

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPARACIÓN DE MOBBING (ACOSO LABORAL) ENTRE EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE VEHÍCULOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

**EUGENIA ISABEL RUANO LEON**  
CARNET 13174-12

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPARACIÓN DE MOBBING (ACOSO LABORAL) ENTRE EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE VEHÍCULOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**EUGENIA ISABEL RUANO LEON**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

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**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. JULIO ANTONIO CARTAGENA WILHELM

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. JOSÉ ROBERTO ARRIAZA CASTRO

Guatemala, 31 de mayo del 2017

Señores  
Consejo Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar

Después de un cordial saludo informo, que he revisado el trabajo de tesis de la estudiante **Eugenia Isabel Ruano León**, de la carrera de licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, con número de carné 1317412, titulado **“Comparación de Mobbing (acoso laboral) entre el personal del área operativa y el personal del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de vehículos, ubicada en la ciudad de Guatemala”** el cual, a mi criterio, ha cumplido con los requisitos establecidos por la facultad, por lo que autorizo a la estudiante Ruano León para que solicite fecha de revisión y posterior defensa de tesis.

Atentamente,



Magister  
Julio Antonio Cartagena Wilhelm  
Código 11030



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EUGENIA ISABEL RUANO LEON, Carnet 13174-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051333-2017 de fecha 25 de agosto de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"COMPARACIÓN DE MOBBING (ACOSO LABORAL) ENTRE EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE VEHÍCULOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 3 días del mes de enero del año 2018.

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



## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
	1.1 Acoso laboral	11
	1.2 Consecuencias del acoso laboral	12
	1.3 Efectos del acoso laboral	14
	1.3.1 Efectos Comportamentales	13
	1.3.2 Efectos Psicomáticos	14
	1.3.3 Efectos Psicopatológicos	14
	1.4 Acciones que sufre la víctima	15
	1.5 Acciones que oculta la existencia de acoso laboral	15
	1.6 Efecto del acoso laboral en la organización	16
	1.7 Derivaciones del acoso laboral	17
	1.8 Etapas de acoso laboral	19
	1.9 Victimario	20
	1.10 Víctima	21
	1.11 Consecuencias del acoso laboral	22
	1.12 Prevención del acoso laboral	23
	1.13 Prevención Primaria	24
	1.14 Prevención Secundaria	24
	1.15 Prevención Terciaria	25

1.16	Lo que las empresas hacen al respecto	26
1.17	Aspectos Jurídicos	27
1.18	Legislación Guatemalteca	28
1.19	Lo puede hacer la víctima	33
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1	Objetivos de la Investigación	36
2.1.1	Objetivo General	36
2.1.2	Objetivo Específico	36
2.2	Variables de Estudio	37
2.3	Definición de Variables de estudio	37
2.3.1	Definición Conceptual	37
2.3.2	Definición Operacional	37
2.4	Alcances y Límites	38
2.5	Aporte	38
III.	METODO	
3.1	Sujetos	39
3.2	Instrumento	41
3.3	Procedimiento	43
3.4	Tipos de investigación, diseño y metodología	43
IV.	REPRESENTACION Y ANALISAIS DE RESULTADOS	45
4.1.	Resultado general	45

4.2. Presencia de violencia	46
4.3 Intensidad de violencia	49
4.4 Presencia de acoso	50
V. DISCUSION DE RESULTADOS	51
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	57

## ANEXOS

## **RESUMEN**

La presente investigación de tipo descriptivo tuvo como objetivo determinar el nivel de acoso laboral en colaboradores del área administrativa y en el área operativa de una empresa dedicada a la venta de vehículos. La población estuvo conformada de ambos géneros en un rango de edades de 20 a 50 años, a quienes se les aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAP-PANDO). Luego de analizar los resultados, se pudo determinar que el nivel de mobbing es bajo y la diferencia entre ambas áreas no es estadísticamente significativa. Se recomendó implementar estrategias que permitan el crecimiento y desarrollo de los colaboradores delegando actividades en base a sus conocimientos y capacidades; al mismo tiempo es fundamental medir eventualmente el clima laboral de la organización y exponer los resultados a los directores de cada área para poder elaborar planes de acción correctivos que puedan disminuir y prevenir la presencia del acoso laboral.

## I. INTRODUCCIÓN

El ambiente en el que los colaboradores de una empresa trabajan y el tipo de relación con sus compañeros, es fundamental en su rendimiento y desempeño laboral, debido a que influirá en la productividad de la organización de manera positiva o negativa.

Por lo que es crucial en la manera que los colaboradores conviven, originalmente dentro de la organización con los demás compañeros, sin importar el nivel jerárquico, ya que si existiera hostigamiento entre ellos se vería reflejado en la manera de comportarse. Por lo tanto el trato que existe entre ellos influirá de manera significativa en el ambiente o clima de la organización.

Hoy en día uno de los factores perjudiciales que existe dentro de las organizaciones es la presencia de acoso laboral, tanto en el personal que se encuentra dentro de las oficinas, como el que se encuentra dentro de una planta de producción.

El acoso laboral (mobbing) se refiere a las conductas hostigadoras y el maltrato psicológico que puede presentarse de manera sistemática e incesante, el cual es provocado por una o varias personas hacia otra persona durante un tiempo prolongado.

En la mayoría de ocasiones puede llevar a la víctima al abandono de su puesto de trabajo, debido a que el acoso laboral (mobbing) se manifiesta mediante gestos, palabras conductas y actos persecuidores y molestos con el único objetivo de provocar temor e inseguridad en los colaboradores que lo sufren.

Por lo tanto, dicho factor puede afectar generando diversos obstáculos para impedir que la víctima desarrolle sus habilidades y se pueda desenvolver de manera efectiva en sus actividades

laborales; debido a que el acoso laboral (mobbing) en la mayoría de las ocasiones busca opacar, denigrar y humillar a la persona haciendo incluso distinciones en edad, género o antigüedad.

De la misma manera, el acoso laboral puede afectar a todos los miembros de la organización, sin importar el nivel jerárquico en que se encuentre la víctima; debido a que se puede manifestar en cualquier dirección.

Por lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo comprobar si existe diferencia significativa al nivel de 0.05 de mobbing (Acoso laboral) entre dos áreas de empleados de una empresa de la Ciudad de Guatemala. Para esto se estará utilizando la T de student y así demostrar la diferencia significativa estadísticamente.

Con el fin de obtener mayor información acerca del acoso laboral, es necesario hacer referencia de diversas investigaciones que se han realizado por autores guatemaltecos y con cierta relación a la presente investigación; por ello se citan a continuación los siguientes antecedentes:

Picado (2005), realizó un estudio descriptivo con la finalidad de identificar el nivel de estrés en las mujeres que sufrían acoso y hostigamiento sexual. Así mismo conocer la manera en la que afrontan dicha situación. Para dicho estudio utilizó una muestra conformada por 22 mujeres víctimas de hostigamiento sexual. A la población se les dirigió una entrevista semi estructurada de preguntas tanto abiertas como cerradas, así como el instrumento de apreciación de estrés denominado Escala de Apreciación de Estrés (EAE), con el fin de determinar la incidencia e intensidad con que afectan la vida de las personas las situaciones que generan estrés. Por lo tanto concluyó que las mujeres víctimas de hostigamiento en el trabajo sufren de altos niveles de

estrés, siento los estresores que afectan la salud mental y la calidad de vida laboral; la interrupción constante del ritmo de trabajo y la supervisión constante, la problemática de relaciones en el trabajo y recibir constantes reproches de jefes y compañeros. Por lo anterior recomendó que el Ministerio de Trabajo ofrezca apoyo a la víctima en el orden emocional para ayudar a las personas a salir de esa problemática. Así mismo se recomendó la implementación de un programa sobre la prevención del hostigamiento sexual en la empresa, con el objetivo de disminuir los riesgos de dicho problema al considerar las áreas preventivas y correctivas para un ejercicio desde la gestión de recursos humanos.

Roca (2006), realizó un estudio de tipo descriptivo exploratorio con el objetivo de conocer la percepción que tenían del acoso laboral los gerentes de recursos humanos de las 14 empresas farmacéuticas multinacionales establecidas en Guatemala y Centroamérica. A dicha muestra le aplicó una entrevista dirigida por un cuestionario de once preguntas donde se pretendió obtener la percepción sobre el acoso sexual en el trabajo. Concluyó que los gerentes de recursos humanos perciben el acoso sexual como una conducta verbal o no verbal basada en el sexo y el poder que va dirigida a exigir, manipular y coaccionar contra la integridad física, moral y emocional de los trabajadores, afectando su desarrollo y desempeño dentro de la organización. Por lo tanto se recomendó el establecimiento de normas de prevención de acoso sexual para poder brindar una calidad de vida y de esa forma velar por la integridad física y moral de los trabajadores.

Al mismo tiempo Burgos (2007) hizo un estudio de tipo documental, el cual tuvo como objetivo abordar el acoso laboral desde una perspectiva jurídica laboral. En dicha investigación se utilizó una metodología deductiva e inductiva, que permitió la definición de los factores

determinantes en el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo, así como la elevación de las alternativas propuestas dentro del ámbito jurídico laboral, para prevenir, sancionar y compensar de forma clara y total las acciones constitutivas del acoso psicológico en el trabajo; sin embargo, las sanciones y los perjuicios causados a las víctimas, especialmente el daño psicológico puede ser penado e indemnizado de manera directa con las disposiciones y mecanismos legales vigentes, establecidos en el ordenamiento jurídico del país. En base a ello recomendó a las asociaciones permanentes de trabajadores, gremiales, solidaristas, gerentes y directores de gestión de personal que conozcan y divulguen entre el los trabajadores y afiliados de sus organizaciones laborales, el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo para comprender sus elementos, así como los efectos perjudiciales en las víctimas, con el objetivo de prevenirlo, sancionarlo y conocer las disposiciones y mecanismos legales para indemnizar a quienes lo padecen.

Priego (2008), por su lado, elaboró un estudio descriptivo que tuvo como objetivo establecer las situaciones más comunes de acoso laboral en personas de mandos medios de empresas privadas guatemaltecas, así como las conductas predominantes de este por género. Evaluó la existencia de acoso psicológico en el trabajo a través de un cuestionario de estrategias de acoso laboral. Para dicho estudio utilizó una muestra de 25 sujetos de mandos medios de empresas privadas guatemaltecas que han sido expuestas ha acoso en su trabajo. La población estuvo conformada de ambos géneros con un rango de edades de 22 a 50 años, a quienes aplicó el cuestionario de estrategias de acoso laboral. Luego de analizar los resultados, llegó a la conclusión que las conductas más comunes de personas que han ocupado mandos medios en empresas privadas guatemaltecas son el desprestigio laboral, ya que la intimidación manifiesta el

bloqueo de la comunicación y el entorpecimiento del progreso. Recomendó la creación e implementación de la cultura contra el acoso psicológico laboral en las organizaciones a través de las redes de comunicación interna de las empresas en caso de existir víctimas de este tipo de acoso.

En cuanto a Ríos (2010) en un estudio tipo cuasi experimental que tuvo como objetivo determinar si un programa de prevención de acoso de acoso laboral disminuye de forma estadísticamente significativa la frecuencia de este, en un grupo de colaboradores de una Institución Educativa Técnica. El estudio realizado tuvo como diseño Pre – Prueba y Post – Prueba con un solo grupo conformado por 33 colaboradores de ambos géneros que laboraban en las áreas de dirección, secretaría, instructores y docentes. Para lograr determinar el nivel de acoso antes y después de la aplicación del programa preventivo, se utilizó como instrumento de medición el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAP-PANDO). Se llegó a la conclusión que sí existe una diferencia estadísticamente significativa entre la media Pre – Prueba y la media Post – Prueba. Por lo tanto se determinó que el programa de prevención es efectivo para reducir los niveles de acoso laboral en los colaboradores de la institución. Se recomendó continuar con programas preventivos y en general a las empresas implementar mecanismos preventivos similares al propuesto por el estudio, con la finalidad de prevenir anticipadamente esta problemática.

Dicho factor ha sido de mucho interés inclusive en el ámbito internacional, por lo que autores extranjeros han realizado varias investigaciones, como las mencionadas a continuación.

Arréalo y Castillo (2005) presentaron un estudio de tipo descriptivo comparativo, con el objetivo de determinar si existe diferencia significativa en el nivel de mobbing de empleados de empresas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo, Perú con una muestra de 266 trabajadores de empresas públicas y 189 trabajadores de empresas privadas haciendo un total de 455 trabajadores. Para la determinación de las variables, utilizaron el cuestionario adaptado a la ciudad de Trujillo de Reyes, en el país de España (2000), “Relación entre rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, la auto asertividad y auto concepto de la UMSN”. Dentro de los principales resultados obtenidos se indica que existen diferencias entre los niveles de mobbing entre ambas instituciones, siendo en las empresas privadas en donde se desarrolla en mayor medida este fenómeno. Por lo que se concluyó que el mobbing está presente en los trabajadores de empresas públicas y privadas, además existe diferencia significativa en relaciones al nivel de mobbing entre ambas instituciones, siendo en las empresas privadas donde se alcanzan los porcentajes más elevados. Al mismo tiempo se encontró diferencia altamente significativa en el nivel de acoso de acuerdo a la variable de género, siendo el masculino el que sufre mayor incidencia de este fenómeno. Finalmente la estrategia de mobbing más usada es desprestigiar a la persona ante sus compañeros.

Al mismo tiempo, Goncalves y Gutiérrez (2005) en un estudio descriptivo que tuvo como objetivo analizar las características sociales y psicológicas de los empleados despedidos del sector público que han sufrido acoso psicológico laboral en Venezuela durante el periodo 2003-2005, así como identificar de donde proviene y como se manifiesta el acoso psicológico laboral en los trabajadores del mismo sector. Dirigieron una entrevista semi estructurada de dos partes, la primera con preguntas cerradas y la segunda con preguntas abiertas donde los entrevistados

tuvieron la libertad de expresar las situaciones vividas antes, durante y después de su despido. Los autores concluyeron que todas las personas reportaron haber sufrido acoso psicológico laboral dentro de las empresas del sector público en donde laboraban. A demás evidenciaron que el caso de acoso psicológico laboral por tendencia pública aplicado en las empresas del sector no es percibido predominantemente por la acción de los pares, si no que viene de los miembros de la alta gerencia, quienes a su vez reciben instrucciones de personas ajenas a la organización, con elevados cargos del gobierno nacional. Por lo anterior se recomendó la creación de una legislación en contra del acoso psicológico laboral en Venezuela, y aun cuando no se logre esto, los sindicatos podrían incorporarlos en los convenios colectivos. También recomendaron la creación de Instituciones que puedan difundir más información y asesoramiento acerca del acoso psicológico laboral.

Por otra parte, Herranz, Reig y Cabrero (2006) realizaron un estudio cuyo objetivo era determinar la presencia del mobbing en profesores de una universidad en España. La muestra estuvo conformada por 252 profesores con dedicación laboral a tiempo completo. La metodología que se utilizó fue a través de un cuestionario voluntario y anónimo el cual buscó responder a los objetivos de conocer la frecuencia de mobbing, examinar la asociación existente entre la edad, género y categoría académica de los profesores; así como estudiar los mejores productores del mobbing. Los resultados mostraron que el 22.6% de los profesores se sintieron víctimas de mobbing, sin embargo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en mobbing debido a la edad, género o categoría académica de los profesores. Por lo que concluyeron que los mejores productores de mobbing han resultado ser los grados de autonomía en el trabajo y la satisfacción experimentada por los supervisores.

Por otro lado Aldrete, Pando, Aranda y Torres (2006) llevaron a cabo en la ciudad de Xalapa, México una investigación que tuvo por objeto la prevalencia de mobbing en los docentes universitarios según su género. Para llevar a cabo este estudio observacional transversal, tomaron en cuenta una muestra de 145 docentes, de los cuales 46 eran mujeres. A la muestra se le aplicó el Leyman Inventor of Psycho-Terror (LIPT-60) y la Escala de Evaluación de Apoyo y Contactos Sociales. Según los resultados obtenidos se observó que la ocurrencia de acoso psicológico laboral no varió significativamente de acuerdo al género. El 86.3% de las mujeres se califican como víctimas de mobbing, en comparación de un 79.5% de hombres que se consideran como víctimas. Además encontraron que el LIPT-60 no es un instrumento que distinga adecuadamente entre la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico. Los autores recomiendan realizar más estudios al respecto, debido a que investigaciones anteriores demuestran una mayor prevalencia de acoso psicológico en mujeres.

Orduz (2006) en su estudio mixto que contempla una fase cualitativa y otra cuantitativa, tuvo como objetivo identificar el fenómeno del acoso laboral en una empresa del sector industrial de la ciudad de Cartagena, Colombia. La muestra fue de 20 trabajadores, el instrumento empleado durante esta investigación fue el Barómetro Cisneros (encuesta estructurada). Posteriormente a la aplicación del instrumento se concluyó que muchas de las causas que originan este acoso se asocia por deterioro en las relaciones interpersonales motivadas por las acciones sindicales, competencias e inconformismos por las preferencias personales de ciertos grupos de trabajadores y por violaciones a los derechos de superación laboral. A raíz de esta situación muchos de los afectados presentaron conductas como desinterés al trabajo, aislamiento,

introversión participativa en decisiones operativas, estrés laboral, ausentismo laboral, distracción laboral y accidentabilidad. Por lo anterior se recomendó extremar la atención del especialista de Recursos Humanos para no confundir los efectos del mobbing con su causa, así como su formación en la identificación e intervención de acoso laboral y el desarrollo de habilidades para investigar y monitorear diferentes tipos de violación dentro del campo laboral que a veces pasan inadvertidos. Así mismo se recomendó a la empresa que declare dentro de sus objetivos lo importante que son sus trabajadores y como son valorados por la organización. Por último desarrollar programas de acogida e integración a los nuevos empleados que van ingresando a la organización.

Por último Inostroza y González (2008) realizaron un estudio explorativo cuyo objetivo era conocer las vivencias y consecuencias a partir de los retos de las víctimas de mobbing según el género, además de conocer si han necesitado atención médica o psicológica para superar esta situación. La muestra estuvo conformada por 86 trabajadores de un consultorio de la región metropolitana de Chile. La metodología utilizada fue de tipo explorativo-descriptivo por medio de la encuesta Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo IVAPT-E-R; la investigación se dividió por género, es decir cuáles eran los factores más comunes de acoso de hombres y mujeres respectivamente. La principal conclusión reveló que los más propensos a sufrir de este tipo de maltrato laboral son aquellos que carecen de estudios superiores o que ocupan puestos inferiores dentro de la organización laboral. En cuanto al análisis por género, concluyeron que las principales diferencias se ubican en el caso de los hombres, en el orden de aislar al sujeto de las actividades del grupo de trabajo, y en el caso de las mujeres complicar las obligaciones inherentes a la maternidad en aquellas que tienen hijos. Dentro de las

recomendaciones que hicieron mencionaron que es necesario establecer las medidas legales y administrativas para que la dignidad de las personas y el derecho al trabajo puedan asegurarse en la sociedad, y el hombre sea considerado un fin en sí mismo y no un simple medio de reproducción, así mismo también integrar cursos de capacitación de buenas prácticas laborales o buscar algún tipo de educación laboral para el grupo en conjunto.

Se puede concluir con base en las investigaciones anteriores relacionadas con el tema de la presente investigación que las amenazas en forma oral, el bloqueo de la comunicación, el desprestigio laboral y la intimidación son las conductas más comunes que se pueden encontrar en los agresores, las cuales pueden llegar a afectar a la víctima en el ámbito psicológico, físico e incluso el abandono de sus labores.

Debido a lo anterior, se convierte por lo tanto el acoso laboral una de las razones más importantes de definir en esta investigación, por lo que a continuación se presenta el aporte significativo de diversos autores.

## **1.1 ACOSO LABORAL (MOBBING)**

El acoso laboral (mobbing) es un fenómeno global preocupante y digno de ser estudiado en distintas culturas para llegar a una precisa solución.

De acuerdo con Einarsen y Hauge (2006) el acoso psicológico en el trabajo (mobbing) se refiere a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos. Dichas acciones son realizadas de forma consciente e intencional provocándole a la persona humillaciones, ofensas y estrés tanto en las víctimas como en las personas que están conscientes que alguien sufre de acoso; provocando así un ambiente laboral negativo.

Debido a lo anterior, es necesario mencionar que el mobbing (acoso laboral) lleva años presentándose entre los empleados de una empresa y es uno de los principales motivos de alteración del clima laboral.

Por lo tanto, según hace mención Piñuel (2003) los actos de hostigamiento suelen originarse en el momento que existan gritos, insultos, represiones, humillaciones en público o en privado, al igual que si concurren falsas acusaciones y obstaculizaciones en el trabajo; en donde las mismas puedan causar a la víctima una reducción de eficacia y calidad de sus actividades laborales o incluso el abandono de las mismas. Al mismo tiempo es de suma importancia mencionar el hostigamiento por omisión o de manera pasiva, el cual se desarrolla en restricciones del uso de su material o equipo, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso de datos o información necesaria para poder desempeñarse en su trabajo; se debe incluir la eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución de formación imprescindible y la negación de la comunicación con él.

Se deben mencionar también las observaciones de Leymann (1996) sobre el acoso laboral (mobbing) ya que se pudo dar cuenta que dicho fenómeno se presentaba en adultos de una manera muy similar al bullying en los niños; identificando así que las estructuras y culturas organizacionales propiciaban a que las personas fueran más propensos a ser acosados, al mismo tiempo la violencia en el trabajo es más sofisticada.

## **1.2 CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)**

Debido a que es un fenómeno que trae antecedentes desde la infancia, se ha vuelto un fenómeno global preocupante y digno de ser estudiado. Según Ovejero (2006) ya son varios psicólogos los que tienen la sospecha de que un alto porcentaje, tanto de intentos de suicidio como de suicidios consumados se deben al acoso laboral (mobbing) ya que uno de los resultados para la víctima pueden ser la depresión, la cual conlleva a problemas familiares e incluso a adicciones como el alcohol. Antes de llegar a estas consecuencias, la víctima tiene diversos padecimientos como insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad y angustia previa a llegar al estado de depresión.

Por lo tanto, como menciona Piñuel (2002) “Quién ha padecido un problema de acoso psicológico conoce sobradamente cuál es la diferencia. Esta radica en la intensidad y repetición sistemática de la agresión y en la ilegitimidad ética que se percibe de inmediato en un acto que se dirige a la destrucción psicológica de la persona y no busca mejorar sino empeorar el desempeño y la situación laboral de la víctima”.

## **1.3 EFECTOS DEL ACOSO LABORAL**

Scott y Stradling (1994) propusieron un diagnóstico denominado Trastorno de Coacción Prolongada del Estrés (TCPE). Existen distintos síntomas que se pueden identificar para saber si la persona es víctima de este fenómeno.

- 1.3.1 Efectos Comportamentales
  - Aislamiento social
  - Diversas reacciones agresivas hacia sí mismo
  - Diversas reacciones agresivas hacia los demás
  - Trastornos alimenticios
  - Consumo de tabaco
  - Consumo de alcohol
  - Consumo de drogas
  
- 1.3.2 Efectos Psicómicos
  - Dolores musculares
  - Dolores esqueléticos
  - Cefaleas Tensionales
  - Migraña
  - Dermatitis
  - Dolores en el cuerpo
  - Problemas gastrointestinales
  - Pérdida del equilibrio
  - Taquicardia

- Pérdida de cabello
- Hipertensión arterial
- Asma
- Palpitaciones cardíacas
- Enfermedad coronaria
  
- 1.3.3 Efectos Psicopatológicos
  - Trastornos de sueño
  - Ansiedad
  - Evitación
  - Falta de atención y concentración
  - Depresión
  - Miedo
  - Fijación con historias retrospectivas
  - Hiperreactividad
  - Inseguridad
  - Falta de iniciativa
  - Melancolía
  - Cambios bruscos en los estados de ánimo
  - Introversión
  - Irritabilidad
  - Apatía

## **1.4 ACCIONES QUE SUFRE LA VÍCTIMA**

Según Piñuelos (2003) se pueden mencionar varias acciones que sufre la víctima de acoso laboral (mobbing) por parte del hostigador:

- Se resistieron a ser manipulados por el acosador, a diferencia de otros compañeros que no presentaron resistencia.
- No son sumisos, se resisten a realizar absolutamente todo lo que el acosador les indique en sentido de servilismo.
- Son demasiado eficientes que despiertan en el acosador temor de que llegue a ser su sucesor debido a que representa una competencia laboral.
- Envidia producida por las habilidades sociales de la víctima, como puede mencionarse la simpatía, actitud positiva, aprecio y reconocimiento de parte de los demás.
- Haber provocado celos debido a su situación personal o familiar feliz; teniendo el acosador la necesidad de renunciar a ello según el por el trabajo.
- El hecho de ser diferente a los demás y por ello llamar la atención, sea su cultura, raza o educación.

## **1.5 ACCIONES QUE OCULTA LA EXISTENCIA DE ACOSO LABORAL (MOBBING)**

Según Piñuelos (2003) existen algunas acciones donde se encuentra oculto el acoso laboral (mobbing) debido a síntomas típicos de convivencia, los cuales pueden llegar a ser:

- Incompatibilidad de caracteres

- Estrés laboral
- Problemas de liderazgo
- Falta de habilidades sociales
- Falta de experiencia en el puesto
- Situación de tensión transitoria o por la entrega de un proyecto
- Situación o problemas familiares de la víctima o el acosador.

## **1.6 EFECTO DEL ACOSO LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN**

Según Zapf, D (2009) además de padecer un sufrimiento físico y sentimental, es necesario tomar en cuenta también los costos económicos que pueden llegar a ser millonarios cuando el acoso laboral (mobbing) produce la necesidad en los colaboradores a ser parte de las bajas laborales, jubilaciones anticipadas, disminución de la productividad y utilización de servicios médicos diversos, ya sea en la Institución Guatemalteca de Seguridad Industrial (IGSS) o en las instituciones privadas mediante seguros de gastos médicos mayores.

El acoso laboral (mobbing) no es un problema únicamente de la víctima y el acosador, sino que dependiendo el nivel en el que se presente, se llega a convertir en un fuerte síntoma de que las cosas no marchan bien en la empresa con la manera de asignar las cargas laborales, en lo que respecta a la práctica de sus valores, su cultura y en la forma de seleccionar o promocionar a los directivos claves de la organización.

De acuerdo con Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2005), el acoso tiende a disminuir la percepción de bienestar y satisfacción laboral. A pesar de que no existe un criterio claro, la

exposición a conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana se ha utilizado como una definición operativa para diferenciar entre los casos severos de acoso laboral (mobbing) y la exposición menos intensa, considerada como una forma de estrés social laboral.

## **1.7 DERIVACIONES DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)**

Considerando lo antes mencionado, es necesario indicar según Uribe (2011) los efectos y costos sociales, familiares y en consecuencia su relación con la calidad de vida de los trabajadores.

- Costos sociales
  - Desempleo
  - Costos por riesgos médicos de trabajo
  - Pérdida de recursos humanos
  - Pérdida de productividad y calidad por parte del trabajador.
  - Costos médicos por hospitalización, medicamentos o jubilaciones anticipadas.
  
- Costos Organizacionales
  - Ausentismo laboral
  - Capacitación para nuevos trabajadores
  - Rotación de personal
  - Costos legales en juicios
  - Disminución en la imagen de la empresa

- Mala calidad en los procesos
  - Incremento de reservas de jubilación
  - Pérdida de trabajadores capacitados y calificados
  - Disminución en la competitividad en el mercado
  - Pérdida de productividad
  - Movimientos internos no planeados del personal
  - Desmotivación por el trabajo
  - Insatisfacción laboral
  - Disminución de clientes
  - Despersonalización con los usuarios o clientes
  - Enfermedades de trabajo por efectos de estrés
  - Incremento de personas con presentismo o simulación laboral
  - Disminución de compromiso organizacional
- 
- Costos personales
    - Violencia intrafamiliar
    - Violencia social
    - Diversas enfermedades
    - Incremento de gastos médicos
    - Incremento de gastos psicológicos
    - Bajo rendimiento escolar en sus hijos
    - Problemas de pareja
    - Divorcios

- Pérdida de interés
- Adicciones
- Pérdida de ingresos
- Deterioro de las relaciones sociales
- Deterioro de vínculos familiares
- Confusión de roles de padres, hijos, esposos, amigos.

### **1.8 ETAPAS DE ACOSO LABORAL (MOBBING)**

De acuerdo con Einarsen (1999) existe una clasificación de acoso laboral (mobbing) que consta de cuatro etapas:

- a.** *Comportamientos agresivos:* En un principio los comportamientos pueden ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar.
- b.** *Acoso:* La víctima puede ser expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más.
- c.** *Estigmatización:* Hace que para la víctima sea cada vez más difícil defenderse, ya que la imagen de ser una persona problemática queda en el imaginario colectivo de sus compañeros, del resto de la organización y de sus superiores.

- d. *Trauma severo*: Al final del proceso de acoso, a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés, donde los períodos prolongados de baja por enfermedades son necesarios para intentar hacer frente a la situación.

Según Leymann (1996) la falta de apoyo en el ambiente de trabajo ocasiona el incremento de auto culpabilidad por parte de la víctima, quién suele recurrir a apoyos externos o incluso puede renunciar a la organización. En ese momento la misión del acosador queda cumplida, ya que la víctima así como perdió su empleo, también la seguridad de sí mismo.

## **1.9 VICTIMARIO**

Para Einarsen (1999) existe un afán por las personas que cumplen el papel de victimario y que brinden un motivo directo de conflicto hacia el acosador, sino que simplemente buscan e identifican un apersona con ciertas características laborales y de personalidad que impliquen debilidades sociales, organizacionales; o de personalidad que les permita ejercer su poder, debido a que de esa manera la víctima no se puede defender o sea incapaz de resistir, ni responder a los ataques directos e indirectos provocados por él victimario.

Uribe (2011) ha comprobado que el victimario no es suficientemente consciente del impacto de sus comportamientos, implica una carencia de empatía o habilidad para colocarse en el lugar de las personas que sufren sus agresiones, por lo que acosa de manera continua; por lo que puede estar situado en cualquier nivel jerárquico de una empresa. Los rasgos que sobresalen en estas personas son: envidia, falta de preparación, inseguridad, manipulación, mediocridad, mentira y necesidad de controlarlo todo.

Rivas (2003) menciona diversos perfiles, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- *El mediocre*: Dicho perfil carece de información, tanto intelectual como moral, por lo que procuran rodearse de personas de su mismo nivel, o incluso de niveles inferiores. Hará todo lo que esté a su alcance para eliminar a su rival, en especial cuando o cuando las circunstancias son contrarias a las que puedan manejar.
- *El necesitado de permanente audición*: Tiene la necesidad de ser aludidos por sus subordinados. Si el subordinado se niega a entrar en este juego y además muestra repudio, automáticamente queda clasificado como enemigo o como persona no grata, la cual marca el inicio de una persecución y acosos sin límites.
- *El paranoico*: Este tipo de acosador desconfía de todo y de todos debido a que señala que los que le rodean están y van en su contra.
- *La persona con problemas personales*, las que desahogan injustamente sus iras, frustraciones y amarguras con los colaboradores más directos.

## **1.10 VÍCTIMA**

De acuerdo con Brodsky (1976) se ha observado que ciertas características de las víctimas, pueden ser motivo de abuso o acoso tal como baja autoestima, ansiedad, evitación de conflictos e impulsividad a reaccionar más emotivamente que otros trabajadores, ya que una personalidad sumisa, neurótica, meticulosa e introvertida puede convertirlos en recursos frente a las demandas de su trabajo.

Rivas (2003) clasifica en cuatro grupos a las personas propensas a convertirse en víctimas de acoso laboral (mobbing)

- Personas que brillan en donde se encuentren debido a su auténtica carisma; eso para algunas personas se convierte molesto porque se vuelven en competencia para ellos.
- Personas eficaces, preparadas y altamente trabajadoras, ya que con una alta calidad pone en evidencia a los demás.
- Personas que padecen impedimentos o daños físicos.
- Personas con carácter depresivo, necesitados de afecto para sentirse apoyados dentro del entorno en donde se desenvuelven

### **1.11 CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)**

Según Mercado (2008) el acoso laboral se desglosa en dos grupos:

- Individual
  - Psicológico
  - Laboral
  - Físico
  - Social
  - Bajo o Nulo desarrollo profesional

- Organizacional
  - Rotación de personal: Renuncias y despidos
  - Clima organizacional: Rotación interna
  - Imagen organizacional: Jubilaciones prematuras

## **1.12 PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)**

Para poder controlar este fenómeno global, Uribe (2011) sugiere evitar factores favorecedores determinados en el clima laboral, así como revisar la organización del trabajo y estilo de liderazgo, ya que son acciones esenciales del problema, que permitirán soluciones inmediatas, a mediano y a largo plazo. De igual manera, la intervención oportuna y asertiva permitirá realizar acciones primarias, secundarias y terciarias efectivas frente a un mal que aqueja a muchos trabajadores en el mundo, y por lo tanto al sistema productivo; así mismo con el objetivo de alcanzar el bienestar personal, organizacional y social de este mundo que será heredará a futuras generaciones.

Por lo cual, Grazia, Fattorini, Gilioli, Rengo y Gonik (2004) recomienda que todas las autoridades organizacionales, comunidades legales y trabajadores cooperen en el control del acoso laboral, previa concientización del problema, para lograr la prevención en tres niveles, con la producción de guías y códigos de comportamiento ético, la confianza en el profesionalismo, un clima de tolerancia y libertad de actitud; negándose a colaborar o consentir comportamientos de acoso se pueda frenar el problema de manera asertiva, ética y humana.

Debido a lo anterior, según Grazia*et al.* (2004) la prevención debe contener la posibilidad de modificar culturas, valores, actitudes, conocimientos y expresiones de todo tipo entre los

participantes de una organización con los niveles de prevención frente al acoso laboral, los cuales son:

### **1.13 PREVENCIÓN PRIMARIA**

- Información y educación mediante documentos y campañas claras y objetivas, resolución de conflictos, concientización y políticas anti acoso laboral.
- Guías que contengan información clara, objetiva y abierta sobre el origen, desarrollo y consecuencias en la salud social, organizacional y personal de los trabajadores.
- Código de ética desarrollado por la empresa como parte de sus políticas normativas, legales y administrativas.
- Legalidad que se encuentre implícita en los contratos individuales y colectivos de la organización, que regule y sancione dicho fenómeno.

### **1.14 PREVENCIÓN SECUNDARIA**

- Un confidente que puede ser otro trabajador, una persona externa, una organización o terapeuta que favorezca el manejo de conflictos a favor de las partes involucradas cuando sea necesario.

- Un mediador, al cual, un tercero imparcial ofrezca la oportunidad de conversación, discusión y solución a problemas de naturaleza laboral, en un marco de respeto y legalidad.

### **1.15 PREVENCIÓN TERCIARIA**

- Investigaciones para diagnósticos tempranos de los problemas y conflictos que pudieran derivar e acoso laboral, las organizaciones, sindicatos y universidades pueden ofrecer este tipo de proyectos de diagnóstico.
- Grupos de apoyo conformados por personas que conocen el problema y que, mediante espacios para compartir experiencias, puedan intervenir sensibilizando. Estos recursos pueden estar orientados a víctimas y victimarios.
- Legislación orientada a cuidar un marco cultural y legal de prevención, protección, sanción, alivio adecuado a las víctimas para compensar y reinsertar al trabajador, tanto para el o los responsables.

Cabe destacar que en todas las empresas hay enfrentamientos, luchas de poder, fuertes discusiones, celos, intrigas, enojos y estrategias para desacreditar a otro; lo cual llega en ocasiones a convertirse en casos de mobbing y con ello restarle competitividad a las empresas.

## 1.16 LO QUE LAS EMPRESAS HACEN AL RESPECTO

Los Recursos Humanos (2009) es necesario disociar la función del Departamento de Recursos Humanos de las prácticas de mobbing, debido a que en el momento que el departamento actúa en forma pasiva frente a los casos de acoso laboral, de alguna manera también los está avalando. Es por ello que las organizaciones se están innovando para disminuir la existencia de estos casos y se están basándose en:

- Fomentan la comunicación interna. Las reuniones periódicas con los trabajadores, sugiriendo una línea de denuncias internas.
- Dejan en claro, por escrito y en forma verbal a los colaboradores que la empresa no tolerará ninguna de las faltas de conducta, ni el acoso a algún compañero.
- Capacitan para prevenir el acoso laboral estableciendo un código de conducta, ética, relaciones interpersonales, comunicación e inteligencia emocional; dando así herramientas a todos para prevenir y detectar casos de acoso laboral.
- Eligen a personas abiertas a aprender y que puedan integrarse, debido a que la mayoría de casos de acoso laboral es ocasionado por personas tajantes y cerradas.

Según Los Recursos Humanos (2009), mediante estudios realizados se cree que el acoso laboral llega a países de Latino América con las empresas multinacionales europeas, donde ocurren una mayor cantidad de casos de mobbing gracias a que quieren actuar fuera de la ley al no despedir y realizar acciones hostiles y de presión psicológica para orillar a una persona

a que renuncie y así poder reducir costos indemnizatorios; o cuando las empresas no cumplen del todo con la ley, los superiores recurren al acoso para deshacerse de los empleados que ya no desean que formen parte de su equipo, quiénes se convierten en víctimas con derechos a reclamar una indemnización laboral, comisiones no pagadas, jornadas extraordinarias, vacaciones, daño moral, entre otros.

Núñez (2016) menciona que la forma de interpretar las leyes, refiriéndose principalmente a la Constitución Política, siendo la cúspide de todas las leyes debe ser de manera extensiva en todos los artículos, por lo que éstos no pueden ser limitantes, y menos si se refiere a los derechos inherentes de la persona, debido a que el ser humano no puede ser limitado a una norma.

### **1.17 ASPECTOS JURÍDICOS**

Kelsen (1960) sostiene que la ley normativa se diferencia de la ley causal porque ésta última expresa lo que tiene que suceder y la primera lo que debe de suceder. Las leyes son normas positivas independientes de cualquier normativo moral y menos independiente de un suspenso de derecho natural. Por lo que, los derechos subjetivos pierden significado al igual que el sujeto de derecho ya que el hombre no es un sujeto de derecho, es una persona.

Debido a lo anterior, Kelsen (1960) cree que el derecho es norma que protege intereses colectivos, de tal modo, los derechos se funden en uno solo, el cual sería derecho público en normas jurídicas.

Dichas normas jurídicas se separan en escalafones basados en un ordenamiento jurídico llamado Pirámide Invertida, la cual, es una teoría con el fin de clasificar las leyes utilizando el criterio jerárquico para el sistema jurídico de un país. En primer lugar de la pirámide, es decir, en la cúspide están las leyes constitucionales, pero éstas además, son las bases de otras leyes; luego las leyes ordinarias y reglamentarias que convergen con las constituciones porque son generales, además se fundamentan en la constitución de un país, y por último las leyes individualizadas, por ejemplo, un contrato entre dos personas, y estas se basan en las leyes ordinarias, o reglamentarias en su efecto.

Según Rio Frío (2003) la pirámide jurídica es la expresión gráfica de un mundo jurídico donde todo cuadra formalmente dentro de tres vértices, dirigidas por un superior que es la norma fundamental de las leyes constitucionales.

## **1.18 LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**

En el país de Guatemala, según la Constitución Política de la República, Artículo 46.-Se establece el principio general de que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno; por lo que éstos tienen privilegio y ventajas que gozan por mérito especial de estar en el mismo escalafón que las leyes constitucionales en la pirámide invertida de Hans Kelsen.

Debido lo anterior, la Constitución Política de la República permite a los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos al Trabajador (OIT) y a la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU 1948) que se incorporen a la constitución, incluyendo el

derecho de trabajo, por lo que son aplicables a cualquier caso y a cualquier trabajador valiendo los siguientes convenios y artículos:

- Convenios de los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos al Trabajador, según SMICG (2014) ratificados por Guatemala aplicables a Legislación

Laboral:

- Convenio 01: Horas de trabajo (industria)
- Convenio 11: Derechos de asociación agrícola
- Convenio 13: Utilización de la cerusa
- Convenio 14: Descanso semanal (industria)
- Convenio 16: Examen médico de los menores (trabajo marítimo)
- Convenio 19: Igualdad de trato (accidentes del trabajo)
- Convenio 26: Métodos para la fijación de salarios mínimos
- Convenio 29: Trabajo forzoso
- Convenio 30: Horas de trabajo (comercio y oficinas)
- Convenio 45: Trabajos subterráneos (mujeres)
- Convenio 50: Reclutamiento de trabajadores indígenas
- Convenio 58: Edad mínima de trabajadores (trabajo marítimo)
- Convenio 59: Edad mínima de trabajadores (trabajo industrial)
- Convenio 64: Contratos de trabajo (trabajadores indígenas)
- Convenio 65: Sanciones penales (trabajadores indígenas)
- Convenio 77: Examen médico de los menores (trabajo industrial)
- Convenio 78: Examen médico de los menores (trabajos no industriales)
- Convenio 79: Trabajo nocturno de los menores (trabajos no industriales)

- Convenio 81: Inspección de trabajo
- Convenio 87: Libertad sindical y la protección del derecho de sindicación
- Convenio 88: Servicio del empleo
- Convenio 90: Trabajo nocturno de los menores (trabajos industriales)
- Convenio 94: Cláusulas de trabajo (contratos célebres por las autoridades públicas)
- Convenio 95: Protección del salario
- Convenio 96: Agencias retribuidas de colocación
- Convenio 97: trabajadores migrantes
- Convenio 98: Derecho de sindicación y de negociación colectiva
- Convenio 99: Métodos para fijación de salarios mínimos (agricultura)
- Convenio 111: Discriminación (empleo y ocupación)
- Convenio 118: Igualdad de trato (Seguridad Social)
- Convenio 120: Higiene (comercio y oficinas)
- Convenio 122: Políticas de empleo
- Convenio 141: Organizaciones de trabajos rurales
- Convenio 144: Consultas tripartitas (Normas internacionales del trabajo)
- Convenio 156: Sobre el trabajador con responsabilidades familiares
- Convenio 161: Servicios de salud en el trabajo.
- Convenio 182: Las peores formas de trabajo infantil

Artículos de la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU 1948), Según Assad et al.(2010) relacionados con casos de acoso laboral:

- Artículo 1.- Todos los seres humanos nacen libre e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y consecuencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
  
- Artículo 2.- Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

A demás, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como un territorio bajo administración fiducaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

- Artículo 7.- Todos son iguales ante la ley y tiene, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.
  
- Artículo 12.- Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Al mismo tiempo, según la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 101 y 102.- Rigen que el trabajado es un derecho de la persona y una obligación social. Por lo que el régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social, estableciendo los derechos sociales mínimos que los trabajadores pueden recibir. Ninguna de las disposiciones legales de cualquier regla o norma puede ser menor a la que establece este artículo. Al igual que ninguna norma o ley que se llegue a crear posterior a la Constitución Política de la República de Guatemala puede disminuir las condiciones que se encuentran en dichos artículos.

Siguiendo con la pirámide invertida de Kelsen en la jerarquía de las leyes, es indispensable mencionar que el Código de Trabajo (2013) son normas legales de orden público. Es conveniente ajustar y precisar los conceptos con el objetivo de acomodarlos a la doctrina y la técnica jurídica, así como integrarlo con los precedentes de los tribunales del ramo e incorporar al derecho positivo nacional las disposiciones aceptadas por Guatemala, al ratificar diversos convenios internacionales de trabajo; con la finalidad de proteger la dignidad del trabajador y proyectar su eficacia dictando las líneas directrices, normas fundamentales o características ideológicas que debe inspirar la Legislación Laboral

- Tutelaridad: Es igual a protección. Busca equilibrar la balanza entre el patrono y el trabajador. Vela por que la cantidad de horas trabajadas sean según lo dicte la ley, sean pagadas las horas extras y el salario sea igual o mayor al mínimo establecido en el Código de Trabajo.

- Irrenunciabilidad: Evita que el trabajador sea engañado para que renuncie a un derecho inherente.
- Evolutivo: Mejora las condiciones de trabajo para que los trabajadores cada día tengan mejores derechos y beneficios extras a lo que rige el Código de Trabajo.
- Obligatoriedad: Asegura el cumplimiento de las leyes del patrono y trabajador. Si no fueran cumplidas, se establece una sanción según las normas específicas del razonamiento jurídico.
- Realismo: Estudia al individuo en su realidad social, otorga prioridad a los hechos, testigos y pruebas que justifiquen la verdad.
- Sencillez: Todas las normas deben de ser claras y entendibles para todo trabajador asesorándose en el Ministerio de Trabajo.
- Conciliatorio: Busca que las partes encuentren una conciliación negociando para intentar evitar ir a juicio.

### **1.19 LO PUEDE HACER LA VÍCTIMA**

Aunque las víctimas sólo quieran escapar, según Graziaet al. (2004), siempre se debe actuar con precaución; por eso, recomiendan no renunciar o tomar decisiones importantes relacionadas con el trabajo cuando existe presión y las emociones se encuentran desequilibradas

por estar frente a una situación de acoso, por lo que recomiendan realizar las siguientes iniciativas:

- Contactar a los supervisores que tienen la responsabilidad de la salud y bienestar de los trabajadores.
- Contactar al encargado del área de Relaciones Laborales.
- Abocarse con el departamento de Recursos Humanos.
- Contactar a los más altos niveles de autoridad en la organización.
- Contactar al servicio de salud y seguridad ocupacional de la organización.
- Solicitar el traslado a otro puesto de trabajo.
- Identificar aliados (Compañeros, sindicatos, médicos, ocupacionales, psicólogos, etc.)
- Compartir experiencias con otras personas que has vivido situaciones similares.
- Pedir asesoría jurídica y legal para iniciar una demanda por acoso laboral, delito penal, discriminación o daño moral.
- Recolectar evidencia de las situaciones que se le presentan relacionadas a acoso laboral.
- Buscar asesoría legal.

Según Uribe (2011), para evitar la auto culpabilidad y el aislamiento que puede ocasionar el acoso laboral, así como los síntomas descritos y consecuencias mayores, una alternativa es tener un comportamiento asertivo. Asimismo el desarrollo de redes de apoyo social como lo son la familia, amigos, jefes, expertos, abogados, médicos y psicólogos son una valiosa fuente de ayuda para disminuir los efectos psicosociales de este fenómeno; no obstante, se debe procurar que esto no signifique descargar las emociones en el trato con dichas redes.

Se puede observar que, el mobbing (acoso laboral) se ha convertido en un fenómeno global en donde se incrementa numéricamente a causa de ambientes de competitividad, inseguridad, individualismo, daño moral y acciones fuera de la ley. Por lo que las empresas deben de estar atentas porque es una problemática que afecta a toda la organización, ya sea la víctima, el victimario o la producción y estatus de la empresa.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se ha observado que en muchas ocasiones grupos de empleados se encuentran inconformes y tensos con sus compañeros de trabajo, lo cual se ve reflejado en la manera de desenvolverse en sus jornadas laborales, limitado así su desempeño y el logro de sus tareas por temor a burlas o represiones injustificadas.

Por lo cual, en el área administrativa y de la planta se busca desarrollar el respeto entre ellos y así la pertenencia dentro de la empresa para explotar al máximo las habilidades de cada empleado y mejorar la productividad.

Aunque existan varias metodologías para incentivar al empleado, aún no se ha podido prescindir del trato hostil que existe entre ellos en el momento de su respectivo descanso o al desempeñar sus actividades diarias. Por lo que la víctima podría tener como consecuencias, en la

hora de desempeñar sus funciones un accidente debido al mal uso de las herramientas debido a la presión que siente por sus acosadores.

De esta situación, se podrían estar perdiendo oportunidades de mejorar la satisfacción laboral, el rendimiento, la calidad y la producción de la empresa si los empleados se encuentran en un hostigamiento constante de parte de sus propios compañeros o incluso jefes. Debido a ello, es fundamental determinar estrategias para eliminar en su mayoría el mobbing (acoso laboral) con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral y mantener un alto rendimiento de los empleados. Por la situación presentada, se plantea la siguiente interrogante:

¿Existe diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de mobbing (acoso laboral) del área administrativa y del área operativa de una empresa dedicada a la venta de vehículos ubicada en la ciudad de Guatemala?

## **2.1. OBJETIVOS**

### **2.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de mobbing (acoso laboral) del área administrativa y del área operativa de una empresa dedicada a la venta de vehículos ubicada en la ciudad de Guatemala.

### **2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 2.1.2.1 Determinar el nivel de mobbing del área administrativa.
- 2.1.2.2 Determinar el nivel de mobbing del área operativa.
- 2.1.2.3 Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa de violencia psicológica entre el área administrativa y el área operativa.

2.1.2.4 Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa de intensidad de violencia entre el área administrativa y el área operativa.

2.1.2.5 Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa de acoso psicológico en el trabajo entre el área administrativa y el área operativa.

## **2.2 VARIABLES DE ESTUDIO**

- Nivel de mobbing (acoso laboral).

## **2.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES**

### **2.3.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

- Mobbing (acoso laboral)

El mobbing o acoso laboral es un comportamiento constante y deliberado de maltrato verbal y psicológico hacia un trabajador por parte de una o varias personas en su entorno laboral, debido a ello, el trabajador demuestra un bajo rendimiento laboral en su desempeño diario, al mismo tiempo de tener efectos en la parte de salud física y psíquica. (Ovejero, 2006).

### **2.3.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL**

La existencia y el nivel de mobbing (acoso laboral) se medirá dependiendo los siguientes indicadores:

- Presencia de la violencia psicológica en el trabajo.
- Intensidad de la violencia psicológica.
- Acoso psicológico en el trabajo.

## **2.4 ALCANCES Y LÍMITES**

La presente investigación pretende descubrir el nivel de mobbing que pueden existir entre los empleados del área administrativa y del área operativa de una empresa dedicada a la venta de vehículos en la ciudad de Guatemala, enfocándose en un grupo de 25 colaboradores del área administrativa y 25 colaboradores del área operativa, comprendidos entre las edades de 20 – 50 años

Abarcará únicamente el trato que se tienen los empleados de una empresa comercial, no se tomarán en cuenta a los colaboradores que se encuentren en los dos meses del período de prueba, la cual sería la limitación.

## **2.5 APORTE**

Pretende identificar el área de mayor mobbing (acoso laboral) entre empleados de distintas áreas de la organización con el objetivo primordial de poder equilibrar e incluso disminuirlo a su totalidad con estrategias adecuadas e innovadoras para poder tener un mejor clima organizacional, provocando así que los colaboradores se sientan identificados con la empresa para que puedan realizar sus labores de una manera eficiente. De esa forma los colaboradores darán mejores resultados, ya que estarán motivados; al mismo tiempo la empresa poder empezar a crecer aún más e irse posicionando en un lugar más alto en el mercado.

El estudio brinda un aporte a la sociedad guatemalteca y a las empresas industriales, las cuales por el tipo de giro del negocio suelen encontrarse involucradas en una problemática similar, en donde encontrarán resultados y recomendaciones para poder darle fin a dicho conflicto.

Al mismo tiempo ofrece una contribución a la facultad de Humanidades y en especial a la carrera de Psicología Industrial, debido a que es un estudio de un fenómeno global que puede presentarse en cualquier organización por muy grande o pequeña que sea. Para finalizar, es necesario proponer a todos los estudiantes el poder considerar la investigación como una fuente de referencias para sus investigaciones futuras.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 SUJETOS**

La presente investigación se llevó a cabo con trabajadores de una empresa de venta de vehículos de la Ciudad de Guatemala; con una muestra comprendida entre las edades de 20 a 50 años de edad, tanto de género masculino como femenino. El tamaño de la muestra está comprendida por 50 sujetos, los cual están divididos en 25 personas que se encontraban laborando en el área administrativa y 25 personas que se encontraban laborando en el área operativa.

Para poder seleccionar la muestra indicada, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, que según Carlos (2015) consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra con similares características a la población.

Tabla No. 1

No. de sujetos por edad:

<b>Rangos de edad</b>	<b>Número</b>
20 – 34	33
35 – 50	17
TOTAL	50

Tabla No. 2

No. de sujetos por antigüedad laboral

<b>Rangos por antigüedad</b>	<b>Número</b>
1 año a 10 años	41
10 años a más	9
TOTAL	50

Tabla No. 3

No. de sujetos por género:

<b>Rangos de género</b>	<b>Número</b>
Femenino	24
Masculino	36
TOTAL	50

### 3.2 INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó para dicho estudio es el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO), elaborado por el Doctor Manuel Pando Moreno y validado por la Universidad de Guadalajara, México.

El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico modificado se aplica de manera individual, con un límite de tiempo de 45 minutos. Dicho instrumento cuenta con 22 enunciados, en donde para poder responder utiliza las siguientes escalas e incisos:

- Inciso A: Se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta en los enunciados.

- Muy Frecuente Mente                      4 Puntos
- Frecuentemente                              3 Puntos
- Algunas Veces                                2 Puntos
- Casi Nunca                                    1 Punto
- Nunca    0 Puntos

- Inciso B: Alude a la frecuencia con la que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

- Menos que a mis compañeros                      1 Punto
- Igual que a mis compañeros                        2 Puntos
- Más que al resto de mis compañeros              3 Puntos

En 2005 según Pando en la validación de dicho instrumento recalca que el fin del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico (IVAPT-PANDO) es poder verificar y medir si existe una forma de violencia psicológica específica que esté constituido por una serie de actos violentos generalmente en lo moral, psicológico y físico; ocurriendo con una repetitividad o continuidad de las acciones, las cuales se aplican con el propósito de perjudicar la integridad de la otra persona, tratando de obtener su salida de la organización.

Por lo anterior, en la aplicación del instrumento se diferenciarán tres valoraciones como indicadores, los cuales son:

- Presencia de la violencia psicológica en el trabajo.
- Intensidad de la violencia psicológica
- Acoso psicológico en el trabajo

Para calificar el instrumento se tabularon y sumaron todas las puntuaciones de los resultados.

Gracias a los datos obtenidos del proceso mencionado anteriormente, se pudieron obtener los resultados al sacar el resultado de la media aritmética, con la suma de todas las puntuaciones dividida entre el número de puntuaciones observadas, es decir, que se sumaron todas las puntuaciones y se dividió el resultado entre el tamaño de la muestra. Dicho resultado proporcionó un estadístico de tendencia central y un punto de enfoque dentro de la distribución.

Al mismo tiempo fue necesario sacar el dato de la medida sumaria de la dispersión o variación de las puntuaciones de la distribución, la cual es la desviación estándar.

### **3.3 PROCEDIMIENTO**

- Se inició presentándole un tema de interés para que fuera aprobado por la Facultad de Humanidades.
- Se identificaron las variables.
- Se recolectó diversa información referente al tema y las variables.
- Se eligió el mejor tema para medir la existencia y el nivel de mobbing Laboral.
- Se presentó el tema a la empresa para seleccionar a los sujetos que conformarían el estudio.
- Se aplicó a los sujetos el instrumento “Inventario de Violencia y Acoso psicológico (IVAPT-PANDO)
- Se tabularon los resultados del instrumento aplicado a los sujetos sacando el promedio de ambas columnas del inventario, seguido de realizar los análisis estadísticos correspondientes a la t de Student.
- Se interpretaron y analizaron estadísticamente los resultados.
- Se elaboró un informe final compuesto por los resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y METODOLOGÍA**

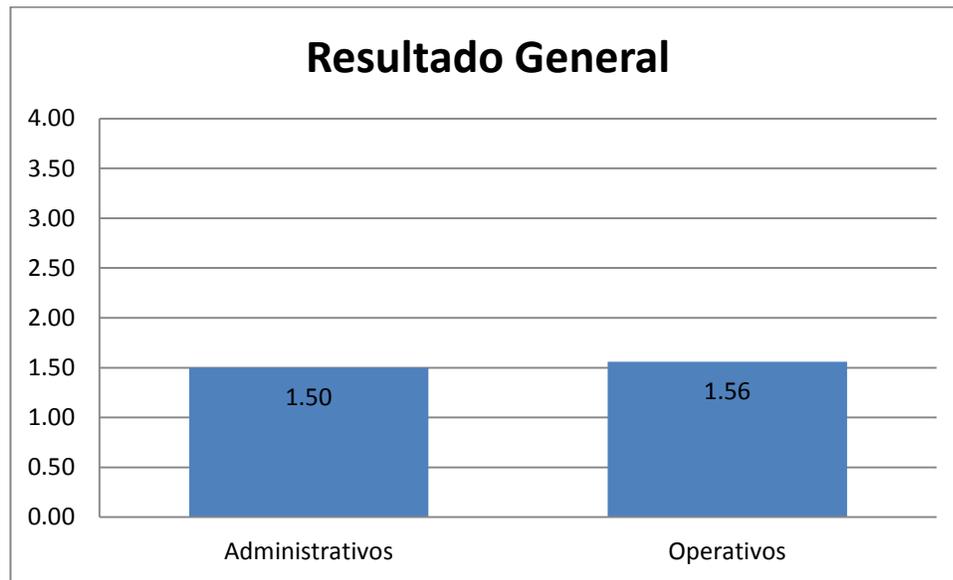
Para esta investigación se eligió un tipo de estudio llamado descriptivo, según Diseño de la investigación (s.f.) se realiza un diseño en que la información es recolectada con encuestas o entrevistas acompañando siempre la observación sin cambiar el entorno con la posibilidad de

lograr brindar información acerca de salud, comportamiento, actitudes y cualquier otra característica de un grupo de personas en particularidad.

Debido a lo anterior, la metodología y el diseño de la investigación se puede entender como la descripción de las acciones de los sujetos y los medios de control que se efectuaron para alcanzar los objetivos del estudio para responder a la pregunta de investigación utilizando medidas de tendencia como la media y medidas de dispersión como la desviación estándar debido a que estas son vitales para realizar la prueba de hipótesis a través de la T de Student. Los resultados se obtuvieron con el apoyo de Excel, gráficas de barras y de pastel.

#### IV. REPRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentarán los resultados de la aplicación del instrumento modificado IVAP- Pando Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo aplicado a los colaboradores de una empresa de venta de vehículos en la ciudad de Guatemala.



Según la gráfica se puede observar que los colaboradores del área Administrativa presentan una puntuación de 1.50 según la escala de categorización, reportando un nivel general de mobbing medio. Por otro lado, el grupo de los colaboradores del área Operativa presentó una puntuación de 1.56 ubicándolos en la misma categoría del grupo anterior, medio. Lo anterior denota que aparentemente el grupo de personal operativo presenta un nivel levemente mayor de mobbing al administrativo, pero el análisis estadístico para demostrar si esa diferencia es significativa se presenta a continuación:

## Resultados generales – Prueba t para dos medias

	<i>Administrativo</i>	<i>Operativo</i>
<i>Media</i>	1.496767677	1.563636364
Varianza	0.286010367	0.127605495
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	24	
Estadístico t	<b>-0.57558344</b>	
P(T<=t) dos colas	0.570254784	
Valor crítico de t (dos colas)	<b>2.063898562</b>	

Después de analizados los datos se logró determinar, utilizando como herramienta estadística la T de Student, para dos muestras emparejadas, el nivel de acoso manifestado por los dos grupos bajo estudios es medio. A pesar que los operativos muestran levemente un mayor nivel de mobbing, estadísticamente no es significativo. Se determina la aceptación de la hipótesis nula que indica la igualdad de las medias. Finalmente se determina que la diferencia en los resultados de las muestras se debe al error de muestreo, determinando que para ambos grupos el nivel de acoso encontrado es medio.



Según la gráfica se puede observar que los colaboradores del área Administrativa presentan una puntuación de 1.68 según la escala de categorización, reportando un nivel general de presencia de violencia medio. Por otro lado, el grupo de los colaboradores del área Operativa presentó una puntuación de 2.02 ubicándolos en la categoría de medio alto. Lo anterior denota que aparentemente el grupo de personal operativo presenta un nivel mayor de presencia de violencia al administrativo, pero el análisis estadístico para demostrar si esa diferencia es significativa se presenta a continuación:

### Presencia de violencia – Prueba t para dos medias

	<i>Administrativos</i>	<i>Operativos</i>
<i>Media</i>	1.683636364	2.021818182
Varianza	0.257658402	0.191652893
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	24	
Estadístico t	<b>-2.862893999</b>	
P(T<=t) dos colas	0.008574879	
Valor crítico de t (dos colas)	<b>2.063898562</b>	

Después de analizados los datos se logró determinar, utilizando como herramienta estadística la T de Student, para dos muestras emparejadas, el nivel de presencia de violencia manifestado por los dos grupos bajo estudios es medio y medio alto. Estadísticamente sí es significativa la diferencia que presentan los colaboradores del área operativa. Por lo que se determina la aceptación de la hipótesis alternativa que indica que el personal del área operativa muestra una mayor presencia de violencia que el área administrativa.

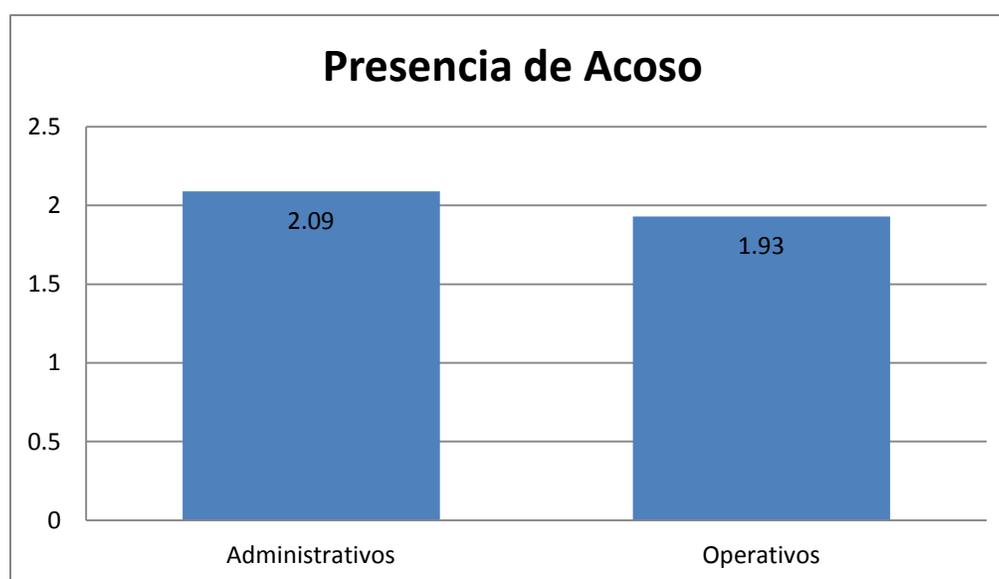


Según la gráfica se puede observar que los colaboradores del área Administrativa presentan una puntuación de 1.9 según la escala de categorización, reportando un nivel general de intensidad de violencia medio. Por otro lado, el grupo de los colaboradores del área Operativa presentó una puntuación de 2.06 ubicándolos en la categoría de medio alto. Lo anterior denota que aparentemente el grupo de personal operativo presenta un nivel mayor nivel de intensidad de violencia al administrativo, pero el análisis estadístico para demostrar si esa diferencia es significativa se presenta a continuación:

### Intensidad de la violencia – Prueba t para dos muestras

	Administrativos	Operativos
Media	1.9	2.06
Varianza	0.599537037	0.221944444
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	24	
Estadístico t	<b>-1.067809791</b>	
P(T<=t) dos colas	0.296229909	
Valor crítico de t (dos colas)	<b>2.063898562</b>	

Después de analizados los datos se logró determinar, utilizando como herramienta estadística la T de Student, para dos muestras emparejadas, el nivel de intensidad de violencia manifestado por los dos grupos bajo estudios es medio y medio alto. A pesar que los operativos muestran un mayor nivel de intensidad de violencia, estadísticamente no es significativo. Se determina la aceptación de la hipótesis nula que indica la igualdad de las medias. Finalmente se determina que la diferencia en los resultados de las muestras se debe al error de muestreo, determinando que para ambos grupos el nivel de acoso encontrado es medio.



Según la gráfica se puede observar que los colaboradores del área Administrativa presentan una puntuación de 2.09 según la escala de categorización, reportando un nivel general de presencia de acoso medio alto. Por otro lado, el grupo de los colaboradores del área Operativa presentó una puntuación de 1.93 ubicándolos en la categoría de medio. Lo anterior denota que aparentemente el grupo de personal administrativas presenta un nivel mayor de presencia de

acoso al operativo, pero el análisis estadístico para demostrar si esa diferencia es significativa se presenta a continuación:

***Presencia de acoso – Prueba t para dos muestras***

	<i>Administrativos</i>	<i>Operativos</i>
<i>Media</i>	2.093333333	1.933333333
Varianza	0.754814815	0.194444444
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	24	
Estadístico t	<b>0.761744842</b>	
P(T<=t) dos colas	0.453633331	
Valor crítico de t (dos colas)	<b>2.063898562</b>	

Después de analizados los datos se logró determinar, utilizando como herramienta estadística la T de Student, para dos muestras emparejadas, el nivel de acoso manifestado por los dos grupos bajo estudios es medio y medio alto. A pesar que los administrativos muestran un mayor nivel de presencia de acoso, estadísticamente no es significativo. Se determina la aceptación de la hipótesis nula que indica la igualdad de las medias. Finalmente se determina que la diferencia en los resultados de las muestras se debe al error de muestreo, determinando que para ambos grupos el nivel de presencia de acoso encontrado es medio.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El mobbing o acoso laboral es un período donde ocurren acciones hostiles por una o varias personas hacia una tercera con la finalidad de humillarla y desesperarla hasta que llegue incluso al abandono laboral. Puede afectar a cualquier colaborador de la organización, sin importar el área en el que se encuentren de la empresa o el nivel jerárquico de su puesto. Debido a lo anterior, se realizó un estudio para poder comparar la existencia de mobbing entre el personal del área operativa y del área administrativa de una empresa enfocada a la venta de vehículos.

En base a los resultados de dicha investigación se pudo determinar que aunque aparentemente existiera un mayor porcentaje de mobbing en el personal del área operativa, estadísticamente no es significativa. Así mismo, Roca (2006) realizó un estudio con el objetivo de conocer la percepción que tenían del acoso laboral los gerentes de recursos humanos, en donde concluyó que lo ven como una conducta verbal basada en el sexo y el poder que va dirigida a exigir, manipular y coaccionar contra la integridad física, moral y emocional afectando su desarrollo y desempeño dentro de la organización. Por lo tanto, complementa los resultados de esta investigación debido a que comprueba las distintas formas en las que puede presentarse este fenómeno en un ambiente laboral.

Por otro lado, Arréalo y Castillo (2005) realizó un estudio para comprobar si existe diferencia significativa en el nivel de mobbing de empleados de empresas públicas y privadas, concluyendo que si existe tal diferencia, siendo las empresas privadas en donde se pudo comprobar su mayor existencia. Es importante mencionar que puede ser mayor la presencia de

mobbing dependiendo de las características de cada grupo de empleados y las situaciones laborales en que ellos se encuentren.

Al igual que los resultados de esta investigación, Herranz, Reig y Cabrero (2006) deseaban determinar la presencia de mobbing en profesores de una universidad, en donde como resultados no encontraron diferencia estadísticamente significativa debido a la edad, género o categoría académica. Al igual, Aldrete, Pando; Aranda y Torres (2006) deseaban demostrar la prevalencia de mobbing en docentes universitarios, en donde como resultados tuvieron que la ocurrencia no varió significativamente de acuerdo al género a pesar que las mujeres muestran una mayor prevalencia de acoso. Apoyándonos con los resultados de estas investigaciones, se puede demostrar que a pesar que por apariencia siempre se encuentra este fenómeno presente, está en la posibilidad el que no haya presencia significativa en algunas organizaciones de mobbing.

Es necesario mencionar que los casos de mobbing pueden repercutir a nivel legal, debido a eso Burgos (2007) realizó un estudio para abordar el acoso laboral desde la perspectiva jurídica, demostrando así que, el daño psicológico puede ser penado e indemnizado de manera directa con las leyes vigentes establecidas en el país donde se encuentre el caso. Relacionando los resultados de esta investigación con las normas jurídicas es importante mencionar que se debe de actuar de la forma que indique la pirámide invertida de Hans Kelsen del ordenamiento jurídico, dando inicio con las leyes constitucionales y por mérito especial, según la Constitución de la República, en el artículo 46 que establece los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala estar en el mismo escalafón que las leyes constitucionales.

Para concluir con dicha investigación, en comparación de la presencia de moobing entre empleados del área administrativa y operativa, se puede asegurar que no existe diferencia estadísticamente significativa de la presencia de mobbing (acoso laboral), lo que indica que los colaboradores de ambas áreas de la empresa donde se realizó el estudio desempeñan sus actividades laborales en un ambiente sano y agradable para ellos. Al mismo tiempo, para poder prevenir o disminuir este fenómeno, Rios (2010) realizó un estudio con la finalidad de determinar si realizando un programa de prevención de acoso laboral era posible prevenir y disminuir de forma estadísticamente significativa la frecuencia de caso, teniendo como resultado positivo que sí existe diferencia estadísticamente significativa entre el momento previo y el después de haber realizado el programa; Por lo cual, es importante que se pueda implementar módulos preventivos o programas para evitar casos de este mobbing en la empresa debido a que algunos de los encuestados en nuestra investigación muestran un nivel moderado de presencia de violencia, lo cual determina que pueden ser indicios de acoso laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

- En la presente investigación se pudo determinar que el nivel de acoso laboral entre el área administrativa y el área operativa, utilizando como instrumento estadístico la T de student, no existe diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza. Debido a lo anterior se concluye adicionalmente que la leve diferencia de mobbing entre las dos áreas bajo estudio se debe posiblemente al error de muestreo.

- Para el área administrativa se determinó que el nivel de mobbing es bajo, según la escala utilizada para el efecto reporta un valor de 1.50 pts.
- Para el área operativa se determinó que el nivel de mobbing es bajo, según la escala utilizada para el efecto reporta un valor de 1.56 pts.
- Según uno de los tres indicadores que nos sirvieron para medir el mobbing, la violencia psicológica, se determinó que para el área administrativa es bajo con un valor de 1.68 pts. En comparación con el área operativa el nivel de intensidad de la violencia encontrada fue medio alto con un valor de 2.02 pts. Haciendo el análisis estadístico correspondiente, se puede concluir que en cuanto a la presencia de la violencia psicológica, sí existe diferencia estadísticamente significativa, observándose notoriamente en el área operativa.
- En cuanto al indicador intensidad de la violencia, se determinó que para el área administrativa es bajo con un valor de 1.9 pts. En comparación con el área operativa el nivel de intensidad de la violencia encontrada fue medio alto con un valor de 2.06 pts. Haciendo el análisis estadístico correspondiente, se puede concluir que en cuanto a la intensidad de la violencia, no existe diferencia estadísticamente significativa
- En cuanto al indicador acoso psicológico, se determinó que para el área administrativa es bajo con un valor de 2.09 pts. En comparación con el área operativa el nivel de intensidad de la violencia encontrada fue medio alto con un valor de 1.93 pts. Haciendo el análisis estadístico correspondiente, se puede concluir que en cuanto al acoso psicológico, no existe diferencia estadísticamente significativa.

## VII. RECOMENDACIONES

- Debido a que los resultados de la presente investigación determinaron que no existe mobbing entre el área administrativa y operativa, se recomienda para prevenirlo implementar estrategias que permitan el crecimiento y desarrollo de los colaboradores delegando actividades en base a sus conocimientos y capacidades; al mismo tiempo es recomendable elaborar esporádicamente actividades de integración para mantener un ambiente laboral sano.
- Implementar estrategia para mantener una comunicación asertiva entre el jefe inmediato y sub-alternos como plataformas virtuales o reuniones cortas y presenciales semanalmente con el fin de apoyar a los colaboradores en los conflictos laborales que puedan presenciar, se sientan apoyados y puedan al mismo tiempo tener la confianza de brindar sugerencias para mejoras en el ambiente laboral o en la productividad de sus funciones.
- Implementar programas contra la violencia psicológica con el compromiso y la participación de las direcciones de la organización, para poder conocer los sucesos que se presentan e identificar las causas de cada uno con el fin de poder diseñar métodos preventivos.
- Impartir talleres de liderazgo positivo a los Jefes inmediatos, comprometiéndolos a fomentar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva con el propósito de evitar el aislamiento de los colaboradores y mitigar la violencia entre ellos, mejorando así las relaciones laborales.

- Medir eventualmente el clima laboral de la organización y exponer los resultados a los directores de cada área para poder elaborar planes de acción correctivos que puedan disminuir la presencia del acoso laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. & Torres, T. (2006). *Acoso psicológico en el trabajo: ¿Un problema de género? Enseñanza e Investigación en Psicología*. Vol 11, No. 1.
- Arréalo, C. Y Castillo, L. (2005). *Análisis comparativo del nivel de mobbing en trabajadores de empresas públicas y privadas de la ciudad de Trujillo 2005*. Tesis inédita, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Psicología. España.
- Assad, S., Contreras, G., Contreras, I. (2010). *Mobbing Hostigamiento psicológico en el trabajo, Aspectos Jurídicos, Sociales y Psicológicos (2ed.)*. Argentina: Gowa profesionales. p.367.
- Brodsky, C.M. (1976). *The Harassed Yorker*, Toronto: Lexington Book, D.C.
- Burgos, J. (2007). *El acoso psicológico en el trabajo*. Tesis inédita, Universidad San Carlos de Guatemala.
- Campbell, D y Stanley, J. (1995). *“Diseños Experimentales y Cuasi experimentales en la investigación social”*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

Código de Trabajo, decreto 1441, Considerando: Características ideológicas que inspiran la legislación laboral. Congreso de la República de Guatemala.

Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 46. Asamblea Nacional Constituyente. (1982)

Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 101. Asamblea Nacional Constituyente, (1985)

Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 102. Asamblea Nacional Constituyente, (1985)

Diseño de la investigación. (s.f.). Estudios descriptivos. Recuperado de [https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res\\_des1.htm](https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm)

Einarsen, S.(1999).“*The Nature and Causes of Bullying at Work*”.International Journal of Manpower, pp. 16-27.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D.&Cooper (eds), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice*, London: Tylor&Francis.

Einarsen, S. y Hauge, L. (2006).“Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura”, *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22,3, 251-273.

Goncalvez, M & Gutiérrez, J. (2005). *Análisis del acoso psicológico laboral (mobbing) en despedidos del sector público en Venezuela 2003- 2005*. Tesis inédita, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.

Grazia,C., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo CH. Y Gonik, V. (2004).*Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, núm. 4., Italia: OMS.

Heinarsen,S. y Hauge,L. (2006).”*Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*”, *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, pp. 251-273.

Herranz, J. Reig, A. & Cabrero, J. (2006). *La presencia de mobbing y sus determinantes laborales en profesores universitarios*. Universidad de Alicante, España.

Inostroza, M. & González, C. (2008). *Vivencias y consecuencias de víctimas de mobbing según género*. Tesis inédita, Universidad academia de humanismo cristiano, Chile.

J.Nuñez (Comunicación personal, 04 de julio,2016)

Kelsen, H. (1960). *Teoría pura del derecho (2 ed.)*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. European Journal of Work and Organizational Psychology, p.165- 184

LosRecursosHumanos. (2009). La función del departamento de RRHH y el mobbing. *LosRecursosHumanos.com*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/la-funcion-del-departamento-de-rrhh-y-el-mobbing/>

Mercado, S.P. (2008). “Exploración del acoso en el trabajo (mobbing) en organizaciones del Estado de México” en Uribe-Prado, J.F.(ed) *Psicología de la salud ocupacional en México, México: UNAM*, p.2824.

MSICG. (17 de Agosto de 2014). Convenios de la OIT ratificados por Guatemala. Recuperado de <http://www.movimientosicg.org/component/k2/item/115-convenios-de-la-oit-ratificados-por-guatemala>

Ochoa, C. (2015). “*Muestreo no Probabilístico. Muestreo por Conveniencia*”, Chile. Recuperada de: <http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>

Orduz, J. (2006). *Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena*. Tesis inédita, Universidad San Buenaventura, Cartagena.

Ovejero, B. (2006). “*El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una Perspectiva Psicosocial*”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p. 100.

Ovejero, B. (2006). “*El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una Perspectiva Psicosocial*”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, pp.101-121.

Pando, M. et al. (2005). *Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)*. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211208>

- Picado, F. (2005). *Niveles de estrés en las mujeres víctimas del acoso y hostigamiento sexual en el trabajo en el medio laboral guatemalteco*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Priego, L. (2008). *Situaciones y conductas más comunes de acoso laboral en las personas que han ocupado mandos medios en empresas privadas guatemaltecas*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*, Madrid: Aguilar.
- Piñuel, Z. (2002). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso Psicológico en el trabajo*, Barcelona: Círculos de lectores.
- Riofrío, J. (2013). Derechos emergentes en la Sociedad Global. *De la pirámide de Kelsen a la pirámide invertida*. Universidad Federal de Santa María. pp.20-23
- Ríos, I. (2010). *Efectividad de un programa para la prevención del acoso laboral, en colaboradores de una institución educativa técnica, para reducir los niveles de acoso laboral*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ritchey, F. (2008). *Estadística para las Ciencias Sociales (2ed)*. México: Mcgraw-hill.

Rivas, L. (2003). *Mobbing, terrorismo en el trabajo. España*: Editorial Tébar.S.A.

Roca, M. (2006). *La percepción de los agentes de recursos humanos sobre el acoso sexual en el trabajo en empresas farmacéuticas multinacionales*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

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

Scott, M. y Stradling, S. (1994). “*Postramatic Stress Disorder without the Trauma*”, *British Journal of Clinical Psychology*, 33, 71-74.

Soto,E. (2012). *Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una Empresa de CallCenter*.Tesis inédita. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Soto-Ana.pdf>

Uribe, J. (2011) “*Violencia y acoso en el trabajo mobbing*”,México: Manuel,pp.198-199.

Uribe, J. (2011) “*Violencia y acoso en el trabajo mobbing*”, México: Manuel, pp.201 -  
2002

Zapf, D. (2009). “*Individual Antecedents of Bulling: Victims and Perpetrators*”, Londres: Tylor &  
Francis, pp.165-184.

# Anexos

## Anexo

### Ficha Técnica

<b>Nombre del Instrumento</b>	IVAPT- PANDO Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo
<b>Autor</b>	Doctor Manuel Pando Moreno
<b>Año de Validación</b>	2,005
<b>Objetivo</b>	<p>La prueba tiene como objetivo determinar la existencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo, en la cual se diferencian tres valoraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Presencia de la violencia psicológica en el trabajo.</li> <li>b. Intensidad de la violencia psicológica.</li> <li>c. Acoso psicológico en el trabajo.</li> </ol>
<b>Reactivos</b>	<p>El cuestionario mide la violencia y el acoso psicológico, por lo que cuenta con 22 preguntas que se dividen en dos incisos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se refiere a la frecuencia con que ocurre lo que se pregunta.</li> <li>b. Se refiere a la frecuencia que le ocurre respecto a sus compañeros</li> </ol>
<b>Tiempo de Resolución</b>	45 minutos
<b>Forma de Aplicación</b>	<p>Para la evaluación se utiliza una escala de Likert que presenta distintas soluciones a los planteamientos y se divide en dos incisos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se divide en nunca, casi nunca, algunas veces, frecuentemente y muy frecuentemente.</li> <li>b. Se divide en menos que mis compañeros, igual que a mis compañeros y más que al resto de mis compañeros.</li> </ol> <p>Para responder el cuestionario, se debe utilizar una hoja de respuestas, diseñada para ésta prueba y el</p>

	cuestionario es de auto aplicación.
<b>Administration</b>	Individual
<b>Juicio de Expertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Pando Moreno</li> <li>▪ Carolina Aranda Beltrán</li> <li>▪ Lourdes Preciado Serrano</li> <li>▪ Sergio A. Franco Chávez</li> <li>▪ José Guadalupe Salazar Estrada</li> <li>▪ Universidad de Guadalajara</li> </ul>



Sexo: \_\_\_\_\_

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

Años de laborar: \_\_\_\_\_

**IVAPT-PANDO**  
**INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.**  
**Dr. Manuel Pando Moreno**

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas: El primero, que es el inciso (a) se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

**RESPUESTAS**

**Columna A**

- 4. Muy Frecuentemente
- 3. Frecuentemente
- 2. Algunas Veces
- 1. Casi nunca
- 0. Nunca

**Columna B**

- 1. Menos que a mis compañeros
- 2. Igual que a mis compañeros
- 3. Más que al resto de mis compañeros

PREGUNTAS		A	B
1	Recibo ataques a mi reputación		
2	Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3	Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4	Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5	Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		

6	Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a).		
8	Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9	Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien.		
10	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11	Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as).		
12	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra área de la empresa.		
13	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14	Siento que se me impide expresarme.		
15	Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16	Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecios, etc.)		
17	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros como si no existiera.		
18	Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19	Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21	Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22	Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		