

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ACOSO LABORAL Y SU RELACIÓN DE GÉNERO EN TRES ÁREAS LABORALES DE UN
HOSPITAL PRIVADO EN ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

SANTIAGO JACOB SAJBIN ZAPETA
CARNET 24415-07

ESCUINTLA, FEBRERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ACOSO LABORAL Y SU RELACIÓN DE GÉNERO EN TRES ÁREAS LABORALES DE UN
HOSPITAL PRIVADO EN ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SANTIAGO JACOB SAJBIN ZAPETA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

ESCUINTLA, FEBRERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLEGER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ALMA LETICIA CIFUENTES ALONZO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 7889 3007
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001

Escuintla, Agosto del 2013

Consejo de Facultad
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que he leído y revisado el Anteproyecto de Tesis del alumno **SANTIAGO JACOB SAJBIN ZAPETA**, carné 2441507, quien actualmente cursa el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, titulado: **"ACOSO LABORAL Y SU RELACION DE GENERO EN TRES AREAS LABORALES DE UN HOSPITAL PRIVADO DE ESCUINTLA"** y hago constar que a mi criterio, ya está correcto el trabajo y acepto ser asesor del mismo.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

Ing. Alma Leticia Cifuentes Alonzo
Código de Docente: 21101
Asesora

En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05730-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante SANTIAGO JACOB SAJBIN ZAPETA, Carnet 24415-07 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 0510-2015 de fecha 12 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ACOSO LABORAL Y SU RELACIÓN DE GÉNERO EN TRES ÁREAS LABORALES DE UN HOSPITAL PRIVADO EN ESCUINTLA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 10 días del mes de febrero del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

A Dios,

Estoy muy agradecido por haberme guiado y bendecido por terminar mi carrera profesional con éxito, por ser el pilar en todos los aspectos en mi vida.

A mis padres,

Por su amor, apoyo incondicional, paciencia y fortaleza que me brindaron en todo momento para alcanzar mi sueño, los amo.

A mi familia,

Por brindarme su cariño y soporte en mi desarrollo profesional, y por darme siempre palabras de aliento para llegar a la meta.

A mi esposa,

Jessica Yesenia Castañeda, por brindarme su amor, apoyo moral, incondicional, por los buenos momentos agradables vividos y su enorme paciencia que me dio durante mi proceso académico.

A mi amigo,

Orlando Samayoa Vásquez, que estuvo acompañándome en esta etapa tan importante de mi vida brindándome su apoyo.

A mi asesora Inga. Alma Cifuentes,

Por haberme dado el seguimiento y la formación necesaria, para poder culminar mi carrera profesional con éxito.

Al Dr. Herbert Alberto Campo Aldana,

Gracias por haberme permitido, llevar a cabo mi estudio en el hospital.

ÍNDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1 Objetivos	35
2.2 Elemento de estudio	35
2.3 Definición de elementos de estudio	35
2.4 Alcances y límites	36
2.5 Aporte	37
III. MÉTODO	38
3.1 Sujetos	38
3.2 Instrumento	40
3.3 Procedimiento	42
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	43
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación del acoso laboral y género en tres departamentos de un hospital privado en el municipio Escuintla. La población estuvo conformada por un grupo de 24 trabajadores quienes constituyen un total de 8 personas de género masculino y 8 personas del género femenino.

La investigación es de tipo descriptivo; el instrumento que se utilizó en el presente estudio es el cuestionario de Leymann, Inventory of Psychological Terrorization, y para el vaciado de la misma, se utilizó el programa de excel.

Los resultados obtenidos establecieron que, en las situaciones de acoso, no hay manifestaciones, sin embargo en las situaciones de desprestigio laboral, bloqueo de la comunicación e intimidación manifiesta; presenta un 14% lo cual indica una mínima presencia de las situaciones comunes, por lo que no es significativa. Se concluyó que en las áreas de trabajo no hay existencia de acoso laboral, sin embargo en las áreas de enfermería y especialidades se presencié un porcentaje, poco significativo de acoso laboral, se recomienda a los empleadores de cada área de trabajo capacitarse en el tema de acoso laboral por profesionales idóneos para prevenir, tanto en ellos como en el personal que se atiende en el hospital privado.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha desarrollado un fenómeno que ha afectado significativamente a muchas organizaciones e instituciones, que se conoce como acoso laboral, que también puede ser llamado Mobbing. Es un tema que ha sido de importancia para muchos ya que es una de las problemáticas que las organizaciones e instituciones han tenido que afrontar en la actualidad.

Esto implica que, para poder prevenir el acoso laboral en las instituciones y empresas privadas, es importante informarse, conocerlo e investigarlo a profundidad, antes de tomar medidas preventivas y correctivas. El acoso laboral es un tema que se desarrolla en las organizaciones, se debe tener en cuenta que las instituciones y empresas son contextos sociales, es decir que los empleados socializan, comparten experiencias y lo más importante perciben y llegan a interpretar el ambiente de trabajo que abarca todo el clima laboral.

El acoso laboral generalmente está compuesto por un acosador o más de un acosador hacia un acosado, que en este caso es la víctima, en donde se llevan a cabo conductas por parte del acosador que son duraderas, consistentes y repetitivas y donde muchas veces la finalidad de tales comportamientos puede variar, desde marginar y excluir a las personas acosadas, hasta hacer que se retiren de la organización.

El acoso laboral es un fenómeno que afecta a los trabajadores en empresas privadas e instituciones públicas. Ante estas consideraciones, el propósito de la presente investigación es recopilar información de tres áreas laborales (Enfermería, Radiología y Clínica de

especialidades) en un hospital privado de Escuintla, que permita conocer la situación laboral de este hospital privado en relación al tema.

Se presentan a continuación, resultados de estudios realizados en diversos ámbitos laborales a nivel nacional:

Orozco (2014) quien realizó una investigación cualitativa, tuvo como objetivo establecer los efectos en el desempeño de un grupo de trabajadores de género masculino que han sido acosados laboralmente por parte de superiores o pares de género femenino. Tomó de muestra a un grupo de 7 sujetos de género masculino que laboraron en distintas organizaciones de la ciudad de Guatemala. Para realizar este estudio se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas en las cuales se buscaba recolectar la información pertinente en cuanto a situaciones vividas por acoso laboral y al mismo tiempo conocer los efectos que éste causaba en el desempeño. Los resultados obtenidos revelaron que todo depende de la persona que viva la situación de acoso, ya que en cada una de ellas repercute de diferente manera, causando esto inseguridad en su trabajo, un buen y mal desempeño, actitudes negativas, inestabilidad emocional y hasta desgaste físico. Concluyó que el acoso laboral puede implicar un desempeño bajo o negativo en el colaborador, por lo que puede ocurrir inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en su trabajo. Por lo tanto el autor recomendó que las personas que vivan una situación de acoso, identifiquen rápidamente todos los aspectos y efectos que les causa esa situación e inmediatamente se remitan a las personas adecuadas dentro de la organización o si es necesaria una entidad fuera de ella que les brinde apoyo.

Por su parte Soto (2012) realizó una investigación tipo descriptivo correlacional en una empresa de servicio de llamadas (Call Center, bilingüe) de la ciudad de Guatemala que se dedica a la venta y servicio al cliente. Tuvo como objetivo establecer si existe relación entre autoestima y acoso laboral en empleados de la mencionada empresa. Trabajó con una muestra de estudio conformada por 40 sujetos comprendidos entre 19 a 28 años de edad, de los cuales 20 fueron mujeres y 20 hombres. Como instrumentos utilizó el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, y la escala de autoestima de Rosenberg, para determinar cuál era el nivel de acoso laboral y de autoestima de los sujetos. La metodología estadística que utilizó fue descriptiva, con las medidas de tendencia central y la desviación estándar, adicionalmente se utilizó la correlación de Pearson. Finalmente los resultados constataron que no existe una relación en cuanto a las dos variables. Esto quiere decir, que a pesar de que existe acoso laboral en un alto nivel, este no influye en la autoestima de los sujetos, ya que la misma se mantiene en un nivel alto. Concluyó que el nivel de autoestima que los sujetos poseen va a depender de la forma de afrontar el acoso psicológico laboral. La investigación recomendó que se establezcan programas y normas de prevención del acoso laboral y mecanismos preventivos del mismo, con el fin de brindar una buena calidad de vida para los trabajadores, velando así por la integridad física y psicológica de los trabajadores.

En cuanto a Taracena (2011) realizó una investigación de tipo descriptiva en colaboradores del área administrativa de la institución educativa superior de Guatemala de la Asunción. La investigación tuvo como objetivo identificar el grado de intensidad de acoso laboral que se practica entre los colaboradores del área administrativa de dicho lugar. La muestra utilizada para el estudio de la investigación fue de 37 colaboradores del área administrativa;

dichos sujetos son de ambos géneros y en un rango de edad entre 18 a 36 años. Para efectos de estudio se utilizó el instrumento de medición Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-PANDO. Se utilizó una metodología estadística de medidas de tendencia central y la desviación estándar, con apoyo de los programas estadísticos apropiados. Entre los resultados de esta investigación se concluyó que los colaboradores de este estudio son víctimas del acoso laboral en un bajo nivel. Concluyó que los colaboradores de este estudio son víctimas del acoso laboral en un bajo nivel y con un grado de intensidad nulo en su mayoría. Por último el autor de la investigación recomendó establecer un modelo organizativo en donde exista espacio para la participación activa de los trabajadores mediante distintos medios, estos pueden ser, buzón de quejas y sugerencias, evaluación de acoso laboral, monitoreo del clima organizacional, boletines informativos y la realización de reuniones mensuales para exponer los problemas presentados en el mes, esto ayudará a brindar un mejor estilo y calidad de vida laboral.

Asimismo, López (2011) realizó una investigación de tipo descriptivo en una empresa dedicada a la representación, importación y distribución de productos automotrices, ubicada en Guatemala de la Asunción, la cual tuvo como objetivo determinar si existe acoso laboral en dicha empresa. El número de sujetos de estudio abarcó a la población total, conformada por 57 empleados de la organización, tomando en cuenta al personal administrativo y operativo de las áreas mencionadas. El instrumento que se usó para el estudio fue el cuestionario Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo. El tipo de metodología que se utilizó fue la estadística descriptiva. El resultado de esta investigación comprobó que el acoso psicológico provoca inestabilidad emocional en los empleados y altera en general el clima

organizacional, muchas veces la opción que toman las víctimas es la salida de la empresa, aunque esta no sea necesariamente la solución al problema y mientras el acosador permanezca en la empresa, es probable que sigan surgiendo casos de acoso psicológico. Concluyó que el estudio identificó hostigadores de género femenino y masculino, aunque no se identificaron situaciones en las que la víctima reportó ser acosada por ambos géneros simultáneamente. La investigación recomendó implementar actividades de integración dentro de la empresa, tales como celebraciones de cumpleaños, de aniversario, entre otros, para reforzar las relaciones laborales entre jefes y subordinados.

De la misma manera, Rodríguez (2011) realizó un estudio tipo descriptivo correlacional, en un centro de llamadas de la ciudad de Guatemala, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre acoso laboral y depresión en los empleados; su estudio se basó en 43 empleados del área operativa, los sujetos son tanto de género masculino como femenino, los mismos se encontraron en un rango de edades de 18 a 26 años. Para la investigación se utilizó el instrumento con el fin de determinar dicha relación, para detectar el acoso laboral fue el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo y se utilizó como tratamiento estadístico las medidas de tendencia central, media, mediana y moda, y medidas de dispersión, en especial la desviación estándar y el coeficiente de correlación de Pearson, para conocer si hay relación. El resultado fue que no existe relación entre acoso laboral y depresión, sin embargo se detectó algunos casos en los que los colaboradores mostraron un grado moderado de acoso y depresión. A manera de conclusión se encontró que el género femenino es el más afectado, principalmente los rangos de edades de 18 a 23 años. En la investigación el autor recomendó que el comité de ética deba encargarse de monitorear constantemente por medio de los

comentarios recibidos por parte de los colaboradores y aplicar el código de conducta dentro de la empresa, tomar las medidas necesarias cuando se presenten manifestaciones de violencia psicológica.

Por su parte, Mendoza (2010) realizó una investigación de tipo descriptiva en una empresa privada guatemalteca dedicada a la producción de productos farmacéuticos ubicada en la ciudad capital, para efectos de la misma, se consideró como sujetos de estudio a todo el personal de la planta de producción. Tuvo como objetivo determinar si existe acoso laboral en los empleados. Se tomó la población completa de 44 sujetos y sus características son: género, edad y puesto laboral. El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo y la metodología estadística utilizada fue la descriptiva. Según mostraron los resultados obtenidos se logró establecer que el 86.37 % no muestra tendencia al acoso laboral y el 13.63 % tienen una tendencia media a alta, cinco son mujeres y uno hombre, todos del nivel operativo. Concluyó que es importante la implementación de programas de prevención para evitar el acoso laboral. El autor recomendó realizar evaluaciones periódicas similares a la efectuada, para detectar cualquier cambio en los resultados generales encontrados, así mismo monitorear la disminución de la tendencia actual, para evitar que no se desarrolle a futuro.

Por otro lado, Melchor (2009) realizó una investigación de tipo cualitativa con un grupo de colaboradores de diversas empresas del sector privado de la ciudad de Guatemala, propuso como objetivo principal determinar las consecuencias del acoso laboral en dicho lugar. La población tomada para este estudio fue conformada por 27 personas, de las cuales 20 habían

sufrido acoso laboral, se eligió una muestra de 15 personas. El instrumentó que se utilizó es una entrevista semi- estructurada, asimismo se basó en una guía de preguntas abiertas. El resultado de esta investigación estableció que las conductas de acoso laboral más frecuentes por parte de los acosadores sobre las víctimas, son las críticas malintencionadas de su trabajo, los gritos, impedimentos para expresarse, amenazas de forma oral, intimidación, modificación de atribuciones, evitación de contacto con el agraviado entre otras. Concluyó que las consecuencias más comunes del acoso laboral en la persona son la desmotivación y la tensión por asistir al trabajo, así como la evocación continua y obsesiva de las situaciones de acoso ocurridas en la jornada laboral. Por lo tanto el autor recomendó crear un programa para mejorar la vida laboral y evitar la exclusión social, así como la creación de redes de apoyo interno en las organizaciones de índole privado para prevenir el acoso laboral.

Se cuenta con información de estudios realizados en otros países los cuales sustentan lo siguiente:

De la misma manera, Rodríguez, Moreno, Baillien, Sanz y Moreno (2012) realizaron un estudio de tipo descriptivo correlacional en empresas de Madrid, España. El objetivo del presente estudio consistió en explorar las relaciones longitudinales entre los factores organizacionales de sobrecarga de trabajo, justicia procedimental y ser agresor y víctima de conductas de acoso. La muestra del estudio fue compuesta por 286 empleados de las empresas de Madrid. El instrumento utilizado fue el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo, versión reducida de 9 ítems, Short –Negative Acts Questionnaire (NAQ). A través de una metodología estadística de ecuaciones estructurales con el programa AMOS 7.0 y también se evaluaron los modelos de

medida a través de análisis factorial confirmatoria. Según mostraron los resultados que el modelo recíproco fue el que mejor ajuste presentaba y se encontró que la sobrecarga se relacionaba positivamente con ser víctima de acoso, mientras que la justicia procedimental presentaba una relación negativa con ser víctima de acoso y la sobrecarga, además se encontró una relación recíproca entre ser agresor y víctima de acoso. Se llegó a la conclusión que los empleados padecen por sobrecarga laboral como la falta de justicia procedimental predicen ser objeto de conductas de acoso, además los factores organizacionales no parecen influir en el hecho de convertirse en agresor, y por lo tanto el autor recomendó hacer hincapié en la prevención secundaria y terciaria con las personas objeto de acoso, se estará previniendo la aparición futura de víctimas que quieran a agredir a sus agresores.

Por otro lado, Gonzales y Graña (2009) realizaron un estudio con relación al tema de acoso laboral, una investigación internacional de tipo descriptivo con el objetivo de analizar la prevalencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo y las distintas características asociadas realizada en España. Se utilizó una muestra de 2861 trabajadores pertenecientes a distintos sectores de actividad diversos, con las edades comprendidas entre 16 y 67 años, siendo la edad de muestra utilizada de 34 años. Utilizando para ello los instrumentos de NAQ-R (Negative – Acts Questionnaire - Revised) y un cuestionario sobre aspectos socio demográficos y socio laborales elaborado ad hoc. Así también se utilizó la metodología estadística a través del Coeficiente alpha de Cronbach y la realización de un análisis factorial exploratorio, análisis general de diferencias de proporciones entre la frecuencia del acoso laboral percibido respecto a las variables socio demográficas y socio laborales consideradas. Los resultados obtenidos señalan que el 14% de los participantes han sufrido conductas de acoso laboral durante los

últimos seis meses y las demás características del acoso laboral halladas han resultado afines a las de distintos estudios desarrollados, tanto a nivel nacional como internacional sobre la materia. Se concluyó que son aquellos lugares con menos de 50 trabajadores donde más porcentaje de casos de acoso laboral frecuente se producen. El autor recomendó crear un comité de seguridad y salud correspondiente tal y como marca la ley de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, Fuentes (2008) realizó una investigación descriptiva en la ciudad de México, con el objetivo de determinar como el acoso psicológico laboral se ha convertido en un problema social en aumento. Para este estudio se tomó una muestra de 8 estudios de casos con individuos de ambos géneros. El instrumento que se aplicó para la recopilación de datos fueron, encuestas rápidas con preguntas cerradas y abiertas. Según mostraron los resultados las encuestas y los 8 estudios de caso que se aplicaron a hombres y mujeres, mostraron una variedad de experiencias vividas por acoso psicológico laboral en diferentes contextos laborales. Se concluyó que el acoso psicológico laboral es un maltrato continuo, deliberado y asimétrico, ejercido por una o varias personas sobre otra, que va intensificándose con el tiempo y tiene como finalidades tanto la destrucción física y psicológica del acosado, como la salida de la institución, empresa u organización.

Por otra parte, Segurado, Agullo, Rodríguez, Agullo, Boada y Medina (2008) realizaron una investigación de tipo descriptiva en España, la cual tuvo como objetivo determinar como influyen las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral a través del clima social percibido. Se trabajó con una población 235 sujetos donde se evalúan con opiniones de los agentes de policía acerca de la calidad de las relaciones personales entre los

miembros de las plantillas y del trato que reciben por parte de los puestos de mando. El instrumento utilizado fue el cuestionario de LIPT Leymann Inventory of Psychological Terrorization. Dentro de la metodología se utilizó una estadística mixta de corte cualitativo sometido a diversos análisis estadísticos con distinta finalidad por medio del programa SPSS. Los resultados obtenidos del estudio constatan que el desarrollo de pautas de interacción social basadas en la discriminación y en el abuso de autoridad actúa como variables predictores de acoso laboral en este colectivo. Asimismo se concluyó que las percepciones de los agentes de actitudes y situaciones discriminatorias vienen también determinadas por patrones de interacción social negativos entre los miembros de las plantillas.

Muñoz, Guerra, Barón y Munduate (2006) realizaron una investigación de tipo descriptivo en España, el cual tuvo como objetivo determinar la influencia de que factores del entorno organizacional, el clima y el cambio organizacional, tienen sobre la presencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. El estudio realizado se llevo a cabo con una población de 211 empleados de diferentes géneros y organizaciones de servicio, públicas y privadas. Se aplicaron tres tipos de instrumentos, el primero fue inventario NAQR Negative Acts Questionnaire - Reviewed, para acoso psicológico en el trabajo y luego el cuestionario FOCUS-93 para clima organizacional y por ultimo el cuestionario mono-ítem con una opción de respuesta dicotómica para cambio organizacional. Se aplicó la metodología estadística descriptiva; con los resultados se demostró que la presencia de prácticas de acoso, resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo; específicamente se ha encontrado que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y

los procesos de cambio, parecen ser en términos más propicios para el desarrollo de las prácticas de acoso. Se concluyó que las situaciones de cambio organizacional pueden proporcionar una cortina de humo que reduzca el riesgo de ser identificado como agresor, permitiendo hasta un mayor margen de maniobra para el ejercicio de prácticas de acoso.

Seguidamente Gil, Carretero y Luciano (2006) realizaron un estudio descriptivo en la Comunidad Valenciana, España, el cual tuvo como objetivo determinar la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. Se trabajó con una población utilizada compuesta por 696 trabajadores 142 hombres y 547 mujeres. El instrumento utilizado durante el proceso de recopilación de información fue mediante un cuestionario formado por 20 ítems, desarrollado a partir del Leymann Inventory of Psychological Terrorization. Se utilizó como metodología estadística el análisis factorial y para el análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS. El resultado de esta investigación indicó que la prevalencia de mobbing fue del 18.97% y no se obtuvieron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género, pero si se obtuvieron diferencias significativas en función de la antigüedad en la organización y del tipo de contrato, pues las víctimas presentaban mayor antigüedad y un contrato más estable que las no víctimas. Se concluyó que las acciones del acoso laboral pueden estar relacionadas con políticas y prácticas empresariales como el despido. Por lo tanto la investigación recomendó a nivel organizacional, crear una política de prevención del enrarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.

Finalmente Justicia, Benítez y Fernández (2006) realizaron una investigación de tipo descriptivo, la cual tuvo como objetivo caracterizar el fenómeno del acoso psicológico en el contexto específico de una universidad andaluza, España. La muestra fue de 548 empleados universitarios pertenecientes al sector del profesorado y del personal de administración y servicios. Para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario para el estudio del acoso laboral en contextos universitarios y se empleó una metodología estadística descriptiva, los datos se analizaron con el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Los resultados determinaron que el 9.31% de los empleados universitarios se considera víctima del acoso, el fenómeno es mas frecuente entre las mujeres que entre los hombres aunque afecta por igual a todos los colectivos profesionales, profesorado, personal de administración y servicios, pero los tipos de comportamientos de acoso más frecuentes están en función del sexo y del colectivo profesional, con respecto a las atribuciones causales de las victimas encontramos las luchas de poder, la envidia, la prepotencia del acosador y la competitividad como las más importantes. Se concluyó que el colectivo profesional mas afectado es el de los profesores no numerarios, seguido del personal de administración, servicios y en último lugar, el profesorado numerario aunque no existen diferencias estadísticas significativas entre ellos.

El acoso en el ámbito de trabajo no es una problemática surgida actualmente, únicamente estamos ante una concientización nueva del mismo. Aún así aunque no es un fenómeno reciente, sí puede decirse que durante los últimos años se ha producido un nivel de aumento de las situaciones de hostigamiento psicológico en el entorno laboral, que perjudica a la organización, debido entre otras cosas, a las características cambiantes en nuestra sociedad actual, como puede ser el aumento de desarrollo de escala de violencia en nuestro país.

Luego de conocer la importancia del tema a investigar y los estudios relacionados al acoso laboral dentro de las empresas y organizaciones realizadas en Guatemala y a nivel internacional, es necesario conocer el aspecto teórico que respalda esta investigación.

Acoso

Porhola y Kinney (2010) definen el acoso como una carga psicológica y generalmente que se presenta como la comunicación hostil, abusiva o poco ética por parte de una persona que a menudo posee o busca alguna forma de poder y que pretende hacer daño a otro, de un modo continuado.

La persona que es objeto de acoso pasa etapas donde no se logra abrir campo hacia nuevas relaciones interpersonales, la víctima a menudo experimenta varias formas de dolor o daño, el acoso se deriva de distinta manera y se introduce de varias formas en la víctima, incluyendo de formas directas e indirectas.

Las formas directas de acoso predominante son los gritos, insultos, hostigamiento, intimidación y amenazas, mientras que las formas indirectas incluyen la propagación de cotilleos, rumores, insinuaciones, aislamiento social, rechazo social lo cual también influye en las relaciones de la víctima hacia los demás. Estas facetas definen que la exposición a entornos sociales hostiles o abusivos, fomenta los problemas de conducta, emocionales y psicológicos en el ámbito laboral de los trabajadores.

Definiciones del Acoso laboral

Fuertes (2004) establece que el acoso laboral se puede traducir en su término inglés mobbing, hostigamiento psicológico e incluso algunos llegan a describir como psicoterrorismo laboral. Lo característico es que el sujeto se convierte en víctima del grupo al que pertenece, siendo sometido por una persecución de algún miembro, para desestabilizarlo en su puesto de trabajo y así generarle tipos de trastornos físicos o psíquicos.

De la misma manera, Vicente y Cervera (2005) definen el acoso laboral como una manifestación de comportamiento negativo entre las relaciones de compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos; el afectado es objeto de violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, que se representa a través de expresión de las situaciones de acoso. Los mismos autores determinan que el acoso laboral afecta de manera consecutiva a lo largo de un periodo de tiempo, principalmente si existen acciones hostiles causadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera, el objetivo está enfocado en la exteriorización del ámbito laboral, supone un continuo y deliberado maltrato verbal o modal que recibe un trabajador por parte de otros, de forma abierta que contribuye a la destrucción psicológica y que su fin último es obtener su renuncia de la empresa u organización.

Por otra parte, Molinera (2006) establece que el mobbing es el término que comúnmente se conoce como ataque o agresión y es utilizado para definir el hostigamiento encadenado que se da de un colaborador (agresor) hacia otro (víctima) de manera continuada, en el ámbito laboral de algunas empresas. “Podrían clasificarse como acciones contra la reputación o la dignidad

personal, acciones contra el ejercicio de su trabajo, manipulación de la comunicación o de la información u otras situaciones como diferencias de trato, distribución no equitativa del trabajo, etc. Las conductas hostiles agrupadas por factores ataques a la víctima con medidas organizativas, ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, ataques a la vida privada de la víctima, violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales y rumores”. (Pág. 72).

Asimismo, Porhola y Kinney (2010) afirman que el acoso ataca y de este modo amenaza drásticamente la estabilidad emocional, psicológica, física y profesional, incluyendo la autovaloración y la valoración social. Para evitar influencias negativas se deben preservar la autoestima y fomentar la autovaloración. Impedir que se puedan dañar y deteriorar los sistemas psicosomáticos del individuo a través de la ira, miedo, ansiedad de una víctima de acoso. Por lo tanto es fundamental crear sistemas de ayuda contra ataques, definir y enmarcar los procesos de acosos sociales y psicológicos de cada individuo. El acoso es un tema cotidiano porque es un problema mundial que se puede encontrar en la mayoría de los contextos sociales, especialmente en escuelas y en los ámbitos laborales de trabajo.

- **Acoso psicológico**

Por su lado, Fernández (2010) resalta el acoso psicológico como una situación que se desencadena en una persona o un grupo de personas que ejercen actividades idénticas como una violencia psicológica, de forma paralela, que durante un tiempo prolongado influye sobre otra persona en su lugar de trabajo. De esta manera se vincula la violencia síquica y suele presentar

una estrategia para conseguir la auto exclusión del trabajador víctima, provocando aislamiento o retiro de su puesto de trabajo de forma voluntaria o en silencio.

Vicente y Cervera (2005) en cuanto el llamado bullying, son las pautas de acción que se da en el medio escolar, son utilizadas para conseguir un propósito de destrucción, en este caso por alumnos con el fin de intimidar o amedrentar a otros alumnos o a los profesores generando un descontrol psicológico del individuo que a su vez le provoca desmotivación.

Asimismo, Vicente y Cervera(2005) expresan mobbing como el continuo y deliberado maltrato que recibe un trabajador por parte de los jefes o de otros trabajadores para conseguir su destrucción psicológica y obtener su salida de la organización.

Cambios de conducta de los trabajadores en el ámbito laboral

De igual forma, Molinera (2006) describe que el cambio de conducta puede ser efectuado y originado por la envidia, los celos, la competitividad, dentro de cada miembro de la organización o simplemente por la integración de una persona nueva al grupo, al que alguien considera peligroso para sus aspiraciones, pero normalmente se comienza criticando la forma de realizar sus labores en su puesto de trabajo. Menciona que la víctima, pretende soportar los abusos y ataques de sus jefes o compañeros de trabajo. El objetivo del acosador objetivo es querer agredir e intentar dañar a la víctima de manera perversa, insultando su propia reputación calumniándola, ridiculizándola e impidiéndole que se exprese libremente dentro de su entorno laboral, para que no pueda defenderse, con la intención de evadirla y aislarla socialmente en el

ámbito laboral. Estas características presentadas son influyentes en crear un clima de conflictos llevando a la víctima a un callejón por el cual se produce el aislamiento total dentro del ambiente laboral, lo que en muchas ocasiones genera en el empleado un desequilibrio psíquico, que provoca la causa del absentismo laboral futuro.

Fases de desarrollo del mobbing

En el mismo orden de ideas, Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2008) que cada fase de desarrollo del mobbing, con relación al proceso evolutivo del acoso. Explican que es un proceso delimitado por un cambio en la relación personal o profesional, que suele estar motivado por sentimientos de envidia, celos, competitividad, ambición, debido a la incorporación de una persona en la agrupación social o laboral, la víctima comienza a ser criticada y perseguida por su experiencia laboral y realización de su trabajo, es hostigada por parte de hostigador, cada acción realizada por la víctima es acechada por parte del acosador, tanto en el plano personal como profesional con ánimo de evadir sus funciones a base de críticas negativas logrando perjudicar y causar daño psicológico en esta. La víctima comienza a quedar apartada y aislada en lo personal, social y en lo profesional, el acosador suele asignarle tareas, incoherentes, que sirven para desequilibrarlo o humillarlo.

Proceso que puede calificarse en varias fases de desarrollo;

- **Fase de conflicto**

Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.

- **Fase de mobbing o estigmatización**

Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; fase prolongada por actitudes de negación de la realidad por el trabajador, los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.

- **Fase de intervención desde la empresa**

Así mismo Menéndez et al. (2008) explican que la intervención o apoyo psicológico se presenta de manera gradual o tardía, que sirve para generar un mejoramiento y brindar apoyo al acosado, también se aplican para tomar medidas organizativas como rotaciones de puestos, cambios de departamento, intento de arreglo amistosos, o bien, directamente, el despido por causas justificadas para evitar conflicto, se evidencia muchas veces que para resolver cualquier tipo de problema de debe de utilizar el mecanismo de una negociación para afrontar el conflicto, o bien hay una implicación y colaboración activa con el fin de mejorar la estigmatización de la persona hostigada.

Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto: a) resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto fomento del diálogo, etc. o b) resolución tendente adeseembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).

- **Fase de marginación o exclusión de la vida**

Se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido del trabajador o la pensión por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno de psicoterror, con sus consecuentes cargas sociales y económicas.

- **Fase diagnóstica y de solicitud de ayuda**

Menéndez et al. (2008) en esta fase la víctima queda absolutamente aislada y derrotada, por lo tanto sufre inexorablemente un periodo de deterioro de su vitalidad, empezará a manifestar periodos de bajas laborales, cada vez más largos, durante esta fase arrastra problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares y la problemática se agrava día con día, que al final necesitará un rápido diagnóstico del proceso, por un especialista en ergonomía y psicología, para evitar que siga deteriorándose, dado que los efectos son más perjudiciales cuanto más tiempo pase. Se dan casos que no se logra superar el trauma psicológico y buscan la última salida y la reacción de la persona acosada puede llegar incluso al suicidio tratando de desaparecer el daño para siempre.

Clases de actos violentos

Ferro (2011) existe la violencia moral, que supone una conducta propia de insulto, menosprecio, que pretende influir psicológicamente a través de lesiones psíquicas, convirtiéndose en una amenaza hacia su víctima. Distorsiona de manera interna al acosado, creando una alteración moral que lleva a su vez consecuencias de desasosiego, intranquilidad y

alteración del desarrollo de la persona en su vida cotidiana, estos actos, también se puede considerar como agresiones o actos violentos, ya que tiene el mismo fin de causar daño a la víctima de acoso. El sentido más amplio, se convierte en la acción de la fuerza física que recae sobre la víctima en cosas intolerantes, como por ejemplo en el delito de coacciones, en el cual la violencia florece y además de poder ser ejercida contra una persona directamente o manifestarse sobre cosas, impidiendo a la persona aquello a lo que está legalmente autorizado y establecido.

Asimismo, Ferro (2011) define que la violencia física consistente en la potencialidad de la fuerza que desarrolla un individuo durante una acción estimulada, sujeto activo de la acción, contra otra persona, víctima, siendo este mecanismo de violencia considerado como agresión o delitos contra la vida e integridad física en contra de la humanidad, del patrimonio o la libertad sexual de una persona. Agresión laboral donde la persona utiliza la fuerza física, que puede usar contra otro con el fin delictivo de dañarlo e inmovilizarlo en su lugar de trabajo o dentro de la organización laboral.

El nivel de violencia que se puede surgir y manifestar, ante las demás personas podría ser grave mediante el uso de objetos que van dirigidos o programados ocasionar directamente la muerte o lesiones graves a terceros. Una violencia directa y con contacto físico entre el agresor y la víctima, con la intención de una mayor intensidad criminal, grave e intolerable.

Mobbing

Vicente y Cervera (2005) logran caracterizar y diferenciar que la palabra Mobbing se refiere a acoso laboral; son enfrentamientos que están relacionados al trabajo, son las acciones que influyen con una modalidad deliberadamente hostil y se lleva a cabo de forma continuada, que a la vez tiene como objetivo la destrucción y salida de la organización de la víctima, logrando cumplir su retiro voluntario, involuntario o pasividad en comparación del resto de los empleados.

El acoso laboral conocido en su término en inglés mobbing es el hostigamiento frecuente y persistente administrado de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente, contra una persona, dentro la relación laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la que en consecuencia genera una situación de conflicto prolongada.

De la Fe, Osona y Domínguez (2010) concretan que el mobbing puede ser debido a dos tipos de conflicto. Uno de ellos, es que el acosado experimenta el comportamiento del acosador que demuestra fortaleza explotando las debilidades del otro, mientras que el acosado se siente intimidado de las actitudes del agresor y se siente incapaz de resistir o responder los ataques. Luego el segundo tipo está basado en algún conflicto entre dos individuos que va creciendo en intensidad hasta que uno de ellos logre tomar el control del poder o fuerza y el otro pasa a experimentar acoso, sintiéndose inferior y tiene menores estrategias para afrontar la situación. Esta situación coloca al agredido en una posición de ser indefenso y tiene repercusiones en los ámbitos físicos, psicológicos y sociales. El acosador es un maestro con experiencia y actúa de

mil maneras y puede comportarse diferente, como dicen los clásicos, la maldad es infinita, en la situación de acoso hay una serie de conductas que se repiten y definen al mobbing. Con relación al perfil de las personas que sufren mobbing, los datos de las investigaciones señalan que afecta más en las mujeres que hombres.

De los mismos autores De la Fe, Osonay Domínguez (2010) se establece que para el desarrollo de satisfacción de los criterios del mobbing, el hostigamiento debe aparecer al menos durante seis meses y con una secuencia de periodicidad semanal para que se desarrolle el síntoma de acoso laboral, que a la vez esto no implica, que una agresión esporádica no sea grave, sino que se deben de diferenciar dichas agresiones. Un incidente esporádico se considera también una situación de acoso aún sin ser constante. Las acciones de acoso por razones de género, raza, nacionalidad o creencias, u otras formas de abuso de poder pueden conducir a destruir y tratar de aniquilar la capacidad o dignidad de las personas con el propósito que el acosado abandone el trabajo.

De la misma manera, Fuertes (2004) menciona que el acoso laboral es un fenómeno destructible del que nadie puede estar a salvo y su influencia puede aparecer en cualquier nivel jerárquico y afectar tanto a hombres como mujeres llevando al borde de desequilibrio laboral de la víctima.

Asimismo, Fuertes (2004) describe las diferencias de los tipos de mobbing:

- **Mobbing descendente**

Es el más frecuente y se produce entre el superior o jefe y el subordinado. El individuo con poder desprecia, acusa, insulta, humilla al subordinado con el objeto de distorsionarlo psíquicamente para:

- Predominar frente a sus subordinados.
- Garantizar su posición jerárquica.
- Obligar el abandono voluntario del puesto de trabajo sin proceder al despido reglamentario.

- **Mobbing Horizontal**

Es la modalidad de mobbing que se produce en similares jerarquías y se caracteriza por:

- Problemas personales entre víctimas y acosador.
- La no aceptación de las pautas de rendimiento admitidas por el resto de compañeros de trabajo.
- La existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, siendo estas explotadas psicológicamente de manera gradualmente.

- **Perpetración del mobbing**

Vicente y Cervera (2005) describen la perpetración del mobbing de la siguiente manera:

- Quitarles a sus similares en puestos de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar sin decir nada al trabajador o las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.

- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima extendiendo por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaben su reputación, su imagen y profesionalidad.
- No valorar en absoluto el esfuerzo realizado, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, la casualidad, la situación del mercado, la suerte.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente el trabajo con vistas a atacarle o encontrar formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándosele traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.

- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos o archivos de trabajo.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.

Vicente y Cervera (2005) clasifican los grupos de personas donde puede surgir el acoso laboral de la siguiente forma:

- **Forma Simple:** es el grupo de trabajadores sin conflictividad siempre que el grupo sea homogéneo.
- **Mediocridad Inoperante:** existen individuos pasivos agresivos, es el lema del todo vale o el que se mueva no sale en la foto es de manera pacífica y a la vez se convierte en lo contrario de una manera muy simple.
- **Mediocre Inoperante Activo:** es una variante perversa de la anterior. El acosador crea sus grupos de poder, su propia familia, fomenta la envidia y disfruta de la actuación negativa deseado y a la vez destrozando empleados excelentes, tratando eliminar cualquier obstáculo.

En el mismo orden de ideas, Menéndez et al. (2008) definen que mobbing puede generarse de forma gradual, fácil y a través de una conducta estimulada, se logra una personalidad perversa del acosado, con el objetivo de ocasionar daño y destruir a la víctima. También logra crear un estilo de proceso negativo que a su vez constituye un mal procedimiento que pone en juego la organización. Para lograr estimular una competitividad efectiva de los trabajadores, e

incrementar el rendimiento en su área laboral o productividad, de forma fácil se debe identificar al trabajador víctima, así evitar su renuncia en la empresa.

De la Fe, Osonay Domínguez (2010) definen las siguientes conductas que influyen en el mobbing:

- Limitación de la comunicación: el acosador impide que la persona se comunique delimitando los contenidos, los tiempos tratando de evadir cualquier medio de relación o contacto.
- Limitación del contacto social, aislamiento: se niega todo contacto con la víctima a los compañeros de área, la acosadora procura que nadie se acerque a la persona estigmatizada tratando de cerrar todo los espacios.
- Control y manipulación de la información: el acosador verifica la cantidad y el contenido de la información que le llega a la persona acosada.
- El poco contacto social que se le brinda a la víctima se centra en el desprestigio de la persona ante sus compañeros: en esta fase el acosado nota que su estado laboral, se ve rodeado de calumnias, de bromas de mal gusto, se le ridiculiza y se ignora por completo sin importar su presencia.
- Abuso en las condiciones laborales: el acosador evade las modificaciones de horarios, cambio en las condiciones de trabajo, hasta la modificación de contrato.
- Descredito de la capacidad profesional y laboral: a la víctima se le asignan tareas muy inferiores o muy superiores respecto a sus capacidades. No le toleran ningún error y se le critica constantemente.

- Agresiones: a veces con el mayor tiempo del acoso aumenta con intensidad, el acosado puede recibir violencia de forma de ataques físicos, agresiones sexuales, causado por el acosador con el fin de verlo destruido y rendido.

En la mayor parte del mundo hay personas que sufren de la violencia de acoso laboral, sin embargo los datos sobre el número exacto de afectados no son claros, debido principalmente a dos razones, la primera es el desconocimiento de leyes de protección, los propios implicados no saben que realmente están padeciendo de mobbing y por lo tanto, no contestan positivamente cuando se les pregunta y por otro lado tienen temor a las represalias del agresor, aunque saben de que padecen de mobbing no se atreven a publicarlo por las consecuencias que tendría para su puesto de trabajo.

En el mismo orden de ideas, De la Fe, Osona y Domínguez (2010) explican que la conducta de mobbing se desarrolla en ambiente o entorno laboral y se focaliza en los comportamientos hostiles, ofensivos excluyentes e intimidatorios que buscan causar daño moral, humillación, ofensa y estrés que dañan internamente, no deseados por la persona que los recibe. Estas conductas se deben alejar, para que no exista mobbing, así evitar que un empleado tenga un mal desempeño, ejemplo: el negar la entrada a instrumentos básicos del trabajo como puede ser el ordenador, teléfono de la empresa y luego sabotear la agenda para que la persona no pueda acudir a reuniones, tratar de eliminar archivos del ordenador, divulgar comentarios humillantes. Los comportamientos de mobbing también pueden causar efectos negativos en las personas que lo presencian dentro de su ámbito laboral.

Asimismo, Ferro (2011) estableció que también se pueden incluir las situaciones del estado de ánimo del acosado, debido que el sujeto actúa violentamente de forma justificada para defender su autonomía. Por lo tanto, las acciones violentas que en sí mismas no son delictivas pero si aumentan las características de violencia de una conducta que se halla tipificado como agresión en el código penal, por ejemplo, un delincuente que comete un hecho criminal y en su comisión utiliza diferentes medios para ocasionar daños violentos que perjudican al prójimo por la utilización de violencia la víctima en el momento recibe mayores sufrimientos, el abuso de superioridad y especialmente el ensañamiento, consistente en aumentar mayor sufrimiento de la víctima, causándoles daños innecesarios. La agravación en la que el agresor motiva el sufrimiento de la víctima a través de placer. Genera como consecuencia que la víctima pueda actuar en su defensa generando un conflicto laboral.

Consecuencias del acoso laboral

Fernández (2010) indica que la violencia en el trabajo se refiere a agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes, acoso psicológico laboral, estos son algunos ejemplos de comportamientos negativos y violentos, que se pueden producirse en el desarrollo del desempeño del trabajador en su entorno laboral y que pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización; así también la violencia en contra de los directivos, gerentes mandos medios, generados por reestructuraciones no valoradas socialmente debido a las deficiencias de la empresa o por una cultura organizacional no bien estructurada y de la misma manera comprende que toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo también afecta a la dignidad de las mujeres y de los

hombres que influye de manera gradual en su área de trabajo; también influye la conducta de superiores y compañeros, que al final obtiene resultados inaceptables por ser indeseada, irrazonable y ofensiva para la personas.

Menéndez et al. (2008) describen las consecuencias del acoso laboral.

➤ **Consecuencias personales, psicológicas**

- Ansiedad: sentimientos de amenaza, impotencia, fracaso, frustración, apatía.
- Trastornos emocionales.
- Distorsiones cognitivas: concentración, atención, memoria.
- Comportamientos sustitutorios: conductas de evitación, adiciones.

➤ **Consecuencias sociales**

- Pérdida de fuerza de trabajo.
- Aumento del gasto económico dedicado a las bajas laborales y jubilaciones e incapacidades.
- Aumento del presupuesto económico de los recursos sanitarios.
- Aumento de las atribuciones negativas hacia el trabajo y prevención.

➤ **Consecuencias laborales**

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Afectación de la calidad y la cantidad.
- Pérdida de la motivación.

- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Disminución de la creatividad.
- Menor interés por los clientes.
- Aumento de posibilidad de accidente.

➤ **Consecuencias familiares**

- Malestar en las relaciones.
- Agresividad e irritabilidad.
- Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
- Abandono de los compromisos laborales.
- Afectación de la afectividad y la libido.
- Separación.

Todas estas consecuencias afectan al ser humano cuando es víctima de acoso laboral quien podrá manifestar desordenes emocionales, sociales, psicológicos y de salud en general provocado por uno o varios miembros de la misma organización o grupo con el fin de lograr que la otra persona sea aislado de su propio entorno laboral.

Molinera (2006) indica que la existencia de mobbing provoca desorientación de diferentes formas con el fin de evadir una relación asimétrica de poder, no tiene que ser necesariamente jerárquico, si no también puede ser por los años que ha vivido y experimentado un trabajador, por el grado de experiencia, podría ser mayor el daño entre empleados del mismo nivel jerárquico de puestos.

Fernández(2010) estableció que el acoso institucional es provocado por un sistema de empleo precario, temporal ó descenso de nivel de calidad, de retribuciones en constante evaluación que se realizan periódicamente de manera inadecuada e incoherente; todo eso logra generar desmotivación, inseguridad, baja autoestima, depresión. Este tipo de acoso influye en diversas formas logra apropiarse de sistema donde existe una relativa intención de hacer daño al empleado, en el caso del acoso institucional no hay voluntad de provocar daño directo, pero tiene la misma relación y al final termina con el mismo resultado.

Ferro (2011) define que el tema de acoso laboral se concretan en un enfoque psíquico, es decir una falta de respeto que afecta únicamente al sujeto, debiendo ser repetitiva o que tenga mayor nivel de agresividad para atentar en contra el estado de ánimo de la persona, lo cual se toma como delito.

Prevención e intervención del acoso

Porhola y Kinney(2010) determinan que la prevención del acoso laboral puede fomentarse a través de creación de programas, reglas, normas y directrices sencillas. Promover la creación de nuevas políticas por escrito que especifiquen que comportamientos son aceptables y que comportamientos son inaceptables dentro de la organización y en el lugar de trabajo, estos son algunos principios para prevenir el acoso futuro.

Generalmente en el campo social se puede lograr orientación a través de sesiones de formación y realizarlo dentro de la organización con periodos establecidos y siempre tomar en

cuenta su entorno social donde se encuentran los altos y bajos mandos, también en lugares específicos de trabajo tales como; escuelas hospitales, universidades. Por lo tanto que los empleados se sientan miembros valiosos, dentro de su propio contexto laboral ayudará a reducir los casos de acoso. En ocasiones cuando los individuos se sienten valorados, es más probable que actúen en pro-socialmente y con empatía hacia los demás, que a su vez actúan de manera proactiva en un entorno social adecuado.

Género

Casares, (2006) Describe el género como el conjunto de creencias, rasgos personales, actitudes, sentimientos, valores, conductas y actividades que diferencian a hombres y mujeres a través de un proceso de construcción social, basado en las características ya mencionadas. (Creencias, rasgos personales, actitudes, sentimientos, valores, conductas y actividades que diferencian a hombres y mujeres).

La noción de género surgió de la necesidad de romper con el determinismo biológico implícito en el concepto sexo, que marca simbólicamente y efectivamente el destino de hombres y mujeres. Esta nueva categoría de análisis reveló el carácter cultural de las construcciones de identidad de las personas. Su pertinencia y operatividad, en tanto que categoría analítica, así como su carácter científico, determinaron su rápida incorporación a las ciencias sociales y el desarrollo de diversos conceptos asociados: relaciones de género, estratificación de género,

estereotipos de género. No obstante, al igual que otras naciones y paradigma cardinales en las investigaciones, ya que su significado está sujeto a constantes precisiones.

De acuerdo con los estudios e investigaciones que se presentaron anteriormente se puede concluir la gravedad del acoso laboral y el auge de este fenómeno en las últimas décadas así como las repercusiones que tiene para la empresa y los efectos en las víctimas del mismo, consolidando la idea que respalda la presente investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El acoso laboral es una problemática que se presenta constantemente en el área laboral, por eso es necesario que los especialistas de Recursos Humanos realicen prácticas en donde se pueda detectar el acoso laboral en lugares específicos de trabajo, con el objetivo de evitar las malas relaciones de los empleados, así como problemas psicológicos y ambientales donde trabajan los empleados. Es un tipo de violencia que se representa por medio de actos negativos en el área de trabajo, y generalmente la finalidad de este hostigamiento es que la víctima renuncie a su trabajo, ya que el agresor le considera una amenaza.

Es por esto que el acoso laboral afecta a las víctimas no sólo a nivel laboral sino también a nivel personal, causándole inseguridad en cuanto a sus capacidades y decisiones, creándoles sentimientos que afectan su desenvolvimiento laboral y personal.

El acoso laboral conocido en su término en inglés mobbing, es la acción de una persona o de un grupo orientado a producir miedo en un trabajador. Prácticamente este hostigamiento logra que el trabajador se perturbe psicológicamente a través del miedo y afecte su rendimiento laboral, genere distorsiones emocionales y personales de la víctima. Es un tipo de conductas dentro del ámbito laboral que afecta el desempeño de las personas, grupos, objetivos empresariales y laborales. Por lo que es importante detectarlo para evitar bajas laborales.

En el presente trabajo de investigación se planteó la necesidad de detectar la problemática de acoso laboral, formulando la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación del acoso laboral y género en tres áreas laborales de un hospital privado de Escuintla?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar la relación del acoso laboral y género en tres áreas laborales en un hospital privado de Escuintla.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Describir las situaciones comunes de acoso laboral que se detecten en el hospital.
- Establecer si existe acoso laboral según el género.
- Establecer si existe acoso laboral según área de trabajo a investigar dentro del hospital.

2.2 Elemento de Estudio

- Acoso laboral

2.3 Definición de elemento de estudio

2.3.1 Definición Conceptual

Acoso laboral

Rivas (2004) describe mobbing o acoso laboral como “el continuo y maltrato verbal que recibe un empleado por parte de su jefe, superiores o compañeros de trabajo, que se comportan

con él cruelmente con vistas a lograr su desequilibrio emocional y laboral o destrucción psicológica y a lograr que renuncie de la empresa a través de diferentes procesos de renuncia”.

(Pág. 15).

2.3.2 Definición Operacional

Instrumento de medición

Para efectos de este estudio, que se entenderá por acoso laboral, como el acoso psicológico que reciben las personas en el ámbito laboral el cual se caracteriza por conductas hostigadoras como: manifestaciones verbales, físicas, escritas, y violentas, con el fin de producir miedo, agredir la moral del trabajador, lo cual es producido por compañeros de trabajo o jefes de área.

2.4 Alcances y límites

El presente estudio se trabajó con colaboradores de un hospital privado de Escuintla, enfocado a la evaluación de ambos géneros, abarcando así a una totalidad de veinticuatro empleados que laboran dentro del establecimiento, la finalidad es establecer la relación de acoso laboral y género. Dentro de los límites se encuentra que solamente se abarcará a una muestra de la población ya que no se puede abarcar a todos, tampoco fue permitido especificar áreas por ética del Hospital. Por lo que los resultados no son extrapolables a otras poblaciones.

2.5 Aporte

El estudio podrá servir como referencia a estudiantes que en futuras oportunidades que decidan llevar a cabo investigaciones relacionadas a este tema de acoso laboral y que deseen utilizar el instrumento Heinz Leymann.

Se elaboraron conclusiones y recomendaciones que pueden ser de utilidad para las autoridades del Hospital privado de Escuintla, así como proponer opciones de mejora en las relaciones laborales y evitar así comportamientos que conlleven al acoso laboral.

Esta investigación brinda un aporte para el actual profesional que labora en el hospital privado de Escuintla, así como el Gerente y encargado de diversas instituciones o empresas ya que puede observar la incidencia del acoso laboral en su institución.

El estudio aporta a la Universidad y especialmente a la carrera de Psicología Industrial Organizacional, un antecedente de investigación sobre la presencia de este fenómeno en el contexto laboral, adicionalmente podrá servir como referencia.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El hospital privado de Escuintla presta servicios de alta calidad en la rama de la salud a la población cercana y circunvecinas a sus instalaciones, con personal capacitado y médicos especialistas, los que brindan atención las 24 horas, además de contar con su propia ambulancia para los trasladados emergentes para cualquier ubicación, siendo su filosofía prestar el mejor servicio profesional, tanto para el paciente como para satisfacción de sus familiares. Actualmente el hospital ofrece: parqueo para sus pacientes, sala de espera, área de emergencia, administración, clínicas con personal responsable, veinte habitaciones privadas y semi-privadas, tres salas de operaciones, sala de intensivo, sala de partos, salas de recuperación, sala de trabajo de parto, cocina, comedor, lavandería y capilla. En la actualidad se atiende un promedio de ocho mil personas al año y cuenta con un número de veintiocho trabajadores en el hospital.

Esta investigación se llevó a cabo en tres áreas de dicho hospital siendo estas: a) Enfermería, b) Radiología, c) clínica de especialista. El área de enfermería se dedica a atender las necesidades básicas, organiza, controla el uso y suministro de materiales, medicamentos, lleva el control de pacientes y tratamientos ordenados. Radiología es el encargado de realizar exámenes de rayos x, suministrando las indicaciones necesarias al paciente, tomando y revelando placas a fin de apoyar la labor del médico especialista. El área de clínica de especialista tiene la función de prestar servicios médicos preventivos y curativos en el área de especialidad, atendiendo y diagnosticando a pacientes referidos, a fin de preservar el bienestar y la salud del paciente. Se consideró una muestra de 16 trabajadores como elementos de estudio, en las áreas mencionadas.

Se consideró una muestra de 16 trabajadores como sujetos de estudio.

A continuación se detallan las características de los sujetos:

Cuadro 1

Género	
F	8
M	8
Total	16

Cuadro 2

Área de trabajo	
Enfermería	8
Radiología	3
Clínica de especialidades	5
Total	16

3.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó en el presente estudio es el cuestionario de Leymann, Inventory of Psychological Terrorization modificado, que tiene como finalidad determinar la existencia de acoso laboral, la forma de aplicación es individual, con una duración de aproximadamente entre 10 a 15 minutos dirigida a adultos o personas en edad laboral. Está compuesto de 25 reactivos que permite la valoración.

Está dividido en las siguientes escalas:

- Índice de desprestigio laboral.
- Índice del entorpecimiento del progreso.
- Índice de incomunicación o de bloqueo de comunicación.
- Índice de intimidación encubierta o indirecta.
- Índice de intimidación manifiesta o directa.
- Índice de desprestigio personal que establecen causas y efectos.

El LIPT-25, además de proporcionar una información global frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecidas y particular análisis de las respuestas particulares consta de 6 subescalas de acoso.

A) Subescala de desprestigio laboral (DL) = ítems 1, 2, 3, 4, 5. La constituyen aquellas estrategias de acoso en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con

medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

- B) Subescala de entorpecimiento del progreso (EP) = ítems 6, 7, 8, 9. La constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.
- C) Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)=ítems 10, 11, 12, 13. La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación intra-organizacional (dentro de la organización) y extra-organizacional (con el exterior de la organización).
- D) Subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 14, 15, 16, 17. La constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.
- E) Subescala de intimidación manifiesta (IM)= ítems 18, 19, 20, 21. En este caso, los ítems se refieren a amenazas o restricciones que se imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.
- F) Subescala de desprestigio personal (DP)= ítems 22, 23, 24, 25. Esta compuesta por ítems que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y de nuestra forma de ser, vivir y pensar.

3.3 Procedimiento

Con el fin de cumplir con esta investigación, se describe una serie de pasos, los cuales se listan a continuación:

- Se seleccionó el tema a investigar.
- Se presentó el tema para que éste fuera aprobado.
- Se recibió la aprobación del tema para la aplicación del trabajo de campo.
- Se seleccionó la institución para llevar a cabo el estudio.
- Se contactó la institución seleccionada para solicitar la autorización para llevar a cabo el estudio.
- Se redactó el tema central, objetivo general y específicos del tema a trabajar.
- Se eligió con que instrumento se trabajará la investigación.
- Se elaboró la ficha técnica del instrumento para recopilar información.
- Se investigó antecedentes de temas relacionados al acoso laboral o mobbing.
- Se realizó la estructuración del marco teórico y método.
- Se tabuló los resultados en base a promedios.
- Se presentó y analizaron los resultados.
- Se realizó la discusión de resultados.
- Se elaboró las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final de la investigación.

3.4 Diseño y metodología estadística

La investigación es de tipo descriptivo, tiene como objetivo describir la situación actual de una problemática al respecto con el acoso laboral y no se manipuló ninguna variable. Asimismo indican Hernández, Fernández y Baptista (2006) es una investigación descriptiva.

Se utilizó la estadística descriptiva con la grafica de barras, con la siguiente fórmula: $Fr=X/n$

Donde:

Fr = Frecuencia relativa en %

X = Número de personas que contestarán.

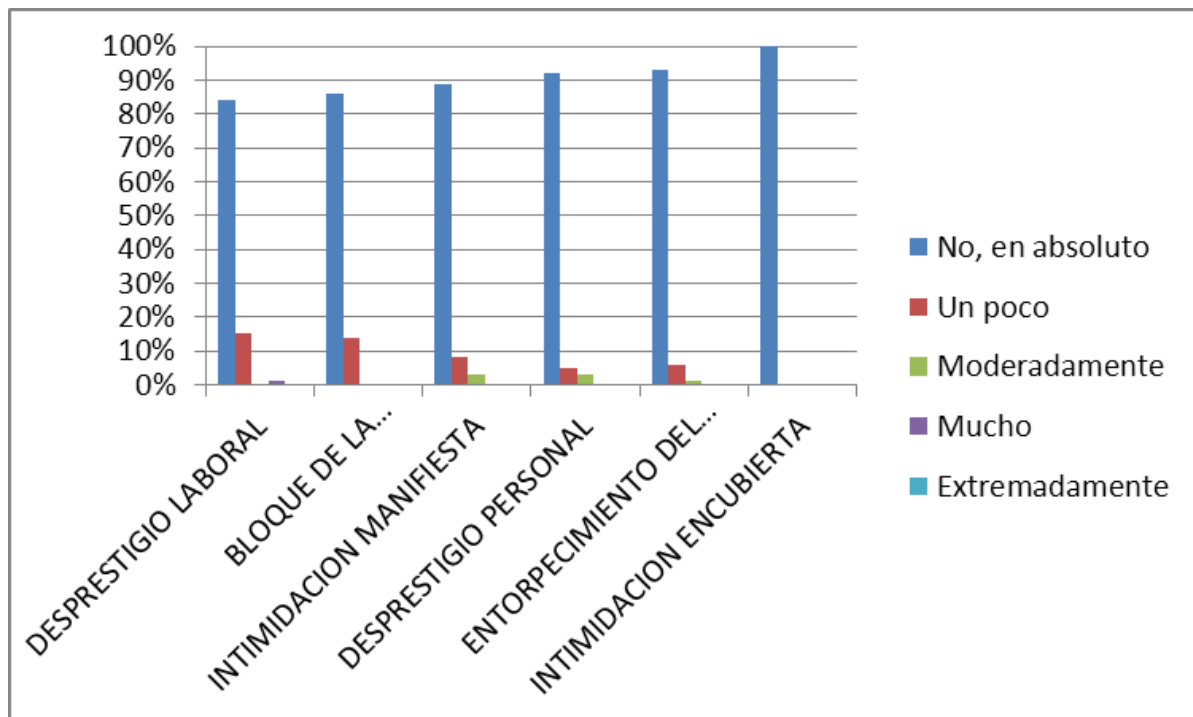
n = Total de la población investigada.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de “Leymann Inventory of Psychological Terror” se procedió al análisis e interpretación de la investigación realizada en un hospital privado de Escuintla.

Los resultados obtenidos de la información recabada del cuestionario de acoso laboral, son los siguientes.

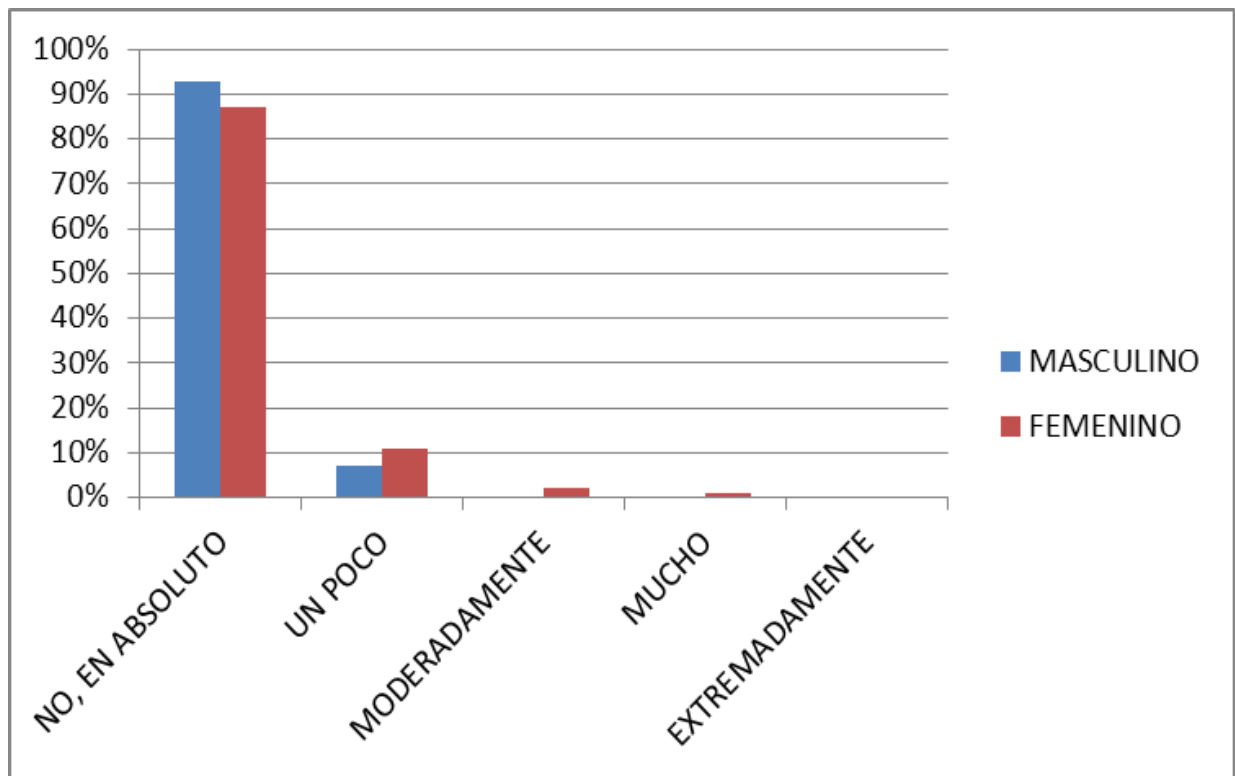
Grafica 4.1 Situaciones Comunes de Acoso Laboral



De las seis situaciones comunes de acoso laboral estudiadas: Desprestigio laboral, seguido por Bloqueo de la Comunicación, Intimidación manifiesta, Desprestigio personal,

Entorpecimiento del progreso e Intimidación encubierta. Según los resultados obtenidos se establecieron, que en las situaciones de acoso, no hay manifestaciones, sin embargo en las situaciones de Desprestigio laboral, Bloqueo de la comunicación e Intimidación manifiesta; presenta un 14% lo cual indica una mínima presencia de las situaciones comunes, por lo que no es significativa.

Grafica 4.2 Acoso laboral por género

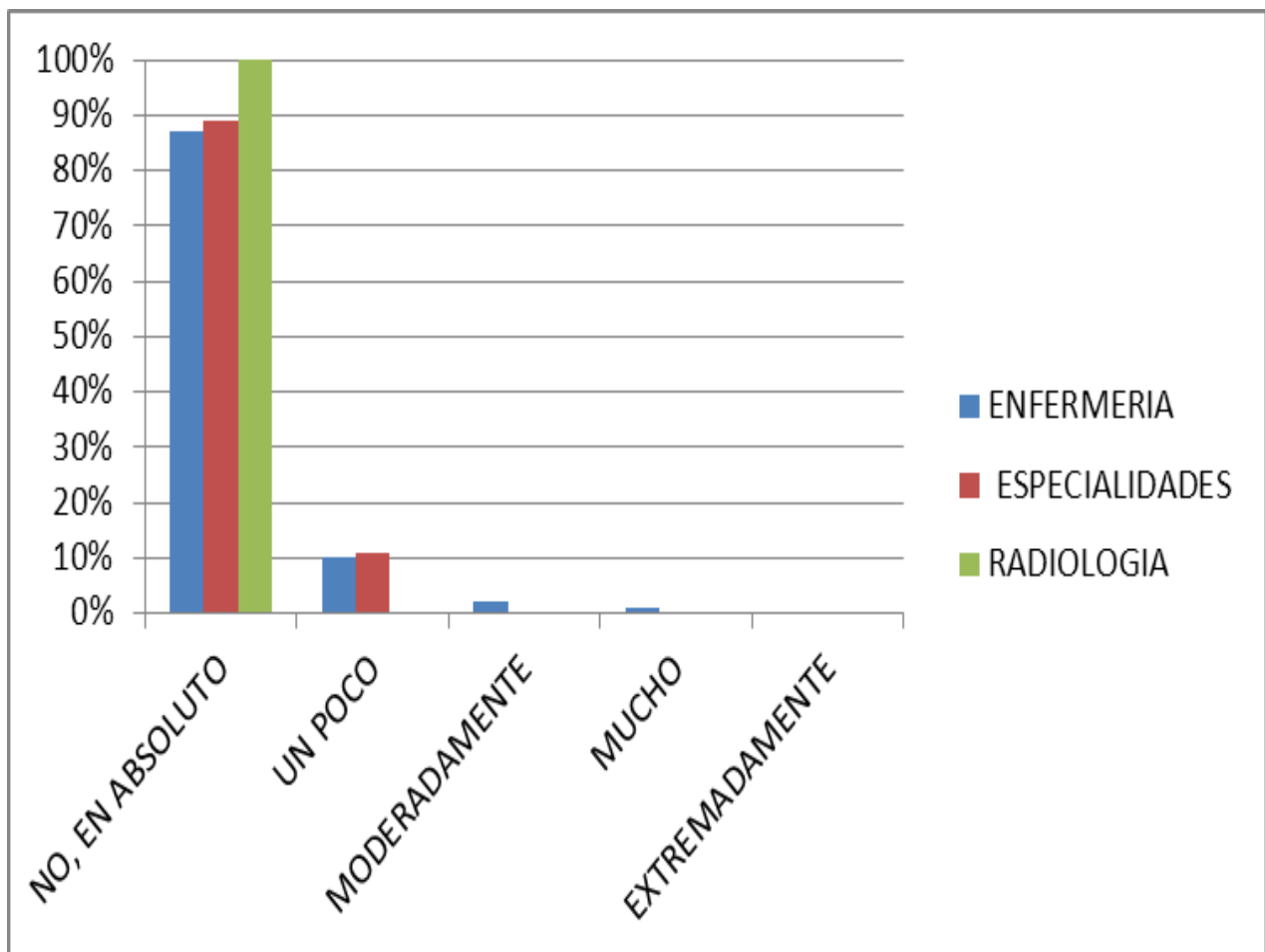


Se puede observar que en su mayoría los sujetos del género femenino y del género masculino no presentaron existencia de acoso laboral, sin embargo en el género femenino existe una presencia del 10% de lo que corresponde a las 8 mujeres evaluadas, por lo tanto los

resultados de esta investigación evidencian que este fenómeno influye en algunas mujeres en el ámbito de trabajo, dentro del hospital privado.

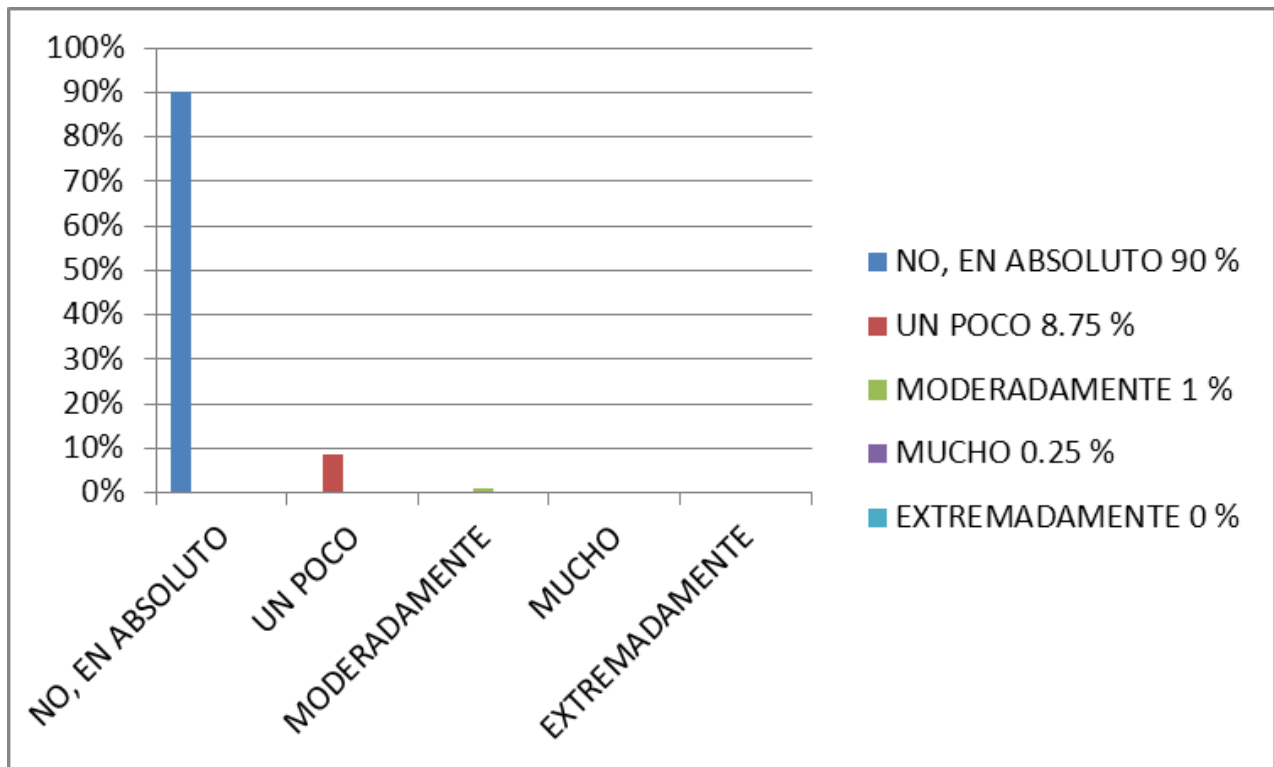
Por otro lado, en el caso de los hombres, manifestó tener en el factor un poco el 7%. Esto permite considerar que en un 3% hay diferencia entre géneros. Y a nivel general los hombres que no presentaron acoso laboral corresponden al 93% y las mujeres representan el 87%, por lo que se considera no existe acoso laboral por género.

Grafica 4.3 Acoso laboral según área de trabajo



A continuación se observan los resultados por áreas de trabajo, se muestra en cada área de trabajo el porcentaje alto de la no existencia de acoso laboral; sin embargo las áreas de enfermería tienen un 10 % en el factor un poco. Especialidades el 11 %, considerándose este último dato poco significativo. En cuanto a la población total, se considera que el acoso laboral no se manifiesta según las áreas laborales evaluadas.

Grafica 4. 4 Resultados generales sobre el acoso laboral.



A continuación se presentan los resultados generales sobre el acoso laboral, según la grafica la mayoría de los sujetos no presentan acoso laboral, siendo este porcentaje de 90% en comparación con el segundo porcentaje de 8.75% en el factor un poco, lo que permite considerar que no hay presencia de acoso laboral, en la mayoría de los sujetos de estudio.

Con base a los resultados descritos, se puede concluir que la mayoría de los sujetos evaluados no presentan mobbing. Las mujeres tienen un 7% de diferencia en la percepción a este fenómeno sobre los hombres.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El acoso laboral (mobbing), ha sido tema de interés para los ambientes de trabajo, que tiene influencias en las empresas y que algunas padecen de este fenómeno, el cual ha permanecido afectando a la población trabajadora.

El presente estudio buscó determinar la existencia de acoso laboral dentro de un hospital privado. Se evidenció que a pesar de que no existe acoso laboral en un alto nivel, existe presencia de este fenómeno en un 8.75 por ciento de la población.

Asimismo se tuvo como objetivo determinar la relación del acoso laboral y género en tres áreas laborales. Por medio de los resultados se constató que la relación de acoso laboral en cuanto a las dos variables de género es leve. Como se pudo confirmar con los resultados obtenidos de esta investigación, cuyos resultados de acoso por género indicaron que hay una diferencia de un 3% de acoso en mujeres sobre los hombres lo cual no es concluyente al género. Así mismo, el ser víctima de acoso laboral no implica necesariamente el género de la persona (masculino o femenino) para estar incluidos en este problema. Caso contrario le sucedió a Rodríguez (2011), en su estudio, pues concluyó que se encontró que el género femenino es el más afectado.

En cuanto, a las situaciones comunes de acoso laboral del presente estudio, los resultados obtenidos fueron que no existe ninguna situación común de acoso laboral; sin embargo

en las situaciones comunes de desprestigio laboral, bloqueo de la comunicación e intimidación manifiesta, indican que existe un 14% de existencia de estas situaciones comunes, es importante mencionar que la resistencia de los sujetos a estas situaciones comunes puede llegar a disminuir y por ende recaer en el desarrollo de las actividades laborales.

Relacionado a este criterio, Orozco (2014) mostró un estudio que el acoso laboral puede implicar un desempeño bajo o negativo en el colaborador, por lo que puede ocurrir inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en su trabajo. Sin embargo que las personas que vivan una situación de acoso, identifiquen rápidamente todos los aspectos y efectos que les causa esa situación e inmediatamente se remitan a las personas adecuadas dentro de la organización o si es necesaria una entidad fuera de ella que les brinde apoyo.

La investigación permitió establecer el acoso laboral mobbing según áreas laborales evaluadas las cuales son enfermería, radiología y especialidades, obteniendo como resultado que solo en las áreas de enfermería y especialidades muestran un porcentaje de 10% de existencia de mobbing.

Aunque en términos generales, el estudio evidencia que no existe acoso laboral en las áreas del hospital es importante destacar este 10% como una percepción de un posible problema de acoso laboral que inicia. Con base a esto Taracena (2011), recomendó que es necesario implementar un modelo organizativo en donde exista espacio para la participación activa de los trabajadores mediante distintos medios, estos pueden ser, buzón de quejas y sugerencias, evaluación de acoso laboral, monitoreo del clima organizacional, boletines informativos y la realización de reuniones mensuales para exponer los problemas presentados en el mes, esto ayudará a brindar un mejor

estilo y calidad de vida laboral. Igualmente Porhola y Kinney (2010) determinan que la prevención del acoso laboral puede fomentarse a través de creación de programas, reglas, normas y directrices sencillas. Promover la creación de nuevas políticas por escrito que especifiquen que comportamientos son aceptables y que comportamientos son inaceptables dentro de la organización y en el lugar de trabajo, estos son algunos principios para prevenir el acoso futuro.

De acuerdo con Fernández (2010) indica que la violencia en el trabajo se refiere a agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes, acoso psicológico laboral, estos son algunos ejemplos de comportamientos negativos y violentos, que se pueden producir en el desarrollo del desempeño del trabajador en su entorno laboral y que pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización. De acuerdo con los resultados obtenidos de las situaciones comunes de acoso laboral, no se presenció ninguna característica de violencia, las actitudes son manejadas de diferente forma por cada individuo, asimismo no puede afectar negativamente en el desempeño laboral, esto indica que mantienen un clima laboral estable y buena relación entre jefes y subordinados dentro del hospital.

Menéndez et al. (2008) establece que en la fase diagnóstica y solicitud de ayuda la víctima queda absolutamente aislada y derrotada, por lo tanto sufre inexorablemente un periodo de deterioro de su vitalidad, empezará a manifestar periodos de bajas laborales, cada vez más largos, durante esta fase arrastra problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares. Por su parte, esta investigación da a conocer que en las áreas laborales investigadas no se presentó existencia de mobbing. Por lo tanto no concuerdan los resultados con la fase descrita.

Cabe mencionar que Molinera (2006) afirma que el cambio de conducta puede ser efectuado y originado por la envidia, los celos, la competitividad, dentro de cada miembro de la organización o simplemente por la integración de una persona nueva al grupo, al que alguien considera peligroso para sus aspiraciones, pero normalmente se comienza criticando la forma de realizar sus labores en su puesto de trabajo. Por esta razón, en este estudio no hubo presencia del fenómeno, se puede notar que los resultados muestran todo lo contrario, ya que todo depende de cómo cada persona maneje la situación.

Porhola y Kinney(2010) determinan que la prevención del acoso laboral puede fomentarse a través de creación de programas, reglas, normas y directrices sencillas. Basado a este criterio, es importante establecer medidas de seguridad, para incrementar funciones, responsabilidades, convivencia y participación individual de los colaboradores dentro de la empresa u organización y así cumplir con todas las expectativas establecidas.

A modo de conclusión, este estudio logró determinar que el hospital que colaboró para la investigación, por las características que se presentaron los sujetos encuestados no son víctimas de acoso laboral. Por lo tanto los colaboradores cuentan con una buena relación en sus áreas de trabajo y que con esa fortaleza, han podido sobrellevar la comunicación positiva que se ejerce entre ellos.

VI. CONCLUSIONES

1. En el caso de las situaciones comunes de acoso laboral no se presencié ninguna situación de acoso, sin embargo en las situaciones Desprestigio laboral, Bloqueo de la comunicación e Intimidación manifiesta; presentan un 14% lo cual indica que hay una presencia de situaciones comunes no significativa.
2. Con respecto a las áreas laborales se observó que el género femenino como el género masculino no hay acoso laboral, sin embargo se presentó una diferencia de un 3% entre ambos géneros no significativa, lo cual indica que no existe presencia de acoso laboral en las mujeres y en los hombres.
3. Finalmente, se determinó que en las áreas de trabajo muestran que no hay existencia de acoso laboral, sin embargo en las áreas de enfermería y especialidades se presencié un porcentaje, poco significativo de acoso laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de realizar la investigación en base a los resultados obtenidos se llega a las siguientes recomendaciones para el hospital privado:

1. Realizar evaluaciones frecuentes similares a la efectuada, para conocer cualquier cambio en los resultados generales encontrados, así mismo ayuda a mantener un ambiente de trabajo saludable para los subordinados y jefes.
2. Llevar a cabo actividades de integración dentro del hospital privado, tales como talleres o actividades en donde todos los colaboradores participen, con el fin, para reforzar la comunicación, las relaciones laborales y personales entre jefes y subordinados.
3. Fomentar la comunicación y políticas internas dentro del hospital para que los colaboradores puedan expresar libremente ante una situación de acoso laboral.
4. Finalmente a los empleadores de cada área de trabajo se recomienda capacitarse en el tema de acoso laboral por profesionales idóneos para prevenir, tanto en ellos como en el personal que se atiende en el hospital privado.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Casares, A. (2006). *Antropología de género culturas, mitos y estereotipos sexuales*. Madrid, España: Ediciones cátedra (grupo Anaya, S. A).

De la Fe, M., Osona, J. y Domínguez, A. (2010). *Mobbing. Volviendo a vivir*. España: Club Universitario.

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Club Universitario.

Ferro, J. (2011). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. España: Club Universitario.

Fuentes, R. (2008). *Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral*. Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=4e390113-17a3-400c-9eb3-69eac9b9003d%40sessionmgr113&hid=124>

Fuertes, J. (2004). *Acoso laboral mobbing psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid, España: Arán S.L.

- Gil, P. Carretero, N. y Luciano, J. (2006). *Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=b8b43b0a-9803-424f-b8a5-51aaf9fdbff8%40sessionmgr112&hid=124>
- González, D. y Graña, J. (2009). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional*. Tribunal Superior de Justicia de Madrid y Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=4e390113-17a3-c4009eb3-69eac9b9003d%40sessionmgr113&hid=124>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Justicia, F. Benítez, J. y Fernández, E. (2006). *Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario*. *Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones*. Universidad de Granada. España. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=b8b43b0a-9803-424f-b8a5-51aaf9fdbff8%40sessionmgr112&hid=124>
- López, M. (2011). *Acoso laboral en una empresa dedicada a la representación, importación y distribución de productos automotrices*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Melchor, F. (2009). *Consecuencias del acoso laboral en un grupo de colaboradores de diversas empresas del sector privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Mendoza, G. (2010). *Determinar si existe acoso laboral (mobbing) en empleados de una planta de producción de una empresa guatemalteca*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Menéndez, F. Fernández, F. Llana, F. Vásquez, I. Rodríguez, J. y Espeso, M. (2008). *Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales*. (3ed) España: Lex Nova.
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral*. (2da) España: Fundación Confemetal.
- Muñoz, H. Guerra, J. Barón, M. y Munduate, L. (2006), *El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y procesos de cambio*. Escuela Andaluza de Salud Pública, Universidad Pablo de Olavide, Universidad de Sevilla. España. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b8b43b0a-9803-424f-b8a5-51aaf9fdbff8%40sessionmgr112&hid=124>
- Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Porhola, M. y Kinney, T. (2010). *El acoso: Contexto, consecuencias y control*. España: Voc.

Rivas, L. (2004). *Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo*. España: Entrelíneas-Editores.

Rodríguez, A. Moreno, B. Baillien, E., Sanz, A. y Moreno, Y. (2012). *Agredidos que agreden: la relación recíproca entre víctima y agresor en situaciones de acoso psicológico en el trabajo*. Universidad Complutense de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, HogeschoolUniversityBrussel y IE University. Madrid, España. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4e390113-17a3-400c-9eb3-69eac9b9003d%40sessionmgr113&vid=6&hid=124>

Rodríguez, L. (2011). *Relación entre acoso laboral y depresión en un centro de llamadas*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Segurado, A. Agullo, E. Rodríguez, J. Agullo, S. Boada, J. y Medina, R. (2008). *Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local*. Universidad de Oviedo, Universidad Carlos III de Madrid, Universitat Rovira i Virgili y Universidad de Guadalajara México. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4e390113-17a3-400c-9eb3-69eac9b9003d%113&vid=124>

Soto, A. (2012). *Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una empresa de call center*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Taracena, M. (2011). *Grado de intensidad de acoso laboral que se practica entre los colaboradores del área administrativa de una institución de educación superior*. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Vicente, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid, España: Tebar, S.L.

ANEXO

Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario “Leymann Inventory of Psychological Terror” LIPT. Versión en español - INSAT – 2005.
Autor	HEINZ LEYMANN
Objetivo	Valorar las estrategias de acoso Psicológico en el trabajo.
¿Qué mide?	Proporcionar una información global de frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecida y particular, para el análisis de las respuestas particulares consta de 6 subescalas de acoso.
Reactivos	El LIPT- 25, además de proporcionar una información global frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecidas y particular análisis de las respuestas particulares consta de 6 sub escalas de acoso. A. Subescala de desprestigio laboral (DL) = ítems 1, 2, 3, 4, 5. B. Subescala de entorpecimiento del progreso (EP) = ítems

	<p>6, 7, 8, 9.</p> <p>C.Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)= ítems10, 11, 12, 13</p> <p>D.Subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 14, 15, 16, 17.</p> <p>E.Subescala de intimidación manifiesta (IM)= ítems 18, 19, 20, 21.</p> <p>F. Subescala de desprestigio personal (DP)= ítems 22, 23, 24, 25.</p>
Escala de medición	<p>La escala de LIPT posee cinco grandes dimensiones vinculadas a los efectos que posee el mobbing sobre la víctima:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Efectos sobre las posibilidades de comunicación (la persona es silenciada, se le cortan los caminos comunicacionales, se le hacen ataques verbales o se le critica lo que dice). b) Efectos sobre la posibilidad de que la persona mantenga contactos sociales(los colegas no hablan con la persona, se la aísla). c) Efectos sobre la posibilidades de mantener la propia reputación (se ridiculiza a la persona, se hacen gracias o chistes acerca de la características de la

	<p>persona).</p> <p>d) Efectos sobre la situación ocupacional de la persona (no se le asignan tareas, o bien se le da una tarea de menor experticia de la que el sujeto posee, o se le dan demasiadas tareas).</p> <p>e) Efectos sobre la salud psicofísica de la persona (se le dan trabajos peligrosos o que lo afectan psicológicamente, abusos sexuales).</p>
<p>Punteos a obtener</p>	<p>De esta forma, se obtiene una escala tipo Likert que proporciona información tanto de la frecuencia como de la intensidad de las estrategias de acoso percibidas dentro de un rango, desde cero la conducta no ha tenido lugar, no la ha experimentado hasta cuatro, conducta experimentada con intensidad máxima.</p> <p>El cero (0) si no ha experimentado esa conducta en absoluto.</p> <p>El uno (1) si la ha experimentado un poco.</p> <p>El dos (2) si la ha experimentado moderada o medianamente.</p> <p>El tres (3) si la ha experimentado bastante.</p>

	El cuatro (4) si la ha experimentado mucho o extremadamente.
Tiempo de resolución	Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.
Forma de aplicación	Individual y Colectiva. Adultos o personas en edad laboral.
Profesionales que validaron el instrumento	<ul style="list-style-type: none"> • Heinz Leymann • Pedro Juan Almirall Hernández • Nino Pedro del Castillo Martín • Adamara González Marrero • Santiago Álvarez Porbén • Jesús Salvador Hernández Romero • Cristina Parada Fernández

CUESTIONARIO HEINZ LEYMANN

A continuación hay una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que usted puede haber recibido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado. Marque con una cruz (X) el cero (0) si no ha experimentado esa conducta, el uno (1) si la ha experimentado un poco, el dos (2) si la ha experimentado moderadamente, el tres (3) si la ha experimentado mucho y el cuatro (4) si la ha experimentado de manera extrema.

0 = No, en absoluto

1 = Un poco

2 = Moderadamente

3 = Mucho

4 = Extremadamente

		0	1	2	3	4
1	Le calumnian y murmuran a sus espaldas					
2	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada					
3	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted					
4	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos					
5	Critican su trabajo					
6	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros					
7	Le asignan un trabajo humillante					
8	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas					
9	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles					
10	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas					
11	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted					
12	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible					
13	Pierden u olvidan los encargos para usted					

14	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras					
15	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo					
16	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo					
17	Recibe escritos y notas amenazadoras					
18	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir					
19	Le gritan o le regañan en voz alta					
20	Se le amenaza verbalmente					
21	Le ponen en ridículo, se burlan de usted					
22	Critican su vida privada					
23	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender					
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas					
25	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales					

A) Ítems subescala de desprestigio laboral.

1. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....
2. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....
3. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.....
4. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.....
5. Critican su trabajo.....

B) Ítems subescala de entorpecimiento del progreso.

6. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....
7. Le asignan un trabajo humillante.....
8. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....
9. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....

C) Ítems subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación.

10. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.....

11. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.....
12. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....
13. Pierden u olvidan los encargos para usted.....

D) Ítems subescala de intimidación encubierta.

14. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.....
15. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....
16. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....
17. Recibe escritos y notas amenazadoras.....

E) Ítems subescala de intimidación manifiesta.

18. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....
19. Le gritan o le regañan en voz alta.....
20. Se le amenaza verbalmente.....
21. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.....

F) Ítems subescala de desprestigio personal.

22. Critican su vida privada.....
23. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....
25. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.....