetivo de entregar un trabajo impecable. Molero Hermosilla (2009) explica: “Las personas auténticas, comprometidas con sus ideas y principios morales, y que acostumbran a actuar con una gran escrupulosidad, se constituyen con frecuencia, muy a su pesar, en objetivo prioritario de acoso”. (pág. 174)

Lamentablemente estas personas se enfocan demasiado en ser funcionales y productivos para la empresa, constantemente quieren trabajar más que sus compañeros y demostrar su alta capacidad laboral, pero sin duda alguna estas razones predisponen a la persona a convertirse en un blanco fácil de acoso, ya que están dispuestos a hacer cualquier cosa para entregar un trabajo impecable o perfecto. Molero Hermosilla (2009) explica:

No faltan nunca a su puesto, hacen más horas de las estipuladas, se sobrecargan de tareas y funciones, y se llevan trabajo a casa o van a la empresa los fines de semana. Empeñadas en

realizar las tareas que se supone que deben hacer, pero con más eficacia que los demás, casi nunca aceptan la ayuda de otros compañeros, y asumen un volumen de actividad superior a la media. Perfeccionistas y muy exigentes consigo mismas, con gran sentido de la responsabilidad, en permanente lucha con sus propias exigencias, cuestionándose todo y preguntándose constantemente por sus resultados profesionales, tienden a atribuirse los errores y dejan abiertas las puertas de la culpabilidad. (pág. 175)

Esto no quiere decir que ser productivos sea una conducta inadecuada, simplemente se enfatiza en el hecho de que las personas con esta característica sienten constantemente la necesidad de trabajar más que sus compañeros y en ocasiones acceden a chantajes de los jefes o soportan las humillaciones por parte de sus compañeros, con el fin de demostrar su capacidad laboral. Esto sin duda alguna se convierte en una debilidad para la víctima, ya que estando en manos de un acosador puede caer en distintos roles laborales que no le corresponden y por ende, empezar a tener consecuencias laborales, sociales o familiares porque el acosador sacará ventaja de la entrega laboral de la persona, para aprovecharse y obtener fines propios o de explotación.

c) Autoestima inestable

La autoestima es un pilar fundamental en la vida de cada persona, ya que de ella se deriva, el valor positivo o negativo y el conocimiento que las personas tienen sobre sus características y a través de estas cualidades forman su auto-concepto. Molero Hermosilla (2009) explica:

Inseguros e insuficientemente afirmados, se verían obligados a exagerar y a hacer cualquier cosa para ofrecer una mejor imagen y que se tenga de ellos una percepción lo más positiva posible (Hirigoyen, 1999: 128; Nazare -Aga, 2002: 237), por lo que se mostrarían mucho más receptivos con el bienestar y las necesidades de los demás que con los suyos propios. (pág. 179)

Las personas que tiene una autoestima inestable se sienten inseguras, insatisfechas y sensibles ante las críticas. Mantienen autocritica permanente porque se sienten insatisfechas consigo mismas, no son asertivas, esto quiere decir que en ocasiones agradan demasiado o por el contrario sienten que se les vulneran los derechos, tiene la necesidad de complacer a las personas y teme decir no por miedo a sentirse rechazada. Molero Hermosilla (2009) explica:

Poco asertivos, pendientes en todo momento de la opinión de los otros, y con necesidad exacerbada de aprobación, intentarían no sobresalir o destacar por no molestar, y tendrían dificultades para decir «no» por no parecer insensibles o antipáticos. Tímidos y frustrados por falta de fuerza interior para alcanzar sus metas personales, anidaría con frecuencia en ellos el deseo de encontrar a alguien que les ayudara a ser lo contrario. (pág. 179)

Las personas con menor autoestima poseen un auto-concepto negativo, mantienen una irritabilidad a flor de piel, estallan con cualquier cosa y tiene un sentimiento de culpa exagerada, cuando comete un error no se lo perdona y buscan siempre la perfección. Por tal motivo, es importante mantener una buena autoestima para tener una mente estable y saludable, ya que tienen consecuencias directamente sobre la salud personal, laboral y social.

d) Inadecuación de los límites personales

Establecer límites personales es importante ya que estos permiten fijar reglas en las relaciones interpersonales, sociales y laborales. Las personas que han fijado limites adecuados y saludables tiene la libertar decir “no” a las exigencias o peticiones de los demás sin sentirse culpables, así mismo se sienten cómodos al momento de entablar relaciones cercanas y expresarse con completa libertad. Molero Hermosilla (2009) expone:

Pia Mellody define los límites personales –físicos y psicológicos– como «vallas invisibles y simbólicas» que impiden a los demás penetrar en el espacio propio y abusar de uno, que nos impiden invadir el espacio de otro y abusar de él, y que nos permiten «materializar lo que somos y lo que queremos». (pág. 180)

Las personas que no son capaces de establecer límites en sus relaciones interpersonales, sociales y laborales, tienen miedo a la soledad, a convertirse en personas egoístas y por esta razón siempre dicen “sí” a las peticiones de los demás o por creer que pueden con todo. Así mismo presentan desconcentración, confusión, problemas de autoestima, sufren dependencia emocional, tienen cansancio mental, físico y dificultades para fijar objetivos. Molero Hermosilla (2009) explica: “La carencia –absoluta o relativa– de límites le impediría darse cuenta que está siendo abusado o manipulado. Tener los límites dañados le llevaría a ser capaz de decir «no» a algunas personas, pero a no poder hacer lo mismo con el agresor”. (pág. 180)

En otros casos las personas establecen límites demasiado rígidos, lo cual aunque parezca correcto, no lo es, ya que se les dificulta establecer relaciones interpersonales por el miedo a sentirse rechazados o a tener conflictos, protegen mucho la información personal, no poseen asertividad y constantemente sienten culpa por no ceder a las peticiones de otros.

Poseer límites tipo muro le daría sensación de protección, pero en realidad quedaría aislado, pues ... mientras que los otros lo evitan para no provocarle (muro de la cólera), o es él el que elude el contacto al sentirse inseguro (muro del miedo), o el que no habla o participa (muro del silencio), o el que no deja que sea el interlocutor quien participe o diga algo (muro de las palabras)..., muy distinto sería el comportamiento del hostigador, que apreciaría en ello la posibilidad de dominar más fácilmente. (Molero Hermosilla, Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa, 2009, pág. 181)

Es importante y necesario que estas personas aprendan a poner límites en sus relaciones, ya que esto les permitirá fortalecer sentimientos relacionados con el auto-concepto, el valor personal, la

sociabilidad, la creatividad y el bienestar personal, así mismo logrará identificar y poner un alto a las agresiones del acosador, delimitando adecuadamente las necesidades de cada situación, desarrollando así el equilibrio entre sentirse responsable y confiada en cada circunstancia de la vida.

e) Culpabilidad

La culpa proviene de los condicionamientos que reciben las personas desde la infancia, se les enseña a buscar la aprobación de papá o mamá, de la sociedad, la familia, los amigos o la religión, porque ya sea inconsciente o consciente, siempre están encaminando a las personas a sentirse culpables por pensar o actuar de alguna forma determinada. La culpa cumple su función adaptativa como el resto de las emociones, se manifiesta con intensidad con frecuencia y afecta significativamente la vida de la persona. El problema radica en que no saben distinguir entre la culpa o la responsabilidad, por esta razón siempre están enfocadas en el perfeccionismo o creen que deben cumplir con todas las tareas asignadas para sentirse bien o para que los valoren, aunque esto les genere un desgaste físico o mental irreparable.

Muy vulnerables a críticas y opiniones externas, apegadas al orden, sacrificadas por los demás y con un gran deseo de hacer bien las cosas, las víctimas de *bossing* se atribuirían habitualmente los errores y tendrían una «tendencia natural a culpabilizarse» (Hirigoyen, 1999: 125-127) (Molero Hermosilla, *Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa*, 2009, pág. 181)

La culpa se convierte en una herramienta poderosa para manipular el comportamiento de otras personas, lo cual está fuertemente relacionado con la necesidad de aprobación que tiene la víctima, normalmente siempre está evitando la desaprobación o el decepcionar a los demás a través de sus comportamientos o actitudes, lo cual la lleva a acceder a las necesidades de otros para encontrar la

aceptación o la aprobación. Molero Hermosilla (2009) explica: “Esta naturaleza del acosado encaja plenamente en la especificidad de la relación con el agresor, pues la tendencia de éste, como hemos visto, es precisamente la contraria: echar la culpa de todo lo que sucede a los demás”. (pág. 181)

El acosador aprovecha la culpabilidad de la víctima para no hacerse responsable de sus errores, acreditando siempre los resultados negativos que puede tener la empresa o institución y así mismo está constantemente asignando más tareas con el fin de beneficiarse de los rasgos de perfeccionismo de la persona. Molero Hermosilla (2009) explica: “En este sentido, estarían hechos el uno para el otro: un hostigado dispuesto a adoptar la culpabilidad del maltratador, asumiéndola como propia, y un acosador deseoso de liberarse de ella proyectándola sobre la víctima”. (pág. 181)

Esto quiere decir que cualquiera puede sentir culpa, aunque el nivel de intensidad depende de las diferencias individuales de cada persona. Librarse de la culpabilidad requiere de la realización constante de diferentes acciones, por ejemplo: Evitar magnificar las situaciones, practicar la autocompasión, pedir disculpas solamente cuando sea necesario, asumir que las acciones no determinan a la persona. Esto llevará a la persona a cambiar su forma de actuar, a no tener vergüenza de las situaciones en las que no está de acuerdo, a expresar su punto de vista y a no estresarse por las circunstancias que no puede cambiar, para que logre un crecimiento personal y profesional.

f) Inocencia, autenticidad y dependencia afectiva

Estas tres características se toman en cuenta al momento de identificar a una persona que corre alto riesgo de sufrir acoso laboral. Las víctimas por lo regular suelen tener comportamientos

agradables hacía los demás, su inocencia no les permite dañar, ofender o agredir a otras personas, así mismo tampoco son capaces de descubrir las intenciones dañinas que tienen los acosadores, no ven lo malo que sucede a su alrededor, porque piensan que todos actúan de buena manera. Molero Hermosilla (2009) explica:

Una persona inocente sería aquella incapaz de dañar, pero también de descubrir en los demás la capacidad de hacer daño; no ve el mal a su alrededor, porque cree que todo el mundo es bueno como ella. Pero el mal existe en los individuos, en los grupos, en las organizaciones... En este sentido, la actitud de un inocente constituiría un error, una carencia, un fallo de su personalidad. (pág. 171)

Las personas con autenticidad se caracterizan por perseguir la autorrealización y el autoconocimiento, son autónomas e independientes y con iniciativa. Cuentan con una elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás, son muy responsables, son comprometidas con los trabajos que realizan; es por esta razón que se convierten en personas vulnerables a ser víctimas de acoso laboral.

El catedrático de psiquiatría español define la autenticidad como «compromiso con las propias dinámicas de desarrollo interno», con la autorrealización y el autoconocimiento, y sin que a su poseedor le importen demasiado las conveniencias materiales o las convenciones sociales. Esta característica personal, en principio positiva, podría sin embargo hacer que otros recelen de él o le manifiesten hostilidad, y su titular sería incapaz de hacer frente de manera adecuada a esa desconfianza, debido precisamente a la segunda cualidad señalada, la inocencia o ingenuidad. (Molero Hermosilla, Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa, 2009, pág. 171)

Así mismo la dependencia afectiva es otra característica que identifica a las personas que son víctimas de acoso, ya que tienen la necesidad de sentirse aceptados por las personas con las que se relacionan. Por esta razón ceden a las peticiones de los agresores con el fin de no sentirse excluidas o perder los vínculos afectivos que ha establecido con sus compañeros de trabajo.

La dependencia afectiva, por último, se produce por la necesidad que el ser humano sano o normal tiene de aprecio y cariño, de ser aceptado, querido o amado. Esta necesidad, cuando es imperiosa o exagerada, terminaría en dependencia, pudiendo dar lugar a relaciones personales dañinas o perjudiciales, en las que se puede dar incluso el conocido «síndrome de Estocolmo» (Molero Hermosilla, Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa, 2009, pág. 171)

Por ende, el síndrome de Estocolmo se aplica más en casos de secuestro, este se da cuando la víctima se muestra comprensiva con la conducta con su agresor y se identifica con sus ideales, ya sea durante el secuestro o después del mismo; pero en este caso se explica que la víctima puede llegar a vivir parte de este síndrome, al punto de justificar las agresiones del acosador, sin dar importancia a las humillaciones que reciba o el nivel de daño físico, mental o laboral al que se está exponiendo.

Al igual que en el perfil del acosador, las víctimas no poseen las mismas características y tampoco las definen completamente las que se describieron en el perfil anterior, pero en el testimonio 1 (el acoso como coacción) la víctima presenta varias características de las que se mencionaron, las cuales son: “Vulnerabilidad, autoestima inestable, inocencia, autenticidad y dependencia afecta”, esto se ve ejemplificado ya que no es capaz de identificar las agresiones, señalamientos y amenazas que le realiza su jefa y mucho menos ponerles un alto o enfrentarlas. A consecuencia de esto la víctima expresa que se sentía con miedo o angustiada por la idea de perder su trabajo al grado de empezar a padecer malestares físicos.

En el testimonio 2 (Acoso Sexual) la víctima presenta alta capacidad laboral, ya que siempre se preocupaba por realizar las tareas que se le asignaban y por estar a tiempo en su trabajo, así mismo logró establecer límites personales adecuados, los cuales le permitieron mantenerse al margen de las insinuaciones de su agresor, aunque esto es importante para evitar dependencias o

verse vulnerabilidad, en este testimonio se demuestra que no es suficiente, ya que las personas que se encuentran en un rango jerárquico mayor tienen el control y la capacidad de afectar, manipular y agredir a los colaboradores sin tener repercusiones o consecuencias.

CAPITULO 4

ALTERNATIVAS PARA PREVENIR Y SOLUCIONAR EL ACOSO LABORAL

4.1. Aspecto legal del acoso laboral en Guatemala.

En Guatemala el acoso laboral parece ser una actividad que está en crecimiento, aunque no se puede determinar con exactitud cuánto ha penetrado esta práctica en los lugares de trabajo, pero se establece que existe esta práctica a partir de algunos escándalos periodísticos que han surgido en los que se han visto envueltos funcionarios públicos, tales como el Instituto Guatemalteco de Seguro Social -IGSS-, que en el año 2014 involucró al ex Gerente del mismo “Luis Reyes Mayen”, en el cual se hicieron públicos varios videos en donde solicita favores sexuales a una trabajadora a cambio de un ascenso en el puesto. Al parecer estos son casos que sobresalen y que en muchos casos afectan a trabajadores de todos los estratos sociales.

Luis Sipaque citado por Beteta Mazariegos expresa que hoy en día los guatemaltecos se encuentran en una situación opresora, debido al desempleo que sufre el país se encuentran obligados a soportar el abuso laboral, a soportar actos de sumisión ante sus superiores jerárquico”. (Beteta Mazariegos, 2018, pág. 43)

El acoso produce efectos nocivos en la salud y en la vida personal de las víctimas, así mismo se ve afectada principalmente su dignidad. En Guatemala aún no existe una ley específica que proteja a las personas que son víctimas de mobbing y tampoco una normativa que tipifique al acoso laboral, pero la Organización Internacional de Trabajo -OIT-, considera el acoso como uno de los factores de riesgos psicosociales más importantes y cuyo flagelo debe ser erradicado, debido a que cada día se extiende en el mundo y que es de las problemáticas más difíciles de detectar.

La Declaración de la OIT fue adoptada en 1998, la Declaración compromete a los Estados Miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías, hayan o no ratificado los convenios pertinentes. Estas categorías son: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. (-OIT-, 2020)

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- a través de esta declaración ofrece a los trabajadores en las organizaciones la posibilidad de expresar sus opiniones respecto al tipo de abuso laboral que sufren, de igual forma implementa medidas que se toman al respecto. Así mismo establece que los derechos presentados en la declaración son universales y se aplican a cualquier persona en todos los países.

4.1.1. Constitución de la República de Guatemala

El fin primordial de establecer la legislación laboral es proteger los principios esenciales del trabajador, estos principios se encuentran en la constitución de la república de Guatemala. La Constitución de la República de Guatemala es el cuerpo legal que se utiliza para proteger los principios que han sido quebrantados. Entre estos se mencionan:

- El derecho a la vida que se encuentra regulado en el artículo 3: “El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona”. El acoso laboral afecta la salud de manera física y psicológica de las víctimas. Toda persona es igual nadie merece discriminación por raza, sexo, religión u opinión.
- La libertad del trabajo, que se encuentra regulado en el artículo 102, literal a) que establece: “El Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen

al trabajador y a su familia una existencia digna”. El trabajador tiene derecho a formar parte de una organización o institución que le permita obtener un desarrollo social, económico y laboral.

4.1.2. Código de Trabajo.

En Guatemala el código de trabajo es el encargado de velar por el cumplimiento de los estatutos que tienen como fin proteger la dignidad del trabajador, en este se mencionan varios artículos que regulan los derechos y las obligaciones de las empresas y los trabajadores, los cuales se establecen para resolver conflictos que se presenten dentro de los espacios laborales.

a) Derecho a la dignidad.

Entre los artículos que se pueden mencionar se encuentra el decreto 1441 del Código de trabajo que establecen los derechos que poseen los trabajadores:

- Artículo 35 literal d indica que “El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, no debe autorizar los contratos en los que se lesiona la dignidad de los trabajadores guatemalteco”. Esto explica que todo hombre y mujer es digno de poder optar a cualquier tipo de empleo, siempre que se respete sus derechos como ser humano y no se le denigre como persona.
- El artículo 61 literal c determina que, “Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.” Ningún trabajador merece mal trago alguno, ya que es importante que exista el respeto de empleador hacia trabajador y viceversa.
- El artículo 62 literal h, fundamenta que es prohibición para los patronos “ejecutar cualquier acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme la ley”.

- De igual manera el artículo 214 literal c de la ley ya citada, determina que es obligación del sindicato “velar en todo momento por el bienestar económico-social del trabajador y su dignidad personal”.

b) Derecho a la igualdad.

- El Decreto 1441 del Código de Trabajo, establece en el artículo 14 bis que “Se prohíbe la discriminación por motivo de raza, religión, credos políticos y situación económica en los establecimientos de asistencia social, educación, cultura, diversión o comercio que funcionen para el uso o beneficio de trabajadores, en las empresas o sitios de trabajo de propiedad particular, o en los que el Estado cree para los trabajadores en general”.
- El artículo 137 bis de la ley ya mencionada, indica que “Se prohíbe la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención de empleo en cualquier centro de trabajo”.

c) Derecho de Indemnidad

La indemnidad es una forma en que el trabajador posee protección sobre cualquier tipo de represalia que pueda llegar a tener el empleador hacia éste. Por lo que al trabajador lo amparan diversos medios de defensa hacia estas represalias, como la demanda, denuncia que el trabajador pueda exponer ante las vías jurisdiccionales o administrativas.

- El artículo 10 del código de trabajo señala que “Se prohíbe tomar cualquier clase de represalias contra los trabajadores con el propósito de impedirles parcial o totalmente el ejercicio de los derechos que les otorguen la Constitución, Código de Trabajo, sus reglamentos o las demás leyes de trabajo o de previsión social, o con motivo de haberlos ejercido o de haber intentado ejercerlos.

En el momento que exista represalias contra el trabajador, es una conducta de abuso laboral, ya que se le limita al trabajador el poder ejercer los derechos que por ley le corresponde.

El código de trabajo establece derechos que posee el trabajador, para que éste pueda relacionarse de una mejor manera con sus relaciones personales e interpersonales, a continuación están:

- Derecho al descanso mínimo semanal – artículo 126 Código de Trabajo
- Derecho de asuetos laborales los cuales serán retribuidas – artículo 127 Código de Trabajo
- Derecho a gozas de licencias retribuidas por matrimonio, nacimiento de hijo, enfermedad de parientes, etc. – artículo 61 inciso ñ Código de Trabajo
- Derecho al período de lactancia – artículo 153 del Código de Trabajo
- Derecho de vacaciones anuales – artículo 130 del Código de Trabajo (Beteta Mazariegos, 2018, pág. 50)

Guatemala no necesita solamente una regulación legal sobre el acoso laboral, sino que también debe hacerse una revisión a fondo de las leyes en tanto a su cumplimiento como en su divulgación, ya que se encuentran muy obsoletas y no responden a la realidad que viven las víctimas y se tergiversan de diferentes maneras los derechos laborales que se han plasmado en la Organización Internacional del Trabajo –OIT-, la constitución de la República de Guatemala y el Código de trabajo.

Para que exista un ambiente laboral armonioso, deben de crearse las medidas necesarias para que el trabajador tenga una norma que lo ampare y de esta forma podrá desenvolverse de una mejor manera dentro de su entorno laboral. Es por ello que se debe establecer un marco legal, en el que se brinde protección, un ambiente laboral armonioso para el trabajador, para que con este tipo de normativa se genere seguridad y estabilidad en los espacios laborales.

4.2. Instituciones a las que se puede acudir para buscar ayuda si se es víctima de acoso laboral en Guatemala.

4.2.1. Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH-

La oficina del Procurador de los Derechos Humanos –PDH- es la entidad estatal, comisionada por el Congreso de la para garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, convenios y tratados suscritos y ratificados por el país sobre dicha materia. La Procuraduría de los Derechos Humanos, es dirigida por su más alto funcionario quien es el Procurador de los Derechos Humanos.

Tiene como funciones proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en el título II de la Constitución de la República de Guatemala, de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana, así como los definidos en tratados o convenciones

La Procuraduría de los Derechos Humanos se organiza de acuerdo a la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos y conforme a su política interina, que se encargan de dar seguimiento a las denuncias presentadas por las víctimas de acoso laboral se pueden mencionar las siguientes:

- Comisión de los Derechos Humanos
- Procurador de los Derechos Humanos
- Defensoría de la Mujer
- Defensoría del Trabajador

4.2.2. Ministerio Público –MP-

El Ministerio Público está definido en el artículo 251 de la Constitución Política de la República de Guatemala, como una institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales con funciones autónomas, cuyos fines principales son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país. Su organización y funcionamiento se regirá por su Ley Orgánica. El mismo artículo establece que el Jefe del Ministerio Público será el Fiscal General de la República, a quien le corresponde el ejercicio de la acción penal pública.

Es una institución que promueve la persecución penal, dirige la investigación de los delitos de acción pública y vela por el estricto cumplimiento de las leyes de la República de Guatemala. Asimismo, en el ejercicio de la acción penal pública y en conformidad a su Ley Orgánica, tiene la función de dirigir a la policía y demás cuerpos de seguridad del Estado en la investigación de hechos delictivos.

Cuenta con diferentes fiscalías que permiten investigar los hechos de carácter delictivos y dar protección a las víctimas y testigos. Específicamente a través de las siguientes fiscalías del Ministerio Público las personas que han sido víctimas de acoso laboral pueden realizar un procedimiento de denuncia y buscar protección que los apare contra represalias:

- Fiscalía de Delitos Contra la Vida y la Integridad de las Personas: Ejerce la acción y persecución penal pública, en los delitos que atentan en contra de la vida e integridad de las personas.
- Fiscalía de la Mujer: Tiene a su cargo la intervención del Ministerio Público en los procesos que involucren mujeres víctimas de delito y que tengan relación con su condición de mujer. Contará con la asesoría de especialistas en la materia respectiva.
- Fiscalía de Derechos Humanos: Ejerce la acción y persecución penal en los delitos cometidos en contra de los derechos humanos de los habitantes de la República.

4.2.3. Ministerio De Trabajo Y Previsión Social –MINTRAB-

Institución gubernamental encargada de velar y fomentar el cumplimiento de la legislación general que norma las relaciones obrero-patronales, entre las cuales destacan las actividades de dirigir y orientar la política laboral del país, de promover y garantizar la libertad sindical, de impulsar el desarrollo y el mejoramiento del sistema de salud y seguridad en el trabajo y la previsión social, en beneficio de la población trabajadora y los grupos vulnerables.

Además de las que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala y otras leyes, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, tiene asignadas las funciones ejecutivas siguientes:

- Promover y armonizar las relaciones laborales entre los empleados y los trabajadores, prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de estos, y propiciar el arbitraje como mecanismo de solución de conflictos laborales, todo ello, de conformidad con la ley.
- Estudiar, discutir, y si fuere de beneficio para el país, recomendar la ratificación y velar por el conocimiento y la aplicación de los convenios internacionales de trabajo.
- Aprobar los estatutos, reconocer la personalidad jurídica e inscribir a las organizaciones sindicales y asociaciones solidarias de los trabajadores no estatales y administrar lo relativo al ejercicio de sus derechos laborales.
- En coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, representar al Estado en los organismos internacionales relacionados con asuntos de su competencia y en los procesos de negociación de convenios internacionales sobre el trabajo, así como velar por la aplicación de los que estuvieren vigentes.
- Administrar, descentralizadamente, sistemas de información actualizada sobre migración, oferta y demanda en el mercado laboral, para diseñar mecanismos que faciliten la movilidad e inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.
- Velar por el cumplimiento de la legislación laboral en relación con la mujer, el niño y otros grupos vulnerables de trabajadores.
- Diseñar la política correspondiente a la capacitación técnica y profesional de los trabajadores. La ejecución de los programas de capacitación será competencia de los órganos privados y oficiales correspondientes.
- Formular y velar por la ejecución de la política de previsión social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social y prevención de accidentes de trabajo

4.3. Intervención del trabajador social en el acoso laboral o Mobbing.

El acoso laboral es una forma de violencia que provoca discriminación y desigualdad sin enfoque de género en las instituciones u organizaciones, provocando un ambiente intimidatorio, discrepante, degradante e humillante para los colaboradores de una institución. A consecuencia de esto el trabajador social se convierte en el encargado de ayudar de manera directa o preventiva a las personas que se encuentran en vulnerabilidad, mediante la elaboración de planes y estrategias de intervención que le permitan actuar sobre la problemática.

Los profesionales en Trabajo Social la problemática del acoso laboral constituye un nuevo campo de intervención social laboral en el que incursionar, incidiendo a través del abordaje institucional en la transformación de organizaciones e instituciones tóxicas que favorecen la aparición de perfiles acosadores en los lugares de trabajo. (Sena, 2015, pág. 18)

En este contexto, los trabajadores sociales deben contribuir en la erradicación del acoso laboral ya que genera una nueva categoría de exclusión social, víctimas del rechazo, empujados hacia la enfermedad o la muerte, “El aporte del trabajador social y su incidencia desde su intervención en el entramado vincular de las relaciones laborales, junto con otras disciplinas, constituye un aporte significativo en la generación de ambientes de trabajo saludables”. (Sena, 2015, pág. 9)

Ante esta amenaza de riesgo psicosocial el trabajador social deberá evaluar el entorno en donde se está desarrollando la problemática y elaborar un plan de acción e intervención que le permita actuar con rapidez ante un hecho en donde se vulneran los derechos humanos. Las características del actuar en el abordaje del acoso laboral del trabajador social se engloban de la siguiente manera:

- Brindar herramientas que permitan comprender lo que la víctima está viviendo, orientar y atender a la atención integral de salud, recursos institucionales y comunitarios que puedan ser pertinentes para la situación en particular. Incidir positivamente en el proceso de empoderamiento de la misma, en la defensa de necesidades y derechos de las víctimas.
- Aportar a la planificación de estrategias en la situación particular, que posibilite mapear las redes vinculares del ambiente laboral afectado, las incidencias de la Institución, los actores y sus posicionamientos para revisar los movimientos estratégicos de los actores del ambiente laboral afectado, sus patrones de conducta, todo lo que constituirá insumo para el diagnóstico final.
- Investigar y aportar el diagnóstico del acoso, brindando los indicadores que oficiarían de prueba o indicio para comprender de que se trata o no de una situación de acoso.
- Realizar el informe que constituiría un insumo importante en el abordaje jurídico del problema.

El trabajador social deberá diseñar junto a otras disciplinas, un plan de intervención que tenga en cuenta la situación de la víctima, el ambiente de trabajo y la jerarquía de la Institución, con carácter de prevención y protección, en el que se puedan sugerir medidas o acciones a los responsables jerárquicos del lugar de trabajo, de manera que cesen las conductas de hostigamiento y se le brinde la protección adecuada a la víctima.

4.4. Identificar las posibles acciones para prevenir el acoso laboral.

Frecuentemente se asocia la prevención únicamente con la utilización de técnicas preventivas centradas en el entorno de trabajo, olvidando aspectos importantes que se deben tomar en cuenta si realmente se quiere acabar con esta problemática. En este contexto, no es extraño encontrar

trabajadores que se ven obligados a realizar jornadas excesivas, reducir los descansos, intensificar el ritmo de trabajo y en muchos casos, como contraprestación a un salario mínimo.

El acoso laboral ha sido una de las principales causas por las cuales las personas abandonan su puesto de trabajo, ya que provoca consecuencias psicológicas y físicas en las víctimas, todos los efectos que se han mencionado, afectan el entorno social y laboral por esto es necesario que se implementen acciones que vayan encaminadas a dar solución o prevenir esta problemática.

El empleador tiene como responsabilidad resguardar el entorno laboral y preocuparse por la salud y seguridad de sus trabajadores, por lo que existen ciertas medidas dentro del centro de trabajo, como las que se mencionan a continuación: (Beteta Mazariegos, 2018, pág. 24):

- Debe de existir capacitaciones o apoyo profesional hacia los trabajadores que se vean afectados por el abuso laboral.
- Proporcionar un informe mensual para los trabajadores, sobre el movimiento administrativo que se realice dentro de la empresa, en caso si afectara su área de trabajo.
- Realizar un comunicado mensual sobre las actividades que realizará la empresa, en las cuales el trabajador puede participar si lo desea.
- Responder de forma breve y concisa las quejas o sugerencias que los trabajadores realicen hacia el departamento de Recursos Humanos.

Entre las medidas preventivas se debe utilizar un método o herramienta que permita verificar la existencia de acoso laboral dentro de las empresas o instituciones, para que después de ello puedan implementarse las medidas necesarias y erradicar o dar solución a la problemática y con esto evitar que sean perjudicadas tanto las víctimas, agresores y las organizaciones. Por esta razón se presenta un instrumento que permite verificar la existencia de acoso laboral en las empresas, tomando en

cuenta una parte de la estructura y los criterios evaluar propuestos por (Gobierno de Chile, 2007, pág. 21).

4.4.1. Herramienta para comprobar la existencia de acoso laboral.

a) Descripción

Esta herramienta permite identificar la existencia de acoso laboral dentro de las empresas, la cual se aplica de forma individual a las personas que pertenecen a la institución. Inicialmente consta de una explicación que indica el propósito de realizar la prueba y las instrucciones de cómo debe responderse, seguidamente tiene una serie de preguntas que se plantean con el objetivo obtener información que permita verificar si las personas están siendo víctimas de acoso. Por último se explican los cálculos que se tienen que realizar para obtener los resultados del instrumento.

b) Quién la aplicará.

El encargado de aplicar el test debe ser el área de recurso humanos de cada empresa u organización, de no contar con esta área se necesita la presencia de un psicólogo o trabajador social que esté capacitado para aplicar la prueba y revelar los datos obtenidos, para comprobar la existencia de acoso laboral y el daño que está ocasionando en los trabajadores y en la empresa y finalmente identificar las posibles acciones a implementar para solucionar la problemática.

c) Test para verificar la existencia de Acoso Laboral.

El test que usted está a punto de contestar, tiene por objeto conocer algunos aspectos de las relaciones humanas en el lugar de trabajo, específicamente el acoso laboral. Para ello se requiere que lea el documento completo antes de contestarlo.

Conteste todas las filas de las secciones I, II y III. La sección I se refiere a la ocurrencia de cada conducta en el lugar de trabajo; la sección II indica desde cuando le ocurre cada situación y la sección III se refiere a la intensidad con que le ocurre la conducta respecto de sus compañeros.

Instrucciones:

a) Lea cada línea del test para verificar la existencia de acoso laboral y marque:

- En la columna I: Si o No le ocurre cada conducta descrita
- En la columna II: A o B o C para saber con qué frecuencia le ocurre
- En la columna III: D o E para comparar con sus compañeros

Situaciones	Ocurrencia		Desde cuando ocurre			Comparación con mis compañeros		Puntos (N. de veces)
	SI	NO	(A) diaria mente	(B) Al menos una vez a la semana	(C) Algunas veces al mes pero no toda la semana.	(D) Igual que a mis compañeros	(E) Más que el resto de mis compañeros.	
1. Recibo ataques a mi reputación.								

2. Han tratado de humillarme o de ridiculizarme en público.							
3. Recibo burlas o difamaciones públicas.							
4. Se me ignora o excluye en las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones							
5. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia							
6. Se extienden en la empresa rumores maliciosos sobre mi persona.							
7. Se ignoran mis éxitos laborales y se le atribuyen a otras personas.							
8. Se me obstaculizan las oportunidades de comunicarme con compañeros de trabajo y con otras áreas de la empresa.							
9. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.							
10. Siento que se me impide expresarme.							

11. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.								
12. Se me evita en el trabajo (mediante gestos de rechazo).								
13. Se ignora mi presencia en las reuniones de trabajo.								
14. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo.								
15. Se me crítica y descalifica tan severamente en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.								
16. Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.								
17. Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar								

en mi lugar y la jornada de trabajo.								
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

d) Cómo se procesarán los resultados.

Para saber si ha existido una situación de acoso laboral debe realizar el siguiente cálculo:

- En cada situación en la que haya contestado SI + (A) ó (B) + (E) ponga un punto (1) en la columna (F)
- Sume hacia abajo (en forma vertical) todos los puntos de la columna (F), y compare la cantidad de veces con la tabla siguiente:

0 a 3 puntos en la Tabla F	=	Baja Presencia de acoso laboral
4 a 7 puntos en la Tabla F	=	Mediana intensidad Presencia de acoso laboral
8 o más puntos en la Tabla F	=	Alta intensidad Presencia de Acoso laboral

e) Resultados.

Una vez terminado podrá saber si está en presencia de una situación de acoso laboral y la intensidad en la que se encuentra:

- Baja Presencia de acoso laboral: Usted no ha sido acosado/a en su trabajo. Las pocas situaciones de hostigamiento que ha enfrentado no son suficientes para constituir una situación efectiva de acoso laboral.

- Mediana intensidad de acoso laboral: Usted ha sido víctima de acoso laboral. Probablemente ha sido objeto de un trato denigrante o ingrato en su trabajo, diferente al que reciben sus colegas y por un tiempo superior a tres meses, que le hace sentirse perseguido y subvalorado en su trabajo.
- Alta intensidad de Acoso laboral: Usted ha sido víctima de acoso laboral intenso, en el que se ha verificado en contra suya acciones graves y reiteradas de hostigamiento en su lugar de trabajo.

4.4.2. Acciones de sensibilización para la prevención del acoso laboral

a) Nombre de la estrategia.

“Divulgación de los diferentes riesgos que provoca el acoso laboral y las acciones pertinentes para afrontarlo”.

b) Descripción.

Después de aplicar y conocer los resultados del “Test para verificar la existencia de Acoso Laboral”, es necesario implementar acciones que permitan estudiar y solucionar esta problemática, lo cual se realizará a través de la estrategia denominada: “Divulgación de los diferentes riesgos que provoca el acoso laboral y las acciones pertinentes para afrontarlo”, se utilizará para informar a la población en general, a los jefes y colaboradores de las diferentes empresas u organizaciones del municipio de San Marcos, ya que a través de ella se explican las causas y consecuencias que genera el acoso laboral, así mismo promover la cultura de denuncia antes las injusticias o humillaciones que se viven en los espacios laborales y de las cuales nadie habla por temor a sufrir represalias y

con ello concientizar a las personas involucradas sobre la importancia de erradicar esta problemática y las formas de prevenirla y afrontarla.

c) Programación.

Tabla 2

Cronograma de ejecución de la estrategia

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN 2021																
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Coordinación con las instituciones	■	■	■														
Coordinación con los medios de comunicación para la divulgación.				■	■	■											
Envío de la información de forma virtual							■	■	■	■	■						
Monitoreo									■	■	■						
Evaluación													■	■			
Entrega de resultados															■	■	■

Fuente: Elaboración propia, septiembre de 2020.

d) Material informativo.

Los instrumentos que se utilizarán para divulgar la información de la estrategia propuesta serán los siguientes:

ACOSO LABORAL Y sus consecuencias.



¿Conoces lo que es el acoso laboral y las consecuencias que puede ocasionarte si eres

Manifestación de una conducta abusiva que incluye comportamientos, palabras, actitudes, gestos y escritos que puedan atentar por su repetición o sistematización contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo

**QUE ES EL ACOSO
LABORAL**



CONSECUENCIASS

- Consecuencias Físicas.** → **Pesadillas, dolores de estómago y abdominales, náuseas, diarreas, falta de apetito, vómitos, aislamiento y llanto.**
- Consecuencias Psicológicas.** → **Síntomas de ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer.**
- Consecuencias Sociales.** → **La persona que se vuelve una víctima de acoso, puesto que empieza a sentir y a padecer depresión, desconfianza y niveles de autoestima bajos, comienzan a aislarse, dejan de mantener y realizar sus actividades cotidianas**
- Consecuencias laborales** → **La pérdida de satisfacción en la realización del trabajo, y la pérdida de motivación laboral, con la disminución de la cantidad y calidad del trabajo.**



COSAS QUE DEBES SABER SOBRE EL **MOBBING** O ACOSO LABORAL

El 33% de las mujeres acosadoras se dirigen a otras mujeres

Para detener el acoso laboral, el 65% de las víctimas terminan perdiendo su trabajo.

El 61% de los acosadores son Jefes

El 70% de los agresores son hombres.



El 66% de todas las víctimas de acoso laboral son mujeres.

El mobbing laboral se puede producir en cualquier jerarquía de la empresa

El 85% de las víctimas de acoso laboral no denuncian a su agresor

En el 7% de los casos el acoso laboral se presenta de forma mixta: Jefes, compañeros y subordinados

Acoso Horizontal.

En este supuesto un colaborador se ve acosado por un compañero en el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que tenga una posición de facto superior.

Acoso Descendente (Bossing).

Este tipo de acoso se manifiesta generalmente del jefe hacia los subalternos, de la persona que ocupa un rango superior a la víctima.

TIPOS DE ACOSO LABORAL (MOBILLG)



Acoso Ascendente.

Se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección

Acoso Mixto.

Se presenta cuando los compañeros del mismo rango jerárquico son los que generan el acoso laboral y el jefe no realiza acciones para detener el maltrato, sino que se une a realizar acoso a la víctima.

¿COMO SABER QUE ERES VICTIMA?

- Padeces acoso constante y lo has sufrido durante tres meses.
- Se presenta de manera personal.
- No importa el esfuerzo que empeñes en tu trabajo ni la calidad del mismo, la mayoría de las veces está expuesto a críticas continuas
- Eres desplazado de tu lugar de trabajo o aislado de los demás.
- Se emplea rumores falsos en tu contra.
- Te designan tareas que no corresponden a tu área o que están por encima de tus capacidades actuales.



- Eres expuesto a insultos o llamadas de atención frente a tus compañeros de trabajo.
- Tu trabajo pasa desapercibido o no es valorado.
- Te roban el mérito de tu trabajo.
- Eres víctima de miradas, habladurías o bromas pesadas.
- Te dan alguna fecha límite irracional.
- Eres excluido de las reuniones de la empresa.

ACCIONES QUE PUEDES TOMAR SI ERES VÍCTIMA DE **MOBBING O ACOSO LABORAL**

LLEVA EL REGISTRO DE
TODAS LAS ACCIONES
QUE CONSIDERES SON
PARTE DE LAS
AGRESIONES

PROTEJE LOS DATOS DE
TU TRABAJO PARA
EVITAR QUE SEAN
MANIPULADOS POR EL
ACOSADOR

COMUNICA A TUS
COMPAÑEROS, JEFES,
DIRECTIVOS Y
FAMILIARES SOBRE LAS
AGRESIONES QUE
RECIBAS



RESPONDE
CALUMNIAS SIN
PASIVIDAD NI
AGRESIVIDAD Y EVITA
EL AISLAMIENTO

EVITA REACCIONES
AGRESIVAS, PORQUE
SERÁN TOMADAS EN
TU CONTRA.

SOLICITA
ASESORAMIENTO
PSICOLÓGICO Y LEGAL
PARA HACER FRENTE
AL PROBLEMA.



¡Denuncia!
No te calles

- MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL: 1511
- PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS: 1555
- MINISTERIO PÚBLICO: 2411-9191 EXT. 1013/1570

e) Presupuesto

Tabla 3
Presupuesto de la ejecución

Rubro	Costo
Diseño Gráfico de las infografías	Q. 1,500.00
Publicación de las infografías y posters	Q. 500.00
Medios de comunicación (Radio)	Q. 800.00
TOTAL	Q. 2,800.00

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2020.

f) Divulgación.

La estrategia se realizará a través de infografías que serán enviadas por los diferentes medios de comunicación y afiches publicitarios para las cuales se coordinará con las instituciones y organizaciones para que la información pueda ser compartida a través de las plataformas virtuales con las que cuentan. Así mismo, se utilizarán las redes sociales y la radio local como medio para difundir y sensibilizar a la población en general sobre las características, causas, consecuencias y prevención del acoso laboral.

g) Evaluación.

Se realizara para medir el impacto de la información recibida de cada una de las personas involucradas, evaluando si los conocimientos adquiridos serán puestos en práctica en los espacios laborales en donde se desarrollan. La evaluación se realizara a través de la observación y de las diferentes medidas preventivas que realicen y expongan las instituciones y organizaciones, ya que de esta manera se está verificando si los objetivos planteados al inicio se alcanzaron.

CONCLUSIONES

- La metodología de la investigación cualitativa permitió obtener información inicial sobre la problemática investigada, así mismo se implementaron los métodos y técnicas necesarias para analizar e interpretar la observación directa, entrevistas y material bibliográfico de las causas y consecuencias del acoso laboral, desarrollando un proceso de investigación de forma sistémica y eficaz.
- Las consecuencias que desarrollan las víctimas de acoso laboral son devastadoras, ya que al pasar por esta problemática se ven afectadas todas las áreas de su vida, de igual forma no solo el colaborador es quien sufre los efectos, a medida que el problema se va incrementando, comienzan a hacerse más patentes las repercusiones para la propia organización, el núcleo social y familiar del afectado, y la sociedad en general.
- En cuanto las personas involucradas en el acoso laboral, se encuentra el sujeto acosador; y por otro, la víctima. Las personas que desempeñan el papel de acosador, suelen ser seres con complejo de inferioridad, con un sentimiento de miedo que encauza su frustración hacia el trabajador afectado. Por otro lado, en lo que respecta a las víctimas del acoso laboral, no existe un patrón que las identifique, esto quiere decir que cualquier persona puede convertirse en víctima y verse afectada por este problema.
- Es necesario que se trabaje no sólo en identificar esta problemática, sino que se haga énfasis en su prevención, estableciendo normas y reglas para evitarla en cada empresa y organización, mediante acciones que incluyan no sólo sanciones para el acosador, sino campañas de información para que cualquier persona tenga conocimiento sobre cómo se desarrolla el problema y los derechos con los que cuenta, trabajando en temas como integración de equipos, control de estrés, eficacia en el trabajo, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Beteta Mazariegos, M. E. (2018). *Análisis Jurídico Sobre El Acoso Laboral, Mobbing, En El Ámbito Laboral Guatemalteco*". Guatemala.
- El Acoso Laboral o Mobbing. (2007). *Gobierno de Chile -Dirección de Trabajo-* . Chile.
- Escobar Pérez, P. E. (2014). *El acoso y maltrato laboral (MOBBING) y su inclusión en el código de trabajo*. Guatemala.
- Farias García, Y. (2010). *UCLV. SUM Camajuaní*. Obtenido de El género humano:
https://www.ecured.cu/El_género_humano
- Fernández, M. E., & Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento. *Revista De Derecho*, 62-95.
- France Hirigoyen, M. (2004). *El Acoso Moral En El Trabajo*. Valencia .
- Frías Avila, P. (2010). *El acoso laboral y el acoso sexual*. Bogota: LEGIS S.A.
- Gobierno de Chile, D. d. (2007). El Acoso Laboral O Mobbin. *Cartilla informativa*, 1-20.
- González Trijueque , D. (2007). *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. Madrid.
- Molero Hermosilla, A. J. (2009). *Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa*. Madrid.
- MORALES FERNÁNDEZ, J. C. (2013). *Las Consecuencias Psicológicas Negativas Al Trabajador De La Administración Publica, Por Acoso Laboral*. Guatemala.
- Nicuesa, M. (Mayo de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/social/circunstancia.php>
- OIT-, O. I. (07 de septiembre de 2020). *La Declaración de la OIT a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Peláez, J. (2010). *El acoso laboral. una oportunidad para el cambio*. Madrid: Kaislas editorial.
- Pérez Porto, J. (2014). *Definición. DE*. Obtenido de <https://definicion.de/acoso/>
- Sena, E. (2015). *Acoso Laboral Y Trabajo Social*. Montevideo.

Sierra Natareno, S. P. (2014). *Manifestaciones del acoso laboral en empresas guatemaltecas*. Guatemala.

Tótoła Varela, P. I. (2015). *Perfil de la Víctima del Acoso Laboral o Mobbing y su relación en la productividad laboral*. Guatemala.

UGT, U. g. (21 de 03 de 2019). *Prevención de riesgos laborales*. Obtenido de Condiciones de trabajo: <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

Vidal Casero, M. d. (2006). El mobbing en el trabajo. Su problemática. *Revista General Informática de Derecho*, 1-18.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de San Marcos

Licenciatura en Trabajo Social.

Taller de investigación IV.

Lic. Olga Urrutia



Registro de Testimonios.

El presente instrumento permitirá recolectar los diferentes testimonios de personas que hayan sido víctimas de Acoso Laboral. Dicha información contribuirá a la investigación de la problemática: “Circunstancias que generan acoso laboral en hombres y mujeres del municipio de San Marcos”.

Preguntas generadoras:

1. ¿Qué es para usted el acoso laboral?
2. ¿Qué experiencia de acoso laboral ha tenido?
3. ¿Qué respuesta ha tenido usted hacía su agresor?
4. ¿Su agresor es superior en jerarquía laboral?
5. ¿Qué comportamientos cree usted que se deben evitar para prevenir el acoso laboral?
6. ¿Qué medidas tomo la empresa al verificar que existe acoso laboral?

No.	Nombre	Lugar/Fecha	Testimonio.

San Marcos, Marzo de 2018.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de San Marcos

Licenciatura en Trabajo Social.

Taller de investigación IV.

Lic. Olga Urrutia



Guía de entrevista semiestructurada.

Instrucciones: La siguiente guía de entrevista tiene como finalidad recolectar datos de la problemática: “Circunstancias que generan acoso laboral en hombres y mujeres del municipio de San Marcos”.

Las respuestas deben ser reflexionadas ya que estos datos serán utilizados para profundizar en la investigación de dicha problemática social; de acuerdo a su opinión, por favor responda de manera clara y concisa las siguientes preguntas.

1. Datos Generales:

Lugar donde labora:

Jerarquía laboral:

2. Datos específicos:

2.1 ¿Qué es para usted el acoso laboral?

2.2 ¿Qué circunstancias (económicas, sociales, etc) generan acoso laboral?

2.3 ¿Cómo cree usted que se manifiesta el acoso laboral?

2.4 ¿Qué acciones cree usted que revelan la existencia de acoso laboral?

2.5 ¿En rango Jerárquico, quienes son más vulnerables a sufrir acoso laboral?

2.6 ¿Esta problemática afecta más a hombres o mujeres?

2.7 ¿Qué problemas puede tener una persona que ha sido víctima de acoso laboral?

2.8 ¿Por qué cree usted que las víctimas de acoso laboral no denuncian a su agresor?

2.9 ¿Con que otra problemática social cree usted que se puede confundir el acoso laboral?

2.10 ¿Qué recomendaciones daría usted para prevenir esta problemática?

San Marcos, Marzo 2018.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de San Marcos
Licenciatura en Trabajo Social.
Taller de investigación IV.
Lic. Olga Urrutia



Guía de Observación.

La siguiente guía de observación tiene como finalidad recolectar datos relevantes, que contribuyan a la investigación de la problemática: “Circunstancias que generan acoso laboral en hombres y mujeres del municipio de San Marcos”.

1. Datos generales.

1.1 Lugar de observación:

1.2 Hora de observación:

1.3 Grupo de observación:

1.4 Nombre de la persona observadora

Datos específicos.

1. Ambiente laboral entre los trabajadores.

Tranquilo Tenso Estresante

Otro _____

Anotaciones:

2. Cantidad de personas que laboran en la institución.

Hombres _____

Mujeres _____

Otros _____

Anotaciones:

3. Laboran personas de traje típico dentro de la institución.

Sí

No

Anotaciones:

4. Actitud de los Jefes ante sus Subordinados.

Ignorar

Culpar

Denigrar a la persona

Paciente

Escucha opiniones

Respeto a la persona

Otro _____

Anotaciones:

5. El trato entre los empleados es diferenciado por razones de género.

Sí

No

Anotaciones:

6. Los trabajadores denotan una salud física adecuada.

Sí No

Anotaciones:

7. Los trabajadores se quedan laborando horas extras.

Sí No

Anotaciones:

8. Se le proporcionan las herramientas necesarias a los trabajadores para que realicen su trabajo.

Sí No.

Anotaciones:

9. Existe una comunicación adecuada entre los empleados de la empresa.

Sí No

Anotaciones:

10. Comportamientos que pueden revelar la existencia de una situación de acoso laboral.

Insultos o críticas públicas Hostigamiento Discriminación

Trabajo No equitativo Sobrecarga de trabajo Inequidad laboral

Otro _____

Anotaciones:

Observaciones Generales:

San Marcos, Marzo 2018.