

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN  
ECONÓMICA), EN GUATEMALA Y COMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN  
PERSONAL”

LILIAN MARI PÉREZ CRUZ

OLGA AMPARITO ROSALES LONE

GUATEMALA, MAYO DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN  
ECONÓMICA) EN GUATEMALA Y COMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN  
PERSONAL”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

LILIAN MARI PÉREZ CRUZ

OLGA AMPARITO ROSALES LONE


PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, MAYO DE 2013



**Miembros Del Consejo Directivo**  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Universidad San Carlos De Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
**Director**

M.A. María Iliana Godoy Calzia  
**Secretaria**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez  
**Representantes De Profesores**

María Cristina Garzona Leal  
Edgar Alejandro Cordon Osorio  
**Representantes Estudiantiles**

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano  
**Representante De Egresados**

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 117-2012  
CODIPs. 1017-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

21 de mayo de 2013

Estudiantes

Lilian Mari Pérez Cruz  
Olga Amparito Rosales Lone  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DÉCIMO TERCERO (13º.) del Acta DIECIOCHO GUIÓN DOS MIL TRECE (18-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 14 de mayo de 2013, que copiado literalmente dice:

**DÉCIMO TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: “**EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN ECONÓMICA) EN GUATEMALA, Y COMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN PERSONAL**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Lilian Mari Pérez Cruz  
Olga Amparito Rosales Lone

CARNÉ No. 2007-13700  
CARNÉ No. 2007-13948

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Gladys Araceli Enríquez Ortiz, y revisado por la Licenciada Elena María Soto Solares. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. María Iliana Godoy Calzia  
SECRETARIA



/gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Revisión e Información  
CUMPLIDA

**RECIBIDO**  
13 MAY 2013

FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:20 Registro: 117-12

CIEPs 270-2012  
REG: 117-2012  
REG: 117-2012

INFORME FINAL

Guatemala 09 de mayo 2013

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Elena María Soto Solares ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN ECONÓMICA) EN GUATEMALA, Y COMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN PERSONAL.”**

ESTUDIANTE:  
**Lilian Mari Pérez Cruz**  
**Olga Amparito Rosales Lone**

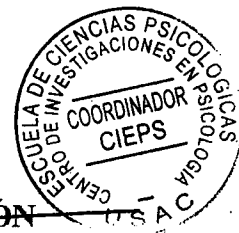
CARNÉ No.  
**2007-13700**  
**2007-13948**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 06 de mayo del presente año y se recibieron documentos originales completos 8 de mayo, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

*[Signature]*  
M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez  
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo  
Arelis

CIEPs. 271-2013  
REG 117-2012  
REG 117-2012

Guatemala, 09 de mayo 2013

**SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

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

**“EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN ECONÓMICA) EN GUATEMALA, Y COMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN PERSONAL.”**

**ESTUDIANTE:  
Lilian Mari Pérez Cruz  
Olga Amparito Rosales Lone**

**CARNÉ No.  
2007-13700  
2007-13948**

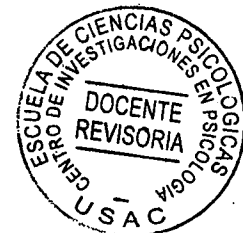
**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 29 de abril del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Elena María Soto Solares  
DOCENTE REVISORA**



Arellis./archivo

Guatemala, 22 de Enero de 2013

Licenciada  
Mayra Luna Álvarez  
Coordinadora de la unidad de graduación  
Del centro de investigaciones en Psicología  
CIEPs "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

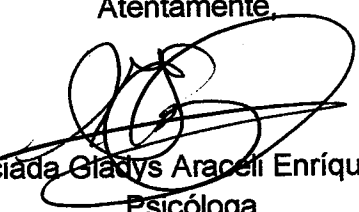
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "El maltrato psicológico a la mujer trabajadora del hogar (con remuneración económica), en Guatemala, y como esto afecta su autoestima y motivación personal". Realizado por las estudiantes LILIAN MARI PÉREZ CRUZ, CARNÉ 200713700 Y OLGA AMPARITO ROSALES LONE, CARNE 200713948.

El trabajo fue realizado a partir del 2 de Mayo de 2012 hasta el 22 de Enero de 2013.

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

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Gladys Araceli Enríquez Ortiz  
Psicóloga  
Colegiado No. 1057  
Asesora de contenido



**Asociación de Trabajadoras del Hogar, a Domicilio y de Maquila  
"ATRAHDOM"**

10<sup>a</sup>. Ave. 4-18 zona 1, ciudad, Guatemala, Teléfonos 22 20 44 10,  
Mail: [atrahdomcoordinacion@gmail.com](mailto:atrahdomcoordinacion@gmail.com), web: [atrahdom.org](http://atrahdom.org)

Guatemala, 5 de diciembre de 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez, Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM

Licenciado García:

Por medio de la presente estoy enviándole un cordial y respetuoso saludo, con motivo de hacer de su conocimiento que las estudiantes **Lilian Mari Pérez Cruz, carné 200713700, Olga Amparito Rosales Lone, carné 200713948**, desarrollaron en nuestra organización, la compilación de 10 testimonios a mujeres trabajadoras del hogar miembros nuestras, y de igual realizaron un grupo focal, como parte del proceso del trabajo de Investigación titulado: "EL MALTRATO PSICOLÓGICO A LA MUJER TRABAJADORA DEL HOGAR (CON REMUNERACIÓN ECONÓMICA) EN GUATEMALA, Y CÓMO ESTO AFECTA SU AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN PERSONAL".

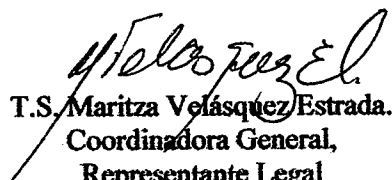
Dichas actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 16 de noviembre al 2 de Diciembre del presente año, en horario de 9:00 a 12:00 horas.

Por lo que estoy haciendo constar que las estudiantes Pérez y Rosales, respectivamente, efectuaron lo determinado en su proyecto de Investigación.

Finalmente, quiero en nombre de nuestra organización agradecer, el habernos considerado uno espacio para desarrollar tan importante investigación que viene a ser una herramienta más de trabajo en la labor que desarrollamos y a fortalecer a profesionales futuras para el servicio de la población

Me es oportuno reiterarle mi saludo, y sin otro particular con mis muestras de estima y consideración.

Atentamente.

  
T.S. Maritza Velásquez/Estrada.  
Coordinadora General,  
Representante Legal  
ATRAHDOM-GUATEMALA.



....las mujeres trabajadoras en el mundo somos generadoras del desarrollo.....



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**Por:**

**Lilian Mari Pérez Cruz**

Juan José Alvarado Cumes

Licenciado en psicología

Colegiado: 143

Gladys Araceli EnríquezOrtíz

Licenciada en psicología

Colegiado: 1057

**Olga Amparito Rosales Lone**

Jessica Marlene Villacinda Morales

Licenciada en Psicología

Colegiado: 10361

Gladys Araceli EnríquezOrtíz

Licenciada en psicología

Colegiado: 1057

**Lilian Mari Pérez Cruz**

**ACTO QUE DEDICO:**

**A Dios:** Por su infinita misericordia para mi vida por permitir que estuviera en el lugar correcto, en la hora correcta y en el momento exacto durante el transcurrir de mi vida y mi carrera.

**A mis padres (Horacio e Hidalma):** Por su esfuerzo y apoyo incondicional para que pudiera cumplir una de mis metas, y terminara de escribir una página más del libro de mi vida. Y por enseñarme el compromiso y pasión que debo poner a las cosas que emprendo.

**A mi hermana Yuri:** Por su ejemplo de fortaleza y sus palabras de apoyo, a mi sobrinita Camila por hacerme reír y ser fuente de felicidad en mi vida.

**A Erick**(el amor de mi vida): Por estar en mi vida, por su amor, comprensión, y apoyar mis sueños.

**A mi amiga incondicional Oneida:** y a su familia por su aprecio y apoyo emocional y material.

**A mi amiga y compañera de tesis Olga:**y a doña Evelyn porque con su ejemplo aprendí que uno debe brillar aun en la adversidad. Y por acogerme con cariño en su hogar,

**A mis amigos y compañeros de estudio:** Sara, Maylen, Grecia, Wilber, Clarivel, Liseth, Wilmar, por los momentos compartidos, el intercambio de conocimientos y el cariño expresado.

**A la Asociación guatemalteca de esclerosis Múltiple:** porque fue allí donde crecí tanto personal como profesionalmente.

Y a todos los que hoy leen esta investigación, y con ello contribuyen a la divulgación del conocimiento.

## **Olga Amparito Rosales Lone**

### **ACTO QUE DEDICO:**

**A Dios altísimo:** Por ser parte de lo que más amo, porque nunca me desamparas y cada día me muestras que tu amor y misericordia es nueva, gracias Dios por permitirme disfrutar este momento.

**A mi mamá Evelin Lone:** Gracias por amarme y desear para mí lo mejor, porque siempre me enseñó a seguir adelante a pesar de las circunstancias, gracias a su ejemplo y apoyo incondicional hoy cumpla otra meta en mi vida, la quiero mucho.

**A mis hermanos (Jimmy y Joyce):** Quiero que sepan que siempre tendré tiempo y lugar en mi corazón para ustedes; gracias por estar a mi lado llenando mi vida de alegría, los quiero.

**A mi Abuela (Stella Rodríguez):** por estar conmigo apoyándome en los momentos difíciles, porque Dios me permite disfrutar muchas cosas a su lado.

**A mi novio (Wilmar Ajtzi):** Te agradezco mi amor porque fuiste un gran apoyo para que pudiera llegar a cumplir mi sueño, gracias porque has estado conmigo en todo momento, te amo.

**A mi tío Nery Paniagua Lone (+):** Por ser como un padre para mí, porque a su lado siempre me sentí segura y amada.

**A mi tía Carmen de Paniagua:** Por sus consejos y ser parte de los bellos recuerdos de mi niñez.

**A mis amigas (Lilian Pérez, Karina Méndez):** Por llenar mi vida de momentos felices y estar conmigo cuando lo he necesitado las quiero mucho.

**A ustedes:** porque de una o de otra manera forman parte importante en mi vida, gracias por compartir conmigo esta felicidad que siento, por su asistencia Dios los bendiga.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y al pueblo de Guatemala por contribuir a nuestra formación como psicólogas.

A la Escuela de Psicología por ser nuestra casa de estudios, por los conocimientos brindados y por formar en nosotras personas más humanas interesadas por el bien común.

A Atrahdom porque fueron la inspiración para el tema de esta investigación y nos abrieron las puertas de su asociación.

A la Licda. Gladys Enríquez por recibirnos siempre con una sonrisa, y orientarnos, por el camino adecuado para culminar esta investigación

Al Lic. Marco Antonio García por su tiempo y porque con sus cátedras inculcó en nosotros el gusto por la investigación y por facilitar el proceso de nuestra tesis.

Al Lic. Juan Alvarado porque con sus conocimientos y calidad de ser humano nos enseñó a darle mayor importancia al ser que al tener.

A la Licda. Elena Soto por acompañar nuestro proceso de graduación y guiarnos con sus conocimientos.

RESUMEN.....	1
PRÓLOGO.....	2

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema y Marco Teórico.....	3
1.1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.2. Marco Teórico.....	6
1.1.3. Delimitación.....	61

## **CAPÍTULO II**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1. Técnicas.....	62
2.2. Instrumentos.....	63

## **CAPÍTULO III**

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

3.1. Características del lugar y de la población.....	64
3.1.1. Características del lugar.....	64
3.1.2. Características de la población.....	64
3.2. Testimonios.....	65
3.3. Tabla No. 1 de datos generales de las trabajadoras domésticas.....	80
3.4. Análisis global.....	80

## CAPÍTULO IV

### CONSLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	86
4.2 Recomendaciones.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS.....	93
Características encontradas en el Test Proyectivo gráfico del árbol (Versión Karl Koch).....	94
Grupo focal.....	98
Guías utilizadas.....	100
Fotografías.....	104

## RESUMEN

Titulo "El maltrato psicológico a la mujer trabajadora del hogar (con remuneración económica) en Guatemala, y como esto afecta su autoestima y motivación personal".

Autoras: Lilian Mari Pérez Cruz,  
Olga Amparito Rosales Lone

El propósito de esta investigación es dar a conocer las modalidades en que se da el maltrato psicológico para la mujer que trabaja en casa particular, para sensibilizar a la población sobre dicha situación, se evidencia como afecta a la mujer en el ámbito laboral y personal el ser víctima de maltrato en su trabajo, también se buscó ayudar a las mujeres a que descargaran posibles sentimientos reprimidos a lo largo de su vida laboral y que han afectado su motivación y autoestima, se buscó establecer la forma en que actúa el agresor, así como evidenciar que las políticas de contratación para la mujer trabajadora del hogar no son las adecuadas.

Dicha investigación se abordó desde la perspectiva descriptiva tomando como base que ésta se caracterizó por conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; con la finalidad de contribuir con la construcción de conocimientos. Las bases teóricas fueron la teoría de las Motivaciones de Abraham Maslow, y la Teoría de las expectativas de Vroom, para ello trabajamos en La asociación de Trabajadoras del hogar a domicilio y maquila "Atrahdom", tomando una muestra de 10 mujeres trabajadoras del hogar, que oscilan entre las edades de 18 a 56 años, dicho abordaje se llevó a cabo en un periodo de 2 meses, haciendo uso de técnicas de observación directa y participativa, testimonios, test proyectivo gráfico del árbol y un grupo focal, para el análisis de los resultados obtenidos se hizo uso del programa Atlas ti.

Con la presente investigación concluimos que por la poca preparación académica de las trabajadoras del hogar no cuentan con oportunidades laborales que les ayuden a superarse cubriendo sus necesidades básicas y están propensas a maltratos y violación de sus derechos por la falta de conocimiento o miedo a ser despedidas. La personalidad de las mujeres ha sido desvalorizada y por esta razón muestran inseguridad y esto no les permite potenciar al máximo sus habilidades. Existe en ellas baja autoestima, que pudiera deberse al intento de abuso sexual que sufrieron y al maltrato psicológico por parte de sus empleadores.

## PRÓLOGO

Debido al desempleo que hay en el país y a la violación de derechos laborales por parte de las personas que contratan a las mujeres trabajadoras del hogar, se ha desplegado una inestable vida laboral para la mujer que busca trabajo en esta área; y fue necesario el aporte de la psicología para estudiar las consecuencias psicológicas que conlleva este fenómeno. Es importante que las trabajadoras del hogar conozcan y exijan sus derechos para tener un empleo digno y por lo tanto una vida digna. Esta investigación aporta datos importantes sobre el trabajo doméstico ya que con anterioridad no se había estudiado sobre la base teórica de las motivaciones enfocada a la trabajadora del hogar. Uno de los principales objetivos fue verificar por medio del testimonio, el impacto que ocasiona a las mujeres trabajadoras del hogar, el maltrato psicológico a nivel personal y establecer a partir de los relatos de vida la forma en que actúa el agresor evidenciando las modalidades del maltrato psicológico contra la mujer trabajadora del hogar y de esta manera comprobar que las políticas de contratación son inadecuadas en relación al trabajo que desempeña, así mismo se describen las características emocionales de la mujer cuando ha sido maltratada, y se ejemplifica como influye la motivación personal en el desempeño laboral. Con la presente investigación se concientizó a las trabajadoras del hogar sobre la importancia de conocer sus derechos y exteriorizar su sentir cuando están sufriendo de abuso en el trabajo, se afirmó la necesidad de elaborar leyes y programas que se cumplan a favor del trabajo doméstico, en donde se les proporcione mejores condiciones de trabajo y de vida para que se respeten sus derechos y se considere un trabajo digno como cualquier otro dentro de la sociedad. La función de la psicología se hizo evidente al plasmar la importancia de la motivación en el trabajo para que este lleve a la persona a la autorrealización y alcanzar con ello la cúspide de la pirámide de Maslow.



## **CAPÍTULO I**

### **I.INTRODUCCIÓN**

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

##### **1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Guatemala es un país en el cual la pobreza se concentra en más del 72%<sup>1</sup> de la población rural, y existe un enorme endeudamiento y un elevado índice de desempleo por la falta de ofertas de trabajo. Al encontrarse en una situación de pobreza las mujeres guatemaltecas ven la necesidad de trabajar, recibir ingresos, aunque estos sean precarios y no llenen sus principales necesidades, lo que hace posible la disposición de un sometimiento hacia los empleadores por lo que hay una indignante e indecente contratación en condiciones de violación de derechos laborales y humanos.

Específicamente las trabajadoras domésticas, "entendiéndose este como el trabajo hecho en un hogar a cambio de una remuneración económica; sobrepasan las 182,000 trabajadoras a nivel nacional; el 65 %<sup>2</sup> se encuentra en la capital, prestando su fuerza laboral; el 82 % son mujeres indígenas, migrantes internas, jóvenes desplazadas por la pobreza y la violencia, con niveles educativos precarios hasta tercero primaria, recibiendo menos del 60 %<sup>3</sup> del salario mínimo actual, las Jornadas laborales son de 16 a 18 horas diarias, con 6 horas de descanso semanal, sin pago de prestaciones, siendo víctimas de hostigamiento, por la sumisión en la que viven debido a los patrones culturales, convencionales y patriarcales, han sido determinantes para que sufran acoso y hasta abuso sexual por parte de los empleadores. Son pocos los casos pero también existen hombres que desempeñan este trabajo en Guatemala. Las

---

1. ATRADOM, "La Necesidad de Trabajar", Guatemala 2011, pág. 19

2. IDEM, pág. 21

3. IDEM. pág. 27

trabajadoras domésticas tienen temor de romper el silencio del maltrato que vive a diario, fortalecido con la baja autoestima que se apoderó de su mente como producto de la pobreza. Las palabras, gestos y golpes que han recibido vienen de generación en generación como un patrón de herencia de mujeres a mujeres ya que por la necesidad de un ingreso se someten a la explotación de sus derechos humanos, teniendo que aceptar la humillación en su condición de ser mujeres que demandan un trabajo digno y decente. Las trabajadoras domésticas son en su mayoría mujeres que provienen del interior del país, descienden de familias numerosas que viven en extrema pobreza y debido a esta situación no cuentan con estudios suficientes, lo que conlleva a no aspirar trabajar en una empresa, son en su mayoría mujeres jóvenes que no poseen experiencia y que ignoran sus derechos como trabajadoras; por lo que aceptan un contrato verbal en el que no se especifica cuáles son sus obligaciones y menos sus derechos. De esta manera es imposible que después ellas puedan hacer un reclamo, debido a que no hay un documento que avale su contratación.

El estudio que se realizó estaba basado en mujeres trabajadoras del hogar o (trabajadoras domésticas), que han brindado su trabajo a un patrono y han sufrido maltrato por parte de éste, son mujeres que pertenecen a ATRADOM siendo esta una asociación de trabajadoras del hogar, a domicilio y de maquila que brinda apoyo, acompañamiento, formación, capacitación y asesoría a las mujeres trabajadoras.

El presente estudio responde a las siguientes interrogantes ¿Cuáles son las características del maltrato psicológico, a partir de los relatos de vida de las mujeres trabajadoras del hogar?, en las cuales las mujeres compartieron su historia de vida, así como grupos focales en los cuales ellas comunicaron sus experiencias sobre el maltrato que han vivido y comentaron ¿En qué

circunstancias es más vulnerable la mujer para ser atacada por el agresor? como también una prueba psicológica que nos ayudó a identificar la autoestima de cada una de ellas y ¿Cuáles son las consecuencias que puede provocar el maltrato psicológico en la víctima? ¿Cómo afecta la violencia psicológica sufrida por las trabajadoras en el desempeño de sus labores?.

Como influye la motivación personal en desempeño familiar y personal, Ya que según Maslow cuando se vive con muchas carencias se dejan por un lado las necesidades superiores como la necesidad de autoestima y autorrealización, pues la prioridad son las necesidades fisiológicas el alimento y las de seguridad como el tener un hogar propio, el tener estabilidad laboral con una remuneración digna, cuando se carece de esto la persona deja de prestarle importancia a la necesidad de estima que le permite sentirse importante y merecedor de recibir un trato justo de su jefe, y empieza a manifestar una falta de amor a si mismo y no llega a desarrollar su potencial al máximo.

### 1.1.2.1 MARCO TEÓRICO

#### **“ATRAHDOM” Como institución de apoyo**

La Asociación de trabajadoras del hogar, a domicilio y de maquila “ATRAHDOM” Con sede en la 10ª. Avenida y 4ta. Calle de la zona uno de la ciudad de Guatemala, nace en diciembre del año 2,007, organizada por cinco mujeres, ex trabajadoras en las ramas laborales del hogar, a domicilio-economía informal y maquila, con sensibilización experiencia y capacidad de propuesta, sobre las necesidades de las mujeres trabajadoras, ante la escasa promoción al fortalecimiento del derecho laboral, humano y en materia de las mujeres trabajadoras.

#### **Visión:**

Las mujeres trabajadoras del Hogar, a Domicilio y de Maquila conocen sus derechos humanos y laborales y los ponen en práctica para mejorar sus condiciones de vida.

#### **Misión:**

Brindar apoyo, acompañamiento, formación, capacitación y asesoría a trabajadoras del hogar, a domicilio y de maquila. Lograr cambios en la legislatura actual, que permita, erradicar la discriminación, económica, laboral y humana de las mujeres trabajadoras.

#### **Objetivo:**

Accionar en la defensa de los derechos de las mujeres trabajadoras, sin sesgo social, étnico, religioso o político para la participación de las mujeres.

Surge como un espacio necesario en esta rama organizativa laboral, ante la escasa existencia de las mismas en el país, sus acciones giran inicialmente en la capital, teniendo como visión a mediano plazo su presencia activa en las cuatro regiones del país, occidente, sur, norte y oriente

### **Ejes Principales de trabajo:**

La promoción de los Derechos Humanos y Laborales, por medio de la Formación y Capacitación. La Incidencia Política, por medio de las propuestas de reformas a la legislatura, coordinación y alianzas.

1. Investigación del mercado laboral.
2. Los ejes transversales son: Indígenas, Jóvenes, adultas y adulta mayor.
3. Organización de coordinación y apoyo.

Estructura Organizativa:

1. Asamblea
2. Junta Directiva
3. Representación Legal

### **1.1.2.2 MARCO CONCEPTUAL**

La psicología siendo una ciencia ha atravesado por un constante cambio, durante el cual ha tomado herramientas de distintas disciplinas, subdividiéndose luego en varios enfoques y ramas. En cuanto a la psicología aplicada nos interesó el enfoque humanista existencial el cual tiene sus bases desde la filosofía con algunos de los antiguos pensadores como Sócrates, en

algunas ciudades de la antigua Grecia como Atenas la clave del éxito era el arte de la persuasión.

“Para los sofistas, que eran expertos en la persuasión se preocupaban por la vida del hombre y como se debe vivirla. Por otra parte Protágoras dice que el hombre es la medida de todas las cosas, tomando por entendido que el hombre es lo más importante y es quien determina la medida de las cosas”.<sup>4</sup>

Es de estos pensamientos y algunos otros de donde nació la idea central del humanismo que es llamada tercera fuerza en psicología, la idea central es la preocupación por la naturaleza y por la vida humana ya que los humanistas deseaban destacar la salud mental y todos los atributos positivos de la vida. Pretendía la consideración global de la persona y la acentuación en sus aspectos existenciales.

Sus postulados dicen que el hombre es más que la suma de sus partes, que es intencional en sus propósitos, sus experiencias valorativas, su creatividad y la comprensión de significados. Se basa en atributos humanos y problemas de existencia característicos ocasionados por la condición de ser humanos. Toma en cuenta atributos sociales y culturales que afectan fuertemente al ser humano; “esta teoría contempla a los seres humanos como poseedores de la capacidad de examinarse y producir cambios inducidos por ellos mismos, los psicólogos humanistas y existenciales han incluido en sus teorías la idea del yo como un agente libre”.<sup>5</sup>

---

4 . Flores Sánchez, Oscar Fernando Esquema Sintético de la Filosofía (Mente Cuerpo)(folleto utilizado en clase)

5. Dicaprio, Nicholas, teorías de la personalidad, México, McGraw S.A. 2da. Edición , 1989, pág. 280

### 1. 1.2.3 TEORIA DE LAS MOTIVACIONES

Maslow fue portador importante de la psicología humanista ya que descubrió el núcleo común que debe poseer la persona auto-realizada y fue el creador de la teoría de la motivación y de la jerarquía de las necesidades humanas, Maslow hizo la distinción entre una necesidad y un motivo o deseo, pues para él la necesidad era la falta de algo. Por motivo Maslow en general quería decir un deseo consciente, un impulso o urgencia por una cosa específica.

Las personas pueden aprender a gustar de cosas que son contrarias a sus mejores intereses o a comportarse en una forma opuesta a sus necesidades de desarrollo. Pueden aprender a ser frías, insensibles o poco cariñosas hacia otros aun cuando dentro de su naturaleza tengan la necesidad de expresar y recibir afecto. Maslow introdujo el importante concepto de jerarquía de las necesidades, una jerarquía se refiere a una estructura organizacional con diferentes grados de potencia.

Maslow mantenía que las necesidades inferiores son más potentes y tienen prioridad sobre las superiores, cuando las necesidades inferiores se satisfacen, entonces las necesidades superiores aparecen en su conocimiento y la persona está motivada a tratar de satisfacerlas. “Las necesidades inferiores mismas están dispuestas en una jerarquía; en orden de potencia y prioridad están las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, y las necesidades de estima”.<sup>6</sup> Cuando se vive con muchas carencias y la persona difícilmente gana dinero para la alimentación, las necesidades superiores se dejan por un lado y es lo que

---

6 . IDEM. Pág. 363

sucede con la mujer trabajadora del hogar, el sueldo que gana es poco comparado con las necesidades que tiene de subsistir, lo principal para ella es llevar el sustento a su hogar, y por esta razón se somete a un desgaste físico y mental, son pocos los hogares en los que trabaja, en los cuales se reconoce su trabajo y se le brinda estabilidad emocional; las necesidades de seguridad y pertenencia se ven afectadas, ella no se siente parte de un grupo en el cual se le valore como persona y se le tome en cuenta.

Una conclusión obvia de la teoría de Maslow es que los empleados necesitan un salario, suficiente alimentación, vivienda y protección para ellos y para sus familias; además hay que crear un ambiente seguro de trabajo antes que los empleadores ofrezcan incentivos tendientes a darles autoestima, sentimientos de pertenencia u oportunidades de crecer. Las necesidades de seguridad requieren seguridad del trabajo, ausencia de dominación o de la sensación de un trato arbitrario, y normas definidas con claridad. El trabajo en casa particular difícilmente cubre, las necesidades fisiológicas y de seguridad, por lo regular no siempre se cubren de manera satisfactoria. Siguiendo en la jerarquía esta la necesidad de pertenencia y ser querido. Esto se siente más sólidamente con relación a la familia de la persona, pero también afecta el entorno de trabajo. Si los empleados no creen formar parte integral del lugar en el que laboran, se sentirán frustrados por una necesidad insatisfecha de pertenencia y difícilmente responden a oportunidades o incentivos de orden superior.

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima: el deseo de logro y el de estatus y reconocimiento. “Según Maslow, una vez satisfechas adecuadamente todas las otras necesidades, el empleado estará motivado por



la necesidad de autorrealización, buscará el sentido y el desarrollo personal en su trabajo, buscando activamente nuevas responsabilidades.”<sup>7</sup>

**Pirámide de las motivaciones de Maslow:<sup>8</sup>**



Si las necesidades fisiológicas no constituyen un problema serio para la persona, entonces las necesidades de seguridad se convierten en fuerzas dominantes para su personalidad. Estas incluyen una diversidad de necesidades, todas relacionadas con conservar y mantener el orden y la seguridad. Ejemplos de estas necesidades de seguridad son las necesidades de

---

7. Stoner, James y Freeman, Edward, [Motivación Desempeño y satisfacción, En el trabajo [: En su Administración. Traducción de Arturo Córdova. México: McGrawS.A. 1,994Pág. 471

<sup>8</sup> IDEM , Pág. 472

sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección, y la necesidad de pertenencia. El trabajo cubre la necesidad de seguridad, cuando este cumple con todos los reglamentos establecidos para que sea digno. Con la remuneración que se recibe la mujer logra asegurar el acceso a la vivienda, y con esto se sentirá protegida. En la sociedad Guatemalteca la trabajadora del Hogar tiene una remuneración económica por debajo del sueldo mínimo, lo que hace que tenga que buscar dos o tres trabajos para solventar sus gastos, con lo que pone en riesgo su salud y afecta sus necesidades fisiológicas, decayendo de esta manera a la primera escala de la Pirámide de Maslow, no sobrepasa los primeros tres escalones, teniendo que hacer varios sacrificios para subsistir.

### **Necesidades biológicas**

Las necesidades corporales están en primer lugar. Si no se satisfacen las necesidades físicas, resulta imposible vivir el tiempo suficiente para obtener cualquiera de las necesidades Psicológicas o sociales que se tengan. La situación de pobreza en que muchas mujeres viven hace que se vean limitadas las necesidades de alimentación y de salud, generando con esto la insatisfacción de otras necesidades.

### **Necesidad de Seguridad**

Una vez satisfechas las necesidades básicas, la persona está preparada para explorar el ambiente físico. Por ejemplo es característico de los niños pequeños no explorar si no sienten seguridad. Un mundo predecible, en términos generales, constituye un ambiente mucho más seguro que uno que sea impredecible. Por tanto, una razón de que la gente se mueva en cierto ambiente es reducir la incertidumbre acerca de lo que el mundo tiene que ofrecer. El

acceso a vivienda es uno de los principales aspectos en la vida de un ser humano que le genera seguridad para él y para los suyos, sin un trabajo este será limitado, si se paga una renta la persona empieza a atormentarse, y aceptara cualquier trabajo que le ofrecen, aunque la remuneración económica sea poca.

### **Pertenencia y Necesidades Sociales**

Según como lo expresa el poeta John Donne: "*Ningún hombre es una isla, empero en el mismo*" Donne sabía bastante bien, que para ser, un ser humano se deben tener otras personas alrededor. Por consiguiente, según Maslow, "el hombre tiene una necesidad innata de afecto y de amor que solo pueden satisfacer otras personas".<sup>9</sup> La persona necesita que los otros le demuestren su afecto, sentir que es importante en su hogar, en la sociedad y en el trabajo mismo, pues es allí donde pasa gran parte de su tiempo.

La pertenencia se requiere a afiliarnos a otros, la identificación con uno o más individuos con quienes se congenie, los seres humanos desean ser alguien en el grupo o en la comunidad a la que pertenecen, desean reconocimiento y respeto.

### **Necesidad de Estima:**

Una de las razones por las que se necesitan a otras personas alrededor, es para que ayuden a definir a la persona sus metas en la vida. En condiciones favorables, los grupos con los que la gente se afilia ofrecen modelos o prealimentación sobre lo que la conducta futura pueda o deba ser. Los grupos

---

9 . Cruz Ramírez José, Autoestima y Gestión de Calidad, 1ª. Edición, Mexico, editorial Iberoamérica,1996 SA. pág. 17

ofrecen también retroalimentación externa en cuanto a lo mucho o poco que falta para lograr los fines de la vida.

Según Maslow, las necesidades de estima son tan importantes para la vida humana, como el alimento y el agua. Esta necesidad se ve afectado si la persona vive en un ambiente hostil, en el cual su autoestima decae y no siente merecer el amor de los demás y ni el de ella misma, y se siente inferior a otros. Lo que somos es tanto como lo que valemos. El hombre necesita sentirse valioso, ser deseado, digno de algo, capaz de dominar algo, sentirse competente y libre, amado y amarse a sí mismo. Nuestra idea de lo que somos marca nuestro sentido de la seguridad, valor y capacidad. “El que se ama a sí mismo y se cree valioso se siente fuerte y poderoso”.<sup>10</sup>

Una autoestima baja significa la falta del valor propio, que son sentimientos propios positivos. Las frustraciones y fracasos en las necesidades básicas hacen que la persona se sienta inadecuada e inútil. La queja de que “yo no sirvo para nada” es bastante común. Un profundo sentido de inferioridad se encuentra en la raíz de muchos trastornos de la personalidad. Una persona que lleva a cuentas muchos sentimientos de vergüenza y culpa también es víctima de una baja estima propia.

El trabajo debiera permitir la satisfacción de las necesidades más altas para lograr la propia estima, y también ir en pos de metas personales significativas, el trabajo debe cumplir con ciertas normas para que sea digno.

---

10 . Prada Rafael, Escuelas Psicológicas y Psicoterapéuticas, 4º Edición, Colombia, McGraw-Hill, 1,988, pág. 158

### **Necesidades de Relación Personal:**

Mientras no se logre la autoestima no se tiene la seguridad suficiente para llegar a ser una persona completamente realizada. Si no se adquiere confianza en sí mismo, dice Maslow, no se atreve uno a expresarse en su peculiar manera, a hacer la contribución especial a la sociedad, ni a lograr así el verdadero potencial innato. Es necesario la relación con otros, que compartan los mismos gustos e intereses, y para esto se debe contar con el tiempo para comunicarse con otros, difícilmente una persona que trabaja de más tendrá el tiempo para compartir con sus amistades. Situación que viven las trabajadoras del hogar que trabajan por mes en una casa, descansan únicamente los días domingos y su círculo de amigos es muy cerrada.

### **Necesidad de Autorrealización:**

La autorrealización es un ideal al que todo hombre desea llegar, se satisface mediante oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresar ideas y conocimientos, crecer y desarrollarse como una gran persona, obtener logros personales, para que cada ser humano se diferencie de los otros. Las necesidades que se colocan a este nivel son las más elevadas necesidades de cognición y de realidad estética. Parte de la autorrealización es estudiar una carrera que a la persona le llene y le satisfaga, muchas de las mujeres no tuvieron acceso a la educación, desde pequeñas sus padres las enviaron a trabajar, y les negaron el derecho a la educación, bien sea porque no tenían los recursos económicos suficientes, o por el machismo que aun predomina en la sociedad guatemalteca.

## Fragmentos de la aurea verba pythagorea

### (Versos áureos de Pitágoras)

*"Muchas son las palabras de los hombres y en ellas la verdad y el error se mezclan continuamente: no te dejes impresionar ni desviar por ellas. Y cuando se digan falsedades oponlas dulcemente o aléjate"<sup>11</sup>.*

Necesitamos autoafirmarnos con la armonía, los versos pitagóricos elevan la autoestima humana hasta lo trascendente en consonancia con las necesidades de autorrealización definidas por Abraham Maslow.

Así como se mencionan los aspectos e importancia de cada necesidad, se comprende que las necesidades no son independientes del medio de una persona ya que muchas necesidades fisiológicas son estimuladas por factores del medio; las necesidades provocan una conducta y la satisfacción de estas necesidades quizá despierte un deseo de satisfacer más necesidades ya que los motivos de un individuo son complejos y en ocasiones contradictorios.

Las personas con frecuencia pueden satisfacer sus deseos en diversas formas, por lo que la motivación juega un papel importante ya que es el impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta y esta satisfacción conlleva a experimentar el placer cuando se satisface un deseo ya que implica un impulso hacia un resultado y la satisfacción es el resultado ya experimentado; Maslow llegó a la conclusión de que cuando se satisface un conjunto de necesidades, este tipo de necesidad deja de ser un motivador aunque la fuerza de las necesidades variaba de acuerdo con el individuo, pues para algunas personas las necesidades sociales predominan, mientras que en otras es más fuerte la necesidad de autorrealización.

---

<sup>11</sup> Flores Sánchez, Oscar Fernando Esquema Sintético de la Filosofía (Mente Cuerpo)(folleto utilizado en clase)

La discusión del énfasis en la autorrealización puede organizarse alrededor de tres puntos esenciales. Uno, la concepción de la naturaleza humana; es decir, cuales son las propiedades esenciales del ser humano, un segundo punto lo constituyen los factores que evitan la realización de los potenciales humanos en la mayoría de la gente; esto también implica problemas motivacionales, El tercer punto, que limita con el primero, concierne a la naturaleza de la motivación en la persona autorrealizada.

“El énfasis de Adler en el interés social, en los sentimientos de valor personal o valor estaba acompañado por una creencia en lo singular del yo. Admitía el papel de los procesos conscientes en la personalidad y subrayaba que las metas o expectativas relacionadas con el futuro eran muy importantes para la motivación de los hombres”<sup>12</sup>. Aunque estos rasgos no agotan las muchas facetas de su sistema, si indican, en base a lo ya dicho, las nociones principales similares a las del énfasis en la autorrealización.

Maslow afirma que no lograr satisfacer las necesidades fundamentales provoca condiciones de deficiencia, Afirma que la gratificación de esas necesidades es esencial a la salud psicológica. Esas necesidades son fundamentales porque: a) el no tener forma de satisfacerlas evita la salud psicológica, b) la presencia de tales satisfactores evita enfermedades, (Maslow 1955)<sup>13</sup>.

La ley de Yerkes Dodson formula el principio de la motividad emocional en el trabajo. Un buen rendimiento laboral requiere de cierto estado emocional. Hay

---

12. C.N. Cofer, C.N, Appley, M. “Psicología de la motivación Teoría e investigación”, Traducción: Patán López, México, Trillas, 1987, pp.907

13. C.N. Coffey, C.N, Appley .Op Cit pág. 907

un nivel óptimo de excitación para desempeñar cualquier trabajo con mayor o menor eficiencia. La autoestima y las emociones están en directa relación ya que la autoestima se alimenta de estas porque las cargas cognitivas de retroalimentación en los niveles altos de la pirámide de Maslow se perciben como emociones. Cuando Maslow habla de autorrealización está hablando de una emoción que da satisfacción.

El componente emocional de la satisfacción es tan importante que si el proceso de satisfacción no acompaña a la emoción, no se completa. Cuando comemos, por ejemplo, no importa solo comer sino que del platillo nos guste el sabor, color, olor, sazón, aspecto y que además vaya acompañado de una determinada compañía de personas, ambientes, lugares y horarios determinados, eso nos da satisfacción emocional.

La motivación está relacionada con la capacidad de decidir consciente o inconscientemente hacia dónde va dirigida la vitalidad. También está vinculada con los valores, los prejuicios, la percepción y la autoestima. Desde la perspectiva psicológica de Freud la motivación está dada por las pulsiones instintivas que tienen su origen en el inconsciente del individuo. Los motivos están determinados por las necesidades que experimenta la persona. "Freud consideraba que los seres humanos están regidos por dos principios: el del placer y el de la realidad; creía que eran estos los que guiaban el comportamiento humano, de tal manera que lo que emprende esta guiado por uno u otro principio"<sup>14</sup>. La sustitución del principio del placer por el principio de la realidad no significa una exclusión del principio del placer, sino tan solo un afianzamiento del mismo.

---

14. Nunberg, Herman, Principios del Psicoanálisis, Argentina, 1955, Pág. 28



## 2. TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS

Otro sistema para explicar la forma en que se motiva a las personas es la explicación de la teoría del psicólogo Víctor H. Vroom quien afirmó que “las personas estarán motivadas a hacer cosas para alcanzar una meta si creen en el valor de esa meta y si pueden darse cuenta de que lo que harán contribuirá a lograrla”.<sup>15</sup> La teoría de Vroom señala que la motivación de las personas estará determinada por el valor que asigne al resultado de su esfuerzo ya sea positivo o negativo, ya que para él la motivación es el producto del valor anticipado que una persona asigna a una meta y las posibilidades que ve de alcanzarla; en donde la fuerza es la fortaleza de la motivación de una persona, el valor es la fortaleza de la preferencia de un individuo por un resultado y la expectativa será la probabilidad de que una acción particular produzca un resultado deseado, ya que la fuerza ejercida para hacer algo dependerá tanto del valor como de la expectativa, la teoría de Vroom reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones.

Se basa en que un factor fundamental de la motivación para el trabajo, el desempeño y la satisfacción es la evaluación del individuo sobre la equidad de la recompensa recibida. Gran parte de la discusión e investigación dedicadas a la teoría se centra en el dinero como la recompensa que se considera más importante en el lugar de trabajo. La gente compara lo que se le paga por su trabajo y lo que otros perciben por el suyo en situaciones similares. Cuando piensan que hay injusticia se presenta en ellos un estado de tensión, y tratan de resolverla haciendo los ajustes apropiados en su comportamiento. El empleado que percibe que se le está pagando poco trata de reducir la injusticia poniendo menos empeño en sus labores.

---

15. Koontz Harold, “Administration” Universidad de California, Los Angeles, IntermonOxfam, 1ra Edición. pág. 474.

Las características del trabajo son los atributos de las actividades del empleado e incluyen el grado de responsabilidad, la diversidad de actividades y el grado en que el trabajo reúne las características que satisfacen al personal. Un trabajo intrínsecamente satisfactoria motivara más a los empleados que uno que no lo sea.

Uno de los enfoques más interesantes para la motivación es la calidad de la vida laboral, pues la principal causa de insatisfacción de las trabajadoras es la naturaleza de su trabajo, la calidad de su vida laboral y el trato que ejercen sobre ellas ya que estas mujeres en la búsqueda de un ingreso para sus hogares van llevando una vida de deserción laboral, esta forma de trabajo se ha venido desarrollando desde décadas para evitar asumir responsabilidades y entre ellas hay una evasión de responsabilidades de las autoridades ya que no tienen mecanismos ni registros; pues reconocen el trabajo doméstico con remuneración como un trabajo informal y quienes lo desempeñan carecen de información, al considerarse sin derecho a gozar de los beneficios económicos por su trabajo, lo que mantiene la violación al derecho humano y laboral, sobre todo contra las mujeres; porque en el fondo no tienen una justa remuneración del trabajo que ejercen teniendo como resultado un desgaste físico y psicológico.

Esta necesidad de trabajar desde edad muy temprana pone de manifiesto la necesidad económica, lo que ocasiona una deserción escolar que legitima una población analfabeta o con escasos estudios primarios y en pocos casos estudios universitarios.

### 3. AUTOESTIMA

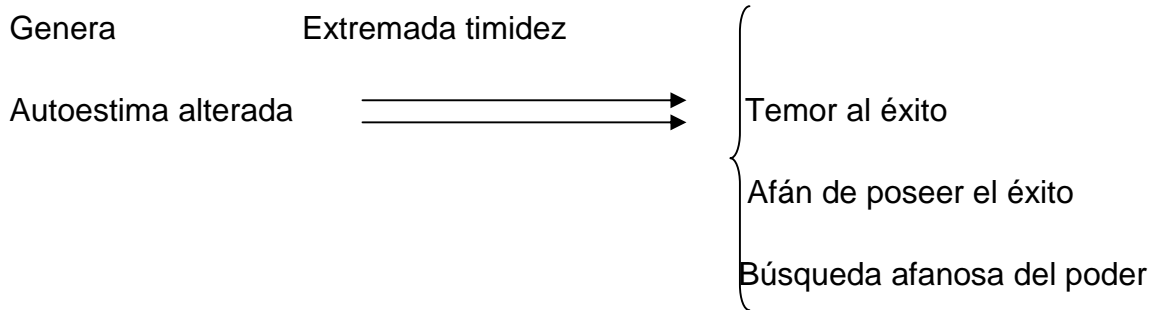
“La autoestima en sí misma es una simple condición humana, un sentido de aprecio personal que se caracteriza por la aceptación personal, las personas con una autoestima alta son personas satisfechas y orgullosas de sí mismas, conformes con su desempeño que además por lo general son bien apreciadas por su comunidad. El nivel de autoestima varía mucho de individuo a individuo dependiendo de factores como la educación, el ambiente social y la historia personal.”<sup>16</sup> Hay personas con mayor o menor autoestima, o lo que es lo mismo, mayor o menor aprecio, aceptación, atención y amor a sí mismas. Algunos expertos están de acuerdo en que cuando no hay desarrollo positivo, pueden presentarse alteraciones de la conducta como el temor al éxito.

La valoración es un elemento fundamental en el desarrollo de las personas y se logra en la relación de respeto y reconocimiento con otras y otros. En muchos casos cuando la mujer es trabajadora doméstica carece de ese reconocimiento y valoración social. Regularmente en la familia y en la sociedad se privilegia al hombre y se descalifica a la mujer, sobre todo en las familias en las que no hay desarrollo intelectual, y se empieza a generar la culpa y la desvalorización. Desde pequeñas se les hace creer que no pueden, que no saben y es por esta razón que crecen con una baja autoestima, baja valoración y reconocimiento a sí mismas.

---

<sup>16</sup>Cruz Ramírez José Autoestima y Gestión de calidad Grupo Editorial Iberoamérica, 1996, México, pág. 3

## EDUCACIÓN Y



Tomado del libro: Autoestima Gestión de Calidad

### **Autoestima y comunicación subliminal**

En ella aparecen más los gestos, sonidos y las actitudes que la racionalidad. En este tipo de comunicación hay un mensaje escondido detrás de lo que se expresa verbalmente, pero que se llega a percibir. Esencialmente en ambos casos la comunicación es un medio de transmisión de las emociones y en ambos casos también la comunicación aumenta o decrece la autoestima y la motivación, esto se debe a que subliminalmente podemos transmitir confianza o desconfianza, "si transmitimos confianza aumentamos la autoestima, si transmitimos desconfianza en la persona a la que se hace la transmisión disminuimos su autoestima. En cierta medida la desconfianza es una agresión que se transmite por actitudes, la confianza también es una actitud" <sup>17</sup>.

17. Cruz Ramírez José. Op Cit. pág. 197

Es verdad aquello de que valen más los hechos que las palabras, y la gente a menudo es más elocuente con sus actos corporales de lo que se dan cuenta o desean. El cuerpo en ocasiones, envía mensajes que desmienten lo que se dice con palabras. Las expresiones faciales son el indicador más sostenible de las emociones.

El lenguaje corporal es otro medio de transmitir mensajes no verbales, algunas veces cuando se quiere comunicar algo, el lenguaje del cuerpo contradice los mensajes verbales.

El proceso de autoestima asociado a la comunicación subliminal se dirige directamente a la retroalimentación de la actitud; buenas actitudes en la comunicación propician acercamiento; las palabras pueden adoptar tono de agresión o de confianza, la desconfianza necesariamente provoca en el individuo receptor temor; este inyecta una sensación desagradable y entonces la excitación propicia una baja en el rendimiento, en la actitud personal frente al trabajo , en la autoestima, una baja autoestima impide el buen rendimiento en el trabajo.

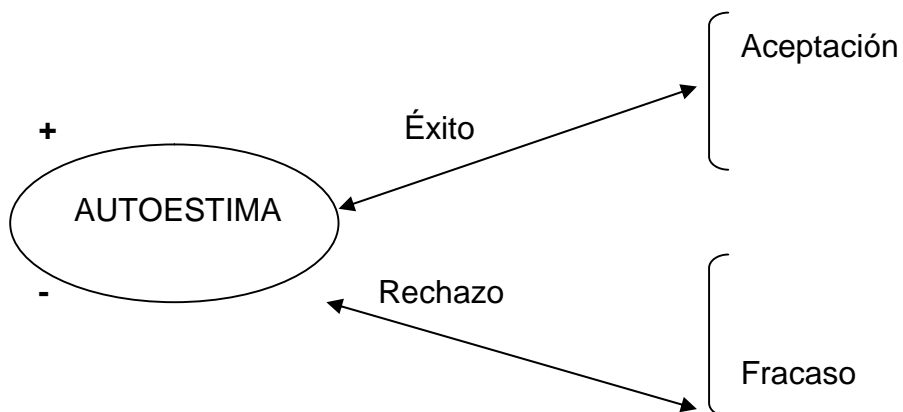
“La eficacia y el respeto hacia uno mismo constituyen el pilar doble sobre el que se asienta una autoestima sana; si falla una de las dos partes, la autoestima se ve afectada. Estas son las características determinantes del término, debido a su esencialidad; es decir, no representan significados derivativos o secundarios de la autoestima, sino su esencia”..<sup>18</sup> Y como esencia la autoestima rige el comportamiento de la persona y La forma en que una persona determina el estado de su autoestima se va formando gradualmente con el paso del tiempo; no es el producto de elecciones de un momento aislado.

---

18. Branden, Nathaniel. Op Cit. pág.375

El trastorno de la autoestima no se alcanza de un día, una semana o un mes: es el resultado acumulado de una larga sucesión de errores, evasiones e irracionalidades, una larga sucesión de fracasos a la hora de emplear la mente. Es decir cuando una persona constantemente se ve ante una situación de desventaja, se percibe inferior, o el agresor la hace ver de esta manera, su autoestima se ve afectada.

“Según Nathaniel Branden, la autoestima (o la falta de ella) es la reputación que se gana una persona ante sus propios ojos. Una persona siente la necesidad o el deseo de mantener un punto de vista positivo sobre sí misma, que es capaz de eludir, reprimir, distorsionar su juicio, desintegrar su mente, para evitar enfrentarse a los hechos que podrían afectar negativamente esa autoevaluación”<sup>19</sup>. En la medida en que la autoestima decrece debido a las circunstancias de la vida, las personas van perdiendo confianza y fe en ellas mismas, esta pérdida las hace menos atrevidas, calladas, introvertidas y tímidas por temor al rechazo. Al depender de la opinión de otros, no creen en sí mismas, o se sienten incapaces de tener éxito. Esto puede suceder en cualquier etapa de la vida, en la niñez, la juventud, la madurez o inclusive en una edad avanzada.



<sup>19</sup> Branden, Nathaniel, "La Psicología de la Autoestima", 3ra Edición. Barcelona, Paidós, 1969, pág. 315

### La autoestima para Gandhi

En alguna ocasión en que Mahatma Gandhi pronunciaba un discurso político en *Sudáfrica ante algunos de sus compatriotas, les decía:*

*“Ellos aseguran que nosotros somos inferiores, y afirman que somos “samys” (monos) por nuestra piel oscura, nos discriminan porque somos de estatura baja y complexión menos robusta que los blancos, creen también que somos más torpes y menos capaces, pero eso es lo que ellos creen y nuestro error sería que nosotros también lo creyéramos porque entonces si estaríamos vencidos sin remedio<sup>20</sup>.*

## **4. IDENTIDAD DE GÉNERO**

“Identidad es la esencia misma, es lo que nos hace sentir que somos nosotros, una unidad a través de los múltiples cambios que no puedan suceder. Es la sensación que posee una persona de sí misma como varón o mujer. Incluye todo lo que se piensa o se siente, todo lo que se hace o se dice, y que indica para uno y para los demás que se es varón o mujer”.<sup>21</sup>La palabra Género se utiliza para explicar las relaciones de desigualdad y poder que los hombres han practicado sobre las mujeres. En distintas épocas de la historia, las sociedades han definido lo que significa ser hombre y mujer, estableciendo funciones o roles, actividades, formas de comportamiento y normas diferentes para cada uno. Sin embargo, estas diferencias se transforman en desigualdad e injusticia, cuando se le da más valor al hombre que a la mujer.

---

20 . Cruz Ramírez, Op. Cit. pág. 284

21 . Kipen, Ana y Caterberg, Mónica. “Maltrato, un permiso milenario”, España, IntermonOxfam, 2006 pág. 47.

Cada sociedad tendrá una serie de modelos para identificarse como varón o mujer, y será totalmente distinto lo que se espere de uno o del otro, Esta distinción será la que se alojara en el núcleo de nuestra identidad.

“El flagelo de la violencia hacia las mujeres está en el inconsciente colectivo de todas las culturas, incluso en sociedades civilizadas”.<sup>22</sup> Esto no siempre fue así, hace 8 mil años, las mujeres y hombre cumplían funciones distintas dentro de la comunidad y se trataban con igualdad, tomaban decisiones y tenían las mismas posibilidades de desarrollo. La violencia familiar y el abuso dividen a hombres y mujeres, y someten a estas. Es importante mencionar que también algunos hombres son víctimas de violencia, pero por su posición de hombre ante la sociedad, no se animan a decirlo. Los varones no tienen una idea clara del cambio de rol, y ello les provoca un gran desconcierto. No son pocos los que aún se imponen por la fuerza. “La mate porque era mía” sigue instalado en el imaginario colectivo.<sup>23</sup> La desventaja de la mujer se presenta también en el espacio público, cuando las mujeres se incorporan en el mercado laboral, lo hacen en situaciones de desigualdad, recibiendo menores salarios y menor reconocimiento profesional.

La identidad está formada por todas las ideas sobre cómo debemos pensar, ser, sentir, y comportarnos. La identidad la vamos aprendiendo poco a poco, en la familia, la escuela, la iglesia y otros lugares de la comunidad. En sociedades como la guatemalteca a la persona se le dice cómo debe actuar, que juegos son de niñas y cuáles de niños, a las mujeres se le enseñan todos los oficios que deben realizar cuando sean grandes, así “las mujeres van aprendiendo que deben ser tiernas, cariñosas y dependientes de otros. Se les enseña a ser obedientes, sumisas y tranquilas, y a no rebelarse ante nada”.<sup>24</sup> Puede ser por esta razón que cuando la mujer es Maltratada en el lugar de

---

22 . Tomado de “Nuestros Derechos al revés, Derechos humanos de las mujeres 2000, “Folleto informativo”.

23. Chaves de Santa Cruz, Nina (Comp) “La violencia contra la Mujer”, Colombia, Editores Gente Nueva,1992, pp.115

24. Convergencia Cívica Política de Mujeres. Nuestros Derechos ¿al revés? Primera edición Guatemala, 2000 pág. 48



trabajo, no lo dice por miedo a ser juzgada y por la sumisión que le enseñaron a tener y la identidad tradicional con que fue educada.

La participación de las mujeres en todas las esferas de la vida es indispensable para el desarrollo pleno y completo de un país, por lo cual es importante la modificación del papel de la mujer.

A la mujer se le debe respetar y tomar en cuenta, recordando que la discriminación viola los principios de igualdad de derechos, y dificulta la participación de la mujer, en lo social, económico y cultura, disminuyendo con esto el bienestar de la familia y la sociedad en general.

### **Situación en el trabajo**

“El trabajo es uno de los ámbitos en que el hombre se recrea a sí mismo al buscar en él la realización que le permita parecerse cada vez más al tipo de persona que desea ser, en armonía con la naturaleza y con lo que él considera la razón de su vida”<sup>25</sup> La persona busca crear un entorno que le permita descubrirse a sí misma como ser vital, auto determinado, que le permita sentirse alguien significativo, es decir que lo tomen en cuenta. El campo laboral es el lugar más apropiado para construir y desarrollar la autoestima.

## **5. LA MUJER TRABAJADORA EN GUATEMALA**

Uno de los principales obstáculos para el cumplimiento y desarrollo del Estado de derecho en Guatemala, de los Derechos Humanos de la mujer específicamente tiene su origen en el desarrollo histórico de la formación social

---

25 . Zepeda Herrera, Fernando Psicología Organizacional México, 1999, pág. 9

guatemalteca. El acceso a la educación, salud, vivienda, trabajo digno, y desarrollo integral está muy concentrado en un porcentaje mínimo de la población total. Aunque se cuenta con instrumentos legales a nivel nacional e internacional que amparan a las mujeres, en la práctica cotidiana las leyes pocas veces se cumplen. La discriminación y la exclusión han anulado la identidad y autoestima de las mujeres trabajadoras. Y sea cual sea el trabajo que realice la dignifica como ser humano y es fuente de economía para el país.

La situación del trabajo, es un conjunto de variables que repercuten en la motivación para el trabajo, se compone de dos categorías: la forma de contratación o mejor llamadas Políticas de contratación, y el ambiente inmediato de trabajo.

### **Políticas, Sistema de Recompensa**

El salario y las prestaciones (vacaciones, pensiones y otras), que la persona va a recibir mensual o quincenalmente, generalmente tienen poca repercusión en el desempeño individual. Pero si afectan a su deseo de permanecer en el lugar de trabajo, el trabajo se vuelve inseguro. El trabajo doméstico en Guatemala no se valora, por lo que la contratación se desarrolla bajo las medidas que el empleador disponga, no se fija adecuadamente la jornada laboral ordinaria, ni el reconocimiento de las prestaciones que establece la ley, como aguinaldo y bono catorce.

### **El ambiente inmediato de trabajo**

Este ambiente incluye las actitudes y acciones de compañeros (si es que los hubiera, aunque generalmente por el tipo de trabajo no los hay), así como el "clima" que crean. En numerosos estudios se ha descubierto que los grupos de compañeros en la situación de trabajo pueden influir profundamente en la

motivación y el desempeño del trabajador. Casi todos desean la amistad y aprobación de los compañeros de trabajo, y se conducirán de acuerdo a las normas de valores del grupo. <sup>26</sup>

“Seligman (1975) expresa “El trabajo bien desempeñado es factor de autoestima alta y estimulante, de la misma manera que un buen desempeño laboral eleva la autoconciencia de valor sobre la que descansa la autoestima, tener un mal desempeño provoca auto rechazo y depresión severa, sobre todo cuando el desempeño del trabajo es más alto que el nivel de competencia de las personas y se produce una descalificación de sus habilidades para cumplir con buenos resultados su labor, las personas sometidas a tales situaciones pueden incurrir inclusive en malas actitudes”.<sup>27</sup>

### **La Autoestima y el Trabajo Productivo**

Al analizar la psicología de la autoestima, uno de los aspectos más importantes a considerar es la relación entre estar y el trabajo productivo, y, más ampliamente, su relación con el crecimiento y ejercicio de las capacidades mentales del hombre.

“Una persona puede poseer cierta variedad de habilidades prácticas, sentir confianza en sí misma en un determinado número de áreas delimitadas, manifestando así un grado de eficacia particularizada y sin embargo, carecer de ese sentido de eficacia fundamental que es propio de la autoestima. <sup>28</sup>

El trabajo edifica a la persona, todos los experimentos científicos en el mundo demuestran que el trabajo es más indispensable que el agua para el hombre y también para muchos animales. “Ganaras el pan con el sudor de tu frente”

---

26. Stoner, James y Freeman, Edward. Op Cit. Pág. 493

27. Cruz Ramírez José. Op Cit. Pág. 87

28 . Branden Nathaniel., Op Cit. pág. 214

escribió Moisés en el Génesis. Para el ser humano el trabajo es una fuente de satisfacción, pero debe cumplir con ciertos satisfactores para que la persona rinda y su trabajo sea agradable.

Spence estuvo siempre influido por el papel que desempeñan los incentivos y gran parte de la ejecución de su teoría posterior maneja la motivación de incentivo. Ha hecho hincapié en la emoción o en lo emotivo como variable que contribuye al nivel de pulsión general. Spence ha ofrecido una teoría de la inhibición que subraya la frustración como fuente de interferencia de respuesta. Spence empieza su tratamiento indicando que entre los rasgos del aprendizaje selectivo se encuentra el que el organismo este motivado, y que esta motivación puede implicar alguna "necesidad primaria apetitiva, producida al manipular el ambiente, del organismo en el pasado o presente inmediatos".<sup>29</sup>

El trabajador necesita de incentivos para saber que el trabajo que realiza es bien aceptado por la persona que lo contrato, en el caso de la trabajadora doméstica, no se toma en cuenta el esfuerzo, que hace, levantándose temprano para atender a los miembros de la familia con la que trabaja, y acostándose tarde hasta que todos se hayan ido a dormir, vigilando que todo quede en su lugar.

### **Exclusión en el trabajo**

La exclusión Social según Pérez Sainz se divide en tres categorías.<sup>30</sup>

Exclusión explícita: Desempleo abierto, empleo a tiempo parcial o subempleo visible y empleo desalentado.

---

29. C.N. Coffey, C.N, Appley. Op Cit. pág. 907

30. Participación de las mujeres trabajadoras a través de la historia ONAM Guatemala Tomo I, 2005 Pág. 18

Solarización: Inclusión laboral deficiente expresada en remuneración insuficiente, ausencia de regulación de la relación laboral, inestabilidad ocupacional, prolongación de la jornada laboral, o necesidad de insertarse en una dinámica multiocupacional. Las personas tienen ingresos que apenas les sirven para superar la línea de pobreza.

Autogeneración de empleo: Dinámicas de mera subsistencia con posibilidades muy escasas de acumulación y crecimiento.

## **6. TRABAJO EN CASA PARTICULAR**

Las trabajadoras de casa particular, o trabajadoras del hogar, o como mejor se les conocen, trabajadoras domésticas, "son las personas que ejecutan labores de aseo, asistencia y demás, propias de una casa a cambio del salario mínimo y manutención, no importando el lucro para el patrono.<sup>31</sup>

El trabajo doméstico es una de las ocupaciones más antiguas e importantes para el funcionamiento de los hogares, la sociedad y la economía.

Actualmente las trabajadoras del hogar, sufren condiciones discriminatorias: sin seguro social, salarios bajos al mínimo, sin contrato laboral y jornadas laborales de más de 8 horas diarias. Hay lugares en los que no se recibe un salario por motivos de género, edad o nacionalidad. En ocasiones se les despide sin causa.

---

31 . Propuesta de Reformas al código de trabajo de Guatemala por Organizaciones de Mujeres y de Derechos Humanos Versión Popularizada. Julio 2003, ONAM

Al trabajo de casa particular asalariado se le aplican las normas de trabajo y previsión social contenidas en las leyes y reglamentos.

Cuando el trabajo de casa, se realice por horas, el salario debe ser pagado por las horas trabajadas. La trabajadora de casa particular indígena o perteneciente a cualquier etnia, tiene libertad de usar el traje que tradicionalmente ha llevado, no pudiéndosele imponer el uso de uniforme. Esto no siempre se cumple, se le obliga a portar un uniforme, y no se le deja usar su traje típico.

El trabajo de casa particular se encuentra sujeto a la jornada, descansos, asuetos, vacaciones y todas las prestaciones laborales regulares en el código de trabajo, otras leyes de prevención y la constitución, Situación que pocos empleadores cumplen.

Las trabajadoras domésticas gozan de los siguientes derechos: Según el acuerdo 164 del código de trabajo. "Deben disfrutar de un descanso absoluto mínimo y obligatorio de diez horas, de las cuales por lo menos ocho han de ser nocturnas y continuas, y dos deben destinarse a las comidas"<sup>32</sup>.

La ley demanda que "Toda enfermedad que incapacite durante más de una semana será tratada de acuerdo a lo establecido por el I.G.S.S. Si no goza de esta protección el patrono deberá pagar los gastos médicos y el salario total hasta el restablecimiento de la persona"<sup>33</sup>. A la trabajadora del hogar, cuando se enferma se le descuenta el día y como en la mayoría de los casos no cuenta con acceso al I.G.S.S. es ella quien debe solventar los gastos médicos que tenga por la enfermedad.

---

32 . Decreto 14-41 Código de Trabajo, 2002 (Con reformas incluidas.) pág. 58

<sup>33</sup> IDEM pág. 59

Si existe trabajo coadyuvante en la casa en la cual labora la trabajadora del hogar debería de contar con un sueldo extra, por ejemplo si atiende a un anciano, o tiene a su cargo niños con necesidades especiales.

Si trabaja por mes debiera contar con una habitación que cuente con higiene, seguridad e iluminación adecuada, sanitario, agua potable, agua pura, una cama, para que pueda descansar después de su jornada de trabajo. Esto es el ideal de lo que debería ser, pues no siempre se cumple con lo acordado por el patrono, en el momento de la contratación.

## **EL MALTRATO PSICOLÓGICO**

El maltrato psicológico es el más oculto y difícil de desenmascarar, aun siendo el más extendido. La violencia emocional a menudo pasa desapercibida y cuesta descubrirla. Cabe agregar que aunque las leyes en los últimos años se han reformado aún no se cumplen a cabalidad. "El maltrato psicológico es una conducta repetida en el tiempo que causa daño físico, psíquico y/o emocional. La negligencia o falta de cuidados necesarios también implica maltrato. Las formas de maltrato pueden ser por comisión; es decir, activo, como son el abuso físico, emocional y sexual; o por omisión o pasivo, como es el abandono físico, emocional etc."<sup>34</sup>

"Hirigoyen Hace relación del término maltrato con el término acoso y expone que por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad"<sup>35</sup>,

---

34. Kipen, Ana y Caterberg, Mónica. Op Cit. pág.98

35 Hirigoyen, Marie-France "El acoso Moral". Traducción de Erique Folch, España, Paidós 1,999, pp. 157

la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo".<sup>36</sup>

El acoso nace de forma mínima y se propaga insidiosamente. Al principio, la persona acosada no quiere sentirse ofendida y no se toma en serio las indirectas y los maltratos. Luego los ataques se multiplican. Durante un largo periodo y con regularidad. La víctima es acorralada, se le coloca en una posición de inferioridad y se le somete a maniobras hostiles y degradantes.

### **Violencia-Agresión- abuso-maltrato**

Ante estos conceptos lo que aparece en nuestra imaginación es, la fuerza, la situación de daño. Pero cada uno de ellos tiene una aceptación especial que los diferencia, y por lo cual no deben confundirse.

### **Violencia**

El ejercicio de la violencia supone la existencia de relaciones de poder. El poder es la posibilidad de inducir a otra persona a hacer lo que no quiere. Implica un arriba y un abajo, ejemplo de esto: patrón-empleado, padre-hijo, profesor-alumno, hombre-mujer, gobernantes-gobernados. "Quien ejerce la violencia sin obtener una respuesta defensiva es que tiene alguna forma de poder sobre la víctima.<sup>37</sup> Ama Kipen hace referencia a este término y narra la historia de "Violencia era una divinidad alegórica pagana que desde su niñez vivió en el Olimpo. Sus hermanas eran la fuerza, y la victoria y Zelos. En la ciudad de Corinto hubo un templo dedicado a la violencia. Se le representa como una

---

36. " Irigoyen, Marie-France, El acoso Moral. Traducción de Enrique Folch. España: Paidós 1,999 pág.44

37. Kipen, Ana y Caterberg, Mónica. Op Cit. pág.101



mujer armada de una coraza y que, con una maza, mata un niño. Como la divinidad griega, la violencia siempre esta hermandad con la fuerza, el intento de victoria y los celos". Violentar, violar y forzar se corresponden con el sustantivo violencia. Siempre supone la intención de provocar un daño.

Es necesario creer en el poder del otro para que se produzca el desequilibrio, aun cuando mirándolo desde afuera no tenga realidad objetiva.

Girard piensa que ya en la fundación de lo sacro interviene una violencia, lo que él llama la "violencia fundadora movida por deseos de muerte y venganza, que conduce a su vez a respuestas también de venganza y así se originaría una violencia recíproca o un círculo sin fin"<sup>38</sup>.

"Cruclena de Guerrero explica como la violencia se manifiesta en dos formas básicas: la estructural, que hace relación al resultado de regímenes políticos que sustentan sistemas económicos y sociales y producen situaciones de injusticia generando la marginalidad en todos sus aspectos, y la personal, que se manifiesta en todas partes y somos muchas veces victimas de ella."<sup>39</sup> La violencia personal se manifiesta a través de pensamiento, la palabra, el gesto, la acción.

### El pensamiento:

Dentro de este se guarda la información producida por el ambiente cultural que educa para la violencia. En él se tienen rencores, envidias, venganzas, egoísmos y frustraciones que están listos a aflorar en las relaciones con los demás al menor estímulo.

---

38. Alonso Fernández Francisco, psicología del terrorismo, Salvat Editores 1986, pág. 45

39 . De Guerra Orozco, Cruclena, "La no violencia frente a la necesidad de cambio". El salvador, Universidad del Rosario, 1983

### La Palabra:

En ella se manifiesta la violencia con expresiones hirientes, groseras y malintencionadas que crean barreras para el dialogo y la solidaridad.

### El Gesto:

Los gestos, que son una forma de comunicación, contribuyen muchas veces a reacciones violentas que limitan el encuentro entre las personas. Una postura agresiva, un golpe en la mesa, una mirada despectiva producen como reacción el aislamiento y la agresividad de quien lo recibe.

### La acción:

La omisión también es generadora de violencia. Así, un silencio injustificado, una actitud indiferente, el abandono, la negligencia, pueden llevar implícitas manifestaciones de violencia que a su turno también la generan como respuesta

### **Fuentes de violencia en la sociedad actual**

Entendiéndose como violencia el empleo de la fuerza de un modo ilegítimo o ilegal, se distinguen tres modelos contemporáneos:

1. Formas clásicas de violencia(violación o violencia de alcoba)
2. Formas nuevas (agresividad tecnológica)
3. Formas ambiguas (terrorismo)

El acto de violencia tecnológica se distingue por realizarse con el uso de una máquina o un artefacto técnico. La sistemática de las fuentes de violencia en la sociedad actual se concreta en cuatro órdenes: factores individuales, interpersonales, sociales y ambientales, siendo la violencia de factor individual aquella como el impulso de autoafirmación, afanes de poder, prestigio y lucro, siendo este el caso de las empresas que contratan a las mujeres y con el trabajo que ellas realizan en casa particular, ellos reciben una ganancia, económica; de factores interpersonales, la violencia que incluye el descenso de la comunicación, los sentimientos de rivalidad y de competencia y la crisis de la familia, los factores sociales compuesta por el patriarcado machista, el paro laboral y la democracia pluralista contra las violencias colectiva y por último los factores ambientales: la sobrecarga de estímulos y ruidos, la escasez de espacio. Esto hace que el ambiente de trabajo sea tedioso.

### **La Lucha Contra la Violencia**

Dufrenne considera que no hay violencia cuando hay persuasión y discurso racional, la comunicación amistosa con palabras es un poderoso remedio práctico para demostrar las tensiones de violencia, siempre que se guarde la precaución de no iniciarla hasta que ya haya pasado la violencia aguda. Para Ricoeur “la violencia que habla es ya una violencia que busca tener la razón”; la prevención de la violencia se distribuye en dos escalones: el individual y el colectivo, lucha contra la agresividad propia y la comunitaria respectivamente, para los dos niveles es válido el recurso de fomentar comunicación y participación, la violencia se produce cuando una persona no puede vivir de manera normal su necesidad de poder.

Cuando la víctima es manipulada entra en un estado de terrible angustia. Al no tener claro que es lo que el otro quiere de ella, no puede liberarse. Es el

caso del Patrón que dice a su empleada "Julita tu sabes que te queremos, por eso cuidamos de ti para que no salgas a la calle por tanto tiempo" La confusión está en que ese "nombre dicho en diminutivo y esa justificación hace que la víctima no reconozca que le están negando un derecho que no puede reconocer por la forma en que se lo dicen. En estos casos la víctima no puede defenderse y de hecho no reconoce la manipulación. La violencia es el fracaso del dialogo, es frecuente escuchar al violentador decir "yo no quería hacerle daño, solo quería que me entendiera" Implica que otro debe obedecer. Y se da la situación de poder en la cual regularmente la trabajadora doméstica es la que lleva las de perder.

El instrumento de poder puede ser físico; es decir, la capacidad de ejercer violencia física; maltrato, cuando se controlan recursos materiales que la víctima necesita; Estos pueden ser los utensilios de higiene personal, la comida, el dinero; o bien cuando se condena a la víctima a algo que le desagrada, por ejemplo la denigración constante o la negación de la posibilidad de estudiar, visitar a su familia o dedicarse a cualquier actividad que la víctima valore.

### **Agresión**

La agresión es un acto contrario al derecho del otro. En general, es un ataque rápido, y por sorpresa realizado por el agresor que es injusto y reprobable.

La mujer puede ser agredida con palabras soeces muchas veces por algún miembro del hogar en el cual ha sido contratada, y prefiere callar para no ser despedida.

Así también en base a esto se menciona que las trabajadoras domésticas con remuneración sufren en cierta manera de agresividad ya que se define "La

agresividad como el reflejo a una capacidad vital orientada hacia la interrelación personal".<sup>40</sup> La configuración perversa de la agresividad es la violencia, la violencia suele presentarse como el perfil perverso de la agresividad.

Las prohibiciones están respaldadas por un fondo de violencia, puesto que algunas veces tiene un carácter irracional y parecen establecerse para incitar incluso a la transgresión asimismo la violencia sacra conocida como "la violencia partiendo de la índole del sacrificio impuesto por ciertos ritos religiosos"<sup>41</sup>, se menciona que el ser humano no asesina por instinto, el resultado de todo ello puede ser el alejamiento de los seres puritanos de las potencias sacras y de las pulsiones originadas por ellas.

Toda agresividad reactiva, expresiva y espontánea, conlleva frustraciones, las cuales son, experiencias que se distinguen por activar frecuentemente el comportamiento agresivo, toda frustración conduciría a un comportamiento agresivo, el comportamiento agresivo se manifiesta muchas veces sin constituir el resultado o la consecuencia de una frustración.

La relación proporcional entre agresividad y frustración varían mucho de unos sujetos a otros ya que el coeficiente de agresividad depende sobre todo de las experiencias infantiles precoces y del tipo de educación recibida.

Bandura considera la agresividad como una respuesta inicialmente aprendida a través del refuerzo de los comportamientos agresivos, "Muchas veces se pasa por alto el hecho de que la intensidad de la respuesta suele influir en que se le considere así, aunque hay algunas respuestas de poca intensidad como, por ejemplo, la regañina o el sarcasmo contenido, que se ven, a veces,

---

40 . Alonso Fernández Francisco. Op Cit. pág. 45

41 . Alonso Fernández Francisco, Op. Cit. Pág. 54

como agresivas. Las respuestas de alta magnitud (aun las relativamente aceptables) se consideran casi siempre agresivas".<sup>42</sup> La agresividad no debe tolerarse, porque si no se controla a tiempo las consecuencias pueden ser lamentables.

Bandura se refiere a englobar en los comportamientos y estímulos aversivos desagradables y hostiles, los factores ambientales que proporcionan la agresividad, particularmente las frustraciones, las privaciones, amenazas y riesgos; siendo estos la agresividad reactiva que es la imposibilidad de alcanzar una meta o realizar un deseo, al temor a la impotencia y a las amenazas, también se encuentra la agresividad expresiva donde se manifiesta la ira, cólera, el odio, la envidia, la venganza, los celos y otras emociones o sentimientos destructores y por último la agresividad espontánea que se dispara automáticamente ante ciertos agentes o estímulos propios.

La agresividad expresiva se distingue como la forma de agresividad más nítida y autónoma de las tres, como el origen de los comportamientos más destructivos, los que buscan producir dolor y sufrimiento, heridas y lesiones. La agresividad instintiva espontánea y la reactiva se combinan entre sí, con cierta frecuencia, ambas tratan de defender al sujeto contra los peligros de la vida.

### **Tipos de agresividad benigna y maligna**

La agresividad cainita o destructiva, motivada por el odio, la envidia, la hipocresía y la agresividad moiseita puramente defensiva necesaria para

---

42 . Bandura, Albert y Richar H. Walters , Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad, Editorial Alianza pág. 114

sobrevivir y proveniente a veces de esa mezcla de sentimientos de injusticia e impotencia que muchas veces se ha llamado “santa indignación” incluso entre ambas formas de agresividad, que parecen tan contrapuestas y que de hecho en algunos matices lo son, se producen combinaciones, transformaciones y refuerzos recíprocos.

La agresividad moiseita tiene un origen innato y es compartida por el hombre y los animales, la agresividad cainita es la agresividad de tipo maligno es específicamente humana, catalogada por Fromm como “una pasión inherente al ser humano más o menos lo mismo que el amor y la ambición”.<sup>43</sup>

“La hostilidad misma, en insultar, herir, menospreciar, el sarcasmo, son causas a su vez de respuestas agresivas. La agresividad es una actitud aprendible por imitación. Así, se han perdido, o lo que es peor, se han invertido en muchos casos valores sociales tales como el civismo, la justicia, la libertad, la democracia, el respeto a la vida”.<sup>44</sup> Puede que en la casa se halla vivido en un ambiente de hostilidad y es un patrón aprendido, o bien que la víctima tolere la hostilidad porque es la forma en que la criaron, por tal circunstancia no sabe defenderse.

## **El Abuso**

El abuso es burlar o perjudicar a alguien que ha brindado afecto y confianza. Los factores comunes que subyacen en todas las formas de abuso son el poder y la autoridad. El abuso tiene mucha relación con la violencia, lo que lo diferencia de ella es que en este la víctima ha brindado afecto, que luego no se le agradece. El abuso ocurre cuando una persona más fuerte y poderosa

---

43 . Alonso Fernández francisco, Op. Cit. Pág. 59

44 . Chaves de Santacruz, Nina .Op Cit. pág.14

(padres adultos-jefes...) aprovechan la ventaja que tiene sobre otro menos fuerte o poderoso. "La relación de abuso impone al otro lo que este no quiere hacer, y lo induce a hacer una acción que el otro no quiere, ya sea en lo físico, en lo emocional, en lo sexual o en lo moral".<sup>45</sup>

### Abuso físico

El abuso físico puede comenzar con un descuido, no satisfaciendo las necesidades básicas que tiene la víctima. Cuando se cruza la raya de la violencia física, comienzan los abusos, invadiendo la intimidad e impulsando a la víctima a realizar actos que no quiere, pero que acepta para evitar la agresión.

### Abuso Emocional

El abuso emocional puede no estar acompañado de abuso físico. El objetivo consiste en desacreditar al otro, y el abusado no sabe nunca si lo que hace o dice está bien, duda de si mismo y de los demás. Para ello, todo vale: las insinuaciones la mentira o los absurdos. Como hacerle trabajar más horas de lo debido, o poner a su cuidado personas con necesidades especiales, situación para la cual no se le contrato, y esto debido a que la víctima ha brindado su afecto y por esta razón el patrón abusa de ello.

Mediante un proceso de abuso moral o psicológico, un individuo puede conseguir una verdadera aniquilación psíquica de su víctima. Es habitual el uso de bromas hostiles, insultos, gritos, términos insultantes: (estúpida, loca ignorante); o la desvalorización de méritos, burla a las habilidades y menosprecio por logros obtenidos. Todos estos abusos son a veces subterráneos y la víctima

---

45. Kipen, Ana y Caterberg, Mónica, Op. Cit. Pág.96



no los pude registrar, y en muchas ocasiones piensa que está loca. Todo ello acaba provocando graves consecuencias en la salud psicológica de la víctima.

### Abuso Sexual

El Abuso sexual también se puede dar en el maltrato psicológico. Atañe a los dos sexos, no se trata tanto de obtener favores de naturaleza sexual como de señalar un poder al considerar a la mujer como un objeto (sexual). El agresor entiende que la mujer acosada sexualmente está a su disposición. Esta debiera aceptar, y debería incluso sentirse halagada, y sentirse enaltecida, por haber sido elegida. Al agresor no le cabe en la cabeza que la mujer codiciada pueda negarse.

El agresor suele decir que es ella la que lo ha provocado a él, pues consentía y se mostraba solicitante. Esto en realidad no es así, pero el agresor se cree con poder sobre ella.

“Se han descrito distintos tipos de hostigadores sexuales, todos tienen en común una idea de rol masculino dominante y unas actitudes negativas contra las mujeres, y se han identificado diferentes categorías de acoso sexual: El acoso de género, que consiste en tratar a una mujer de un modo distinto porque es una mujer, con observaciones o comportamiento sexistas”.<sup>46</sup>

### Las características del abuso sexual son:

-el comportamiento seductor,

-el chantaje sexual

---

46. “Irigoyen, Marie-France. Op Cit. pág.70

-La atención sexual no deseada

-La imposición sexual

-El asalto sexual.

Las personas que han sufrido abuso tienen secuelas físicas y, sobre todo Psicológicas.

El miedo conduce a la víctima a comportarse patológicamente, algo que el agresor utilizará más adelante como una coartada para justificar retroactivamente su agresión. La mayoría de las veces, la víctima reacciona de un modo vehemente y confuso.

### **MODALIDADES DEL MALTRATO PSICOLÓGICO**

El maltrato se vuelve posible porque viene precedido de una descalificación de la víctima por parte del agresor. Esta depreciación de la víctima justifica posteriormente la crueldad que se ha ejercido contra ella y conduce a que ella piense que se merece lo que le ocurre.

El miedo al desempleo no explica por si solo el sometimiento de las víctimas del maltrato. Los patrones pretenden alcanzar una cierta omnipotencia y utilizan, conscientemente o no, unos procederes perversos que atan psicológicamente a las víctimas y que les impiden reaccionar.

Para mantener el poder y controlar al otro, se utilizan maniobras insignificantes que cada vez se vuelven más violentas, siempre y cuando el empleado las resista. Inicialmente, se procura desbaratar su sentido crítico hasta que no sepa quién tiene razón y quién no. Se le somete al estrés, se le riñe, se le

vigila, se le cronometra para que esté continuamente presionado y, sobre todo, no se le cuenta nada que pudiera permitirle comprender lo que ocurre.

### **Rechazo de la comunicación directa**

El conflicto no se nombra pero actúa cotidianamente a través de las actitudes de descalificación. El agresor se niega a explicar su actitud. Esta negación paraliza a la víctima, que no se puede defender, lo cual hace posible que la agresión continúe. Al negarse a nombrar el conflicto y a discutir, el agresor impide una discusión que permitiría encontrar una solución. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda o actúe. Evitar el dialogo es una hábil manera de agravar el conflicto, pues este se desplaza y la victima termina cargando con él. Para el agresor, es una manera de decir, sin decirlo con palabras, que el otro no le interesa, o que no existe para él.

### **Descalificar**

“La agresión no tiene lugar abiertamente lo cual permitiría replicar, sino de un modo soterrado, en el registro de la comunicación no verbal: suspiros exagerados, encogerse de hombros, miradas de desprecio, o bien silencios, insinuaciones, alusiones desestabilizadoras o malintencionadas, observaciones descorteses. Al poner en tela de juicio todo lo que la víctima dice y hace, se le conduce progresivamente a dudar de su propia capacidad”.<sup>47</sup>

La descalificación se produce asimismo al no mirar a esa persona, al no darle los buenos días, al hablar de ella como si se tratar de un objeto (con los objetos no se habla), o al decirle a un tercero en su presencia: ¿Estás viendo?,

---

47. Irigoyen, Marie-France. Op Cit Moral. Pág .50

hay que estar mal de la cabeza para vestirse de esa manera. No valorar en absoluto el esfuerzo que realiza, mediante la negación a reconocer que su trabajo está bien hecho.

**Algunas situaciones que descalifican a la víctima:**

- Burlarse de sus convicciones, de sus ideas políticas y de sus gustos;
- Dejar de dirigirle la palabra
- Ridiculizarla en público
- Ofenderla delante de los demás
- Privarla de cualquier posibilidad de expresarse.
- Poner en tela de juicio sus capacidades de juicio y de decisión.

Las bromas, las burlas y los sarcasmos también pueden contener críticas indirectas. El agresor siempre puede decir a continuación: (Si no es más que una broma, nadie ha muerto nunca por una broma). El lenguaje se pervierte.

Para la familia que contrata a la trabajadora doméstica, ella es útil e indispensable, para que ellos puedan dedicarse a su profesión, y en el caso que exista el maltrato psicológico; para lograr que no se marche, hay que paralizarla e impedir que piense; no debe sentirse capaz de trabajar en otra parte. Se le prohíbe hablar con personas que podrían aconsejarla para que deje el trabajo.

Es necesario hacerle creer que no merece más de lo que ya tiene. Si se resiste, hay que aislarla, se le controlan las llamadas, y si trabaja por mes aun es más el aislamiento ya que solo un día a la semana ve a su familia.

## **Actos de Hostigamiento**

“Suelen producirse de manera activa o por comisión, consistiendo en gritos, insultos, represiones, humillaciones en público o en privado, falsas acusaciones, intromisiones y obstaculizaciones en el trabajo, que reducen su eficacia y calidad. También se da el hostigamiento por omisión que se desarrolla en forma de restricciones en el uso de material o prohibiciones en el acceso a utilizar ciertas cosas”<sup>48</sup>. En este caso a la trabajadora se le manda a hacer dos veces las tareas, se le prohíbe comer lo que comen el resto de los empleados, si es que los hubiera, se le acusa de tomar cosas que no le pertenecen.

### **Invadir la privacidad**

Revisar sus documentos, su closet, sus cajones, su cartera, entrar a su habitación sin su permiso (en el caso de que trabaje por mes). Se producen críticas hacia su vida privada, ya sea hacia su religión o a sus intereses personales, o en la forma en que gasta su salario.

Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o nocivos para su salud, se le asignan sin cesar tareas nuevas, provocando un desgaste físico continuo, y muchas veces en altas horas de la noche. Puede que el patrón tenga una fiesta por la noche, se le obliga a atender a los invitados hasta que la fiesta termine, sin importar que sea de madrugada, y por este trabajo no se le brinda ninguna remuneración económica.

## **EL PERFIL DE LA VÍCTIMA DE MALTRATO PSICOLÓGICO**

“Cuando el proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada: se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter, o que está loca. Se

---

48. Piñuel, Iñaki, Mobbing Acoso Psicológico en el trabajo, España, Ediciones Santillana, 2003, Pág.82

considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto, y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto”<sup>49</sup>.

Una vez que la víctima se la saca de sus casillas, no es extraño que se convierta en lo que pretenden convertirla. Una persona acosada no puede rendir al máximo de sus posibilidades. Presta menos atención, se muestra ineficaz y da pie a que se critique la calidad de su trabajo.

“Se instaura gradualmente durante los primeros tiempos de la relación, a través de un proceso de seducción. En esta fase de preparación, se desestabiliza a la víctima, que pierde progresivamente confianza en sí misma. Primero hay que seducirla y luego, lograr que se deje influir para finalmente dominarla, con lo que se la priva de toda parcela de libertad posible”. El maltrato no se da desde que la persona es contratada, es con el pasar del tiempo que se va presentando el maltrato.

El agresor habla de una manera insidiosa y, a veces, bajo una máscara de dulzura o de benevolencia. La mujer maltratada<sup>50</sup>, no es consciente de que hay violencia y, a veces, puede llegar a pensar que ella es la que conduce el juego. El conflicto no es nunca un conflicto declarado. Si el maltrato se puede ejercer de una forma subterránea, es porque se produce una verdadera distorsión de la relación entre el agresor y su víctima. El error esencial de la víctima estriba en no ser desconfiada, en no considerar los mensajes violentos no verbales. No saber traducir los mensajes y acepta lo que se le dice al pie de la letra.

---

49. Irigoyen Marie-France. Op Cit. pág.47

50 . “Mujer maltratada es toda persona de sexo femenino que padece maltrato físico, emocional y/o abuso sexual, por acción u omisión, de parte de la persona con quien mantiene un vínculo. La victimización incluye la obligación de la mujer a ejercer acciones que no desea y/o prohibirle la concreción de aquellas que si puede efectuar”.

La mujer maltratada piensa que haga lo que haga no podrá cambiar su destino, que este depende de los otros. Esta situación de máxima violencia psíquica es la indefensión aprendida, que junto con el círculo de la violencia hará que quede presa de su situación y que no pueda irse de la casa en la que labora.

Generalmente la mujer maltratada ha vivido en su infancia situaciones de maltrato, ya sea en su familia o que ella misma haya soportado castigos injustos, así como situaciones de bullying (acoso escolar). Todo esto afecta al psiquismo debilitando las posibilidades de defensa. Generalmente, son mujeres que no se dan cuenta de que cayeron en una pendiente, que su baja autoestima no le permite ver la realidad que están viviendo. La mujer pierde el sentido de su integridad y puede hasta llegar a justificar y negar la violencia del otro. La víctima se caracteriza por no desconfiar.

Las mujeres víctimas tienen en general baja autoestima y una gran necesidad de afecto, creen que se ganan el amor del otro siendo tolerantes, estando dispuestas siempre que se les necesita, sintiéndose importantes e imprescindibles.

La mujer maltratada intenta dialogar permanentemente, dar explicaciones lógicas, cuando en realidad la situación escapa a toda lógica y lo único que quiere el agresor es que se someta para poder denigrarla. Puede que en su casa los familiares le hagan ver por la situación que está pasando, y la inciten a renunciar, pero ella por su baja autoestima y el nivel de inferioridad al que la han hecho llegar, siente que no encontrara otro trabajo.

“En Guatemala el miedo esta difundido en todos los rincones de la sociedad, y se expresa básicamente en actitudes de carácter defensivo y de

aislamiento”<sup>51</sup>. El miedo ha eliminado las defensas de la persona, obligándola a hacer lo que no desea, pero que por necesidad de protección, que en este caso es económica, lo hace.

Las víctimas no tienen una vida propia, muchas de las mujeres trabajadoras del hogar provienen del interior del país, de familias pobres, que necesitan el dinero que ellas mes a mes les envían, sobre ellas esta una carga de responsabilidades, por lo cual, no pueden rebelarse ante los abusos del patrón. La educación recibida les niega su voluntad, obligándolas a someterse, temerse a sí mismas en su capacidad de revelarse, anulando su creatividad y su sensibilidad. El maltrato psíquico es muy difícil de detectar y es el que va corroyendo toda la personalidad.

### **Miedo y ansiedad**

El temor ejerce la mayor influencia fundamental sobre el ser humano, Maquiavelo observó que la gente hace cualquier cosa por amor, aún las cosas más irracionales de esta manera para el gobernante, la situación ideal es la de ser amado. Empero filósofo que menciona que el amor es voluble y no se controla fácilmente, además “uno no puede hacer que nos ame todo el mundo porque la gente es muy diferente y es más fácil encontrar maneras de asustar a todos que de agradar a todos”,<sup>52</sup> y es por este camino que llegamos a la conformidad.

---

51 . Garavito, Marco Antonio, Violencia Política e inhibición social, Flacso Guatemala, 2004, pág. 111

52. Fromme Allan, Liberación, psicología de la angustia, México 1984, pág. 67



## **CARACTERÍSTICAS DEL AGRESOR**

El agresor es una persona audaz y aunque pueda ser que en la familia que se contrató a la trabajadora doméstica no todos sean agresores, muchos de ellos no se dan cuenta de lo que sucede y el agresor puede actuar a sus anchas. La relación de maltrato psicológico se da en dos fases: una, de seducción perversa; y otra, de violencia manifiesta.

La primera fase se puede prolongar durante varios años. Se instaura gradualmente durante los primeros tiempos de la relación, a través de un proceso de seducción. En esta fase de preparación, se desestabiliza a la víctima, que pierde progresivamente confianza en sí misma. Primero hay que seducirla y, luego, lograr que se deje influir para, finalmente, dominarla, con lo que se la priva de toda parcela de libertad posible.

### **Dominio**

Ejercer una influencia sobre alguien supone conducirlo, sin argumentar, a que decida o se comporte de modo diferente a como lo haría de una forma espontánea, el proceso de influencia se elabora en función de su sensibilidad y de su vulnerabilidad. Y esencialmente, se lleva a cabo mediante la seducción y la manipulación. Como en cualquier otra manipulación, la primera etapa consiste en hacer creer a la persona que es libre, aun cuando se trate de una acción insidiosa que priva de libertad al que se somete a ella.

Cuando se le contrata a la trabajadora se le dice que tiene derecho a tomar lo que quiera para hacer sus labores en la casa, pero al pasar de los días, se le indica que antes debe preguntar y esto obstaculiza su trabajo. Aquí no se

trata de argumentar de igual a igual, sino de imponerse, al tiempo que se impide al otro que tome conciencia del proceso, que discuta o que se resista. Al anular las capacidades defensivas y el sentido crítico de la víctima, se elimina toda posibilidad de que se puede revelar.

El dominio se puede descomponer en tres grandes aspectos:

-Una acción de apropiación mediante desposeimiento del otro:

-Una acción de dominación que mantiene al otro en un estado de sumisión y dependencia; En este caso es el patrono el que brinda la remuneración económica y la trabajadora doméstica al verse necesitada del dinero no tiene otra salida que aceptar cada orden que se le da.

-Una acción de discriminación que pretende marcar al otro. Se le discrimina por su manera de hablar, por sus modales, por su forma de vestir, y de realizar las tareas de la casa.

La fase de dominio es un periodo en que la víctima permanece relativamente tranquila siempre y cuando se muestre dócil, es decir, si se deja capturar en la tela de araña de la dependencia. En este caso para la víctima el patrono es indispensable para su subsistencia. "Se crea en la víctima la personalidad por dependencia, no sabe decir no, no tiene opiniones contrarias, es incapaz de defender sus derechos, por temor a equivocarse, no toma sus propias decisiones"<sup>53</sup>. Se ve a sí misma como incapaz y considera que si habla nadie creerá lo que le sucede, o puede ser porque no conoce sus derechos, no se ha informado sobre ello.

---

53 . Flores Sánchez, Oscar Fernando. Op Cit. Pág. 43

## **EFECTOS DEL MALTRATO PSICOLÓGICO EN LA VÍCTIMA**

En un primer momento la mujer se verá confundida, y luego, en un estado de parálisis progresiva, se verá destruida. Aceptar todo este cuadro conlleva un precio alto y hay una permanente tensión. "La sumisión genera estrés en la víctima. Este estrés causa en el organismo una reacción, generando un sistema de alerta y produciendo hormonas, una depresión del sistema inmunitario y una modificación de los neurotransmisores cerebrales. .Si la situación es pasajera, el orden interno se vuelve a instaurar rápidamente, pero si la situación se repite y supera la capacidad de adaptación de la víctima, la adaptación del sistema nervioso y endocrino va a instalarse de forma crónica"<sup>54</sup>.

La vulnerabilidad al estrés varía de una persona a otra: Los síntomas son: palpitaciones, ahogos, fatiga, nerviosismo, dolores de cabeza, trastornos del sueño, sensación de opresión, ansiedad, angustia automática, desgana, etc. Cuando la agresión es permanente, la víctima tiene una ansiedad anticipatoria que no le da tregua, y hace emerger un trastorno ansioso generalizado. La mujer acude a médicos porque cree que sus síntomas son de una enfermedad física, y aunque le den medicamentos el malestar continúa, porque se debe a una enfermedad emocional que debe ser tratada por un psicólogo.

Cuando la mujer toma conciencia de la violencia y de la manipulación de que es objeto, se desmorona el edificio de justificaciones y culpa que lo sostenía todo. Es un shock emocional violento que le cambia su visión, como si de repente a un ciego le otorgaran la visión. El dolor, la angustia y la ira se confundirán. Cuando la víctima visualiza la agresión en otras personas generalmente es cuando toman conciencia de su situación. Puede que una

---

54. Irigoyen, Marie-France Op Cit. Pág. 120

vecina o amiga este pasando por la misma situación, y es cuando ella se percata que ella también ha sido una víctima del maltrato Psicológico. Descubre que es víctima de situaciones perversas y se avergüenza de las reacciones que ha tenido sin haber podido pararlo. Generalmente desea vengarse, pero sobre todo desean que la reconozcan como persona, rehabilitarse y recuperar su identidad. Es en esta etapa cuando las mujeres piden ayuda, pero ya entonces presentan estados depresivos graves, síntomas psicósomáticos y ansiedad generalizada. Se sienten sin energía y no pueden concentrarse.

Otra de las reacciones de la víctima podría ser la negación de lo sucedido que hace alusión al dicho, no se puede tapar el sol con un dedo, se presenta entonces "La inhibición aprendida, condicionada, tiene múltiples formas de expresión en la sociedad guatemalteca"<sup>55</sup>.

### **Generalmente la víctima tiende a:**

- No enfrentar los problemas y hacer como que nada hubiera pasado.
- Se desarrolla un proceso de racionalización para explicar las limitaciones que se han tenido, ya sea ocultando el origen de los problemas, o negando las causas.
- Se reprime o limita la esfera emocional, negando u ocultando los sentimientos, y más tarde la persona tendrá repercusiones emocionales.
- Se evita participar en ámbitos en los que se generen situaciones similares a las vividas, y la persona se aísla.

---

55 . Garavito, Marco Antonio, "Violencia Política e inhibición Social" 1ra Edición, Guatemala, Flacso, 2004 pág .114

## **Cambios en la personalidad de la víctima**

Se dan tres cambios en la personalidad, como consecuencia de una situación de maltrato psicológico, se presentan las siguientes características<sup>56</sup>:

a) Cambio permanente en la personalidad, que se vuelve predominantemente obsesiva:

-Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno.

-Sentimiento crónico de nerviosismo.

-Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas.

b) Cambio en la personalidad que presenta un cuadro de depresión:

-Sentimiento de vacío y desesperanza (Distimia)<sup>57</sup>

-Incapacidad para disfrutar o sentir placer por las cosas.

-Riesgo de presentar conductas adictivas.

c) Cambio en la personalidad, síntomas de haberse resignado a la situación

-Aislamiento social voluntario

-No se siente parte de la sociedad.

---

56 . Piñuel, Iñaki, "Mobbing Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" España, Santillana Generales, 2003, pág,431

57. Distimia se refiere al cambio brusco del temperamento emotivo que trae consigo problemas patológicos humorales.

## **DERECHOS DE LA MUJER**

Son los derechos inherentes a las mujeres, que les permiten disfrutar de una vida libre de violencia, compartir y vivir con su familia con amor, paz y dignidad.

### **Derechos Individuales**

Se entiende como derechos individuales o personales, todos aquellos que tienden a garantizar la libertad, dignidad, igualdad e integridad física, psíquica y moral de cada persona, por el hecho de ser humana.

La Mujer trabajadora del Hogar tiene derecho a:

- Elegir libremente el trabajo
- Aceptar las condiciones que garanticen a la trabajadora y a su familia una existencia digna.
- Recibir igual salario por igual trabajo realizado.
- Recibir igual trato y condiciones a las de los hombres.
- Un día de descanso pagado, por semana ordinaria de trabajo, o por cada seis días laborados.
- 15 Días hábiles de vacaciones pagadas por cada año de servicio continuo.
- Decidir respecto a su vida sexual.
- Ser respetadas física, sexual y psicológicamente.
- Derecho a la intimidad y privacidad.

-Denunciar todo tipo de violencia de la que sea objeto.

-Expresar libremente sus opiniones

-No se puede despedir a las mujeres por razón de embarazo ni de licencia de maternidad.

La licencia de maternidad debe ser remunerada y con la garantía de volver al trabajo. Esta implica, 30 días para embarazadas antes del parto, 45 días después del parto y 1 hora diaria para la lactancia durante 10 meses, que en total hace 85 días.

Puede ser que el motivo de despido sea que la trabajadora doméstica esté embarazada, situación que está penada por la ley según **el artículo 151 del código de trabajo**: Se prohíbe a los patronos despedir a las trabajadoras que estuvieren en estado de embarazo o periodo de lactancia, quienes gozan de inamovilidad.

En el caso de la Mujer trabajadora del hogar no existir un contrato escrito, que la respalde para quejarse de la privación de sus derechos. El patrón ve que se marchara más pronto por las tardes para ir a buscar a su hijo a la guardería, que se ausentará cuando el niño este enfermo, etc. En suma, ve como un obstáculo el que ella sea madre. Negándole así un derecho garantizado que tiene como mujer.

Los derechos humanos son normas de protección para la persona en lo relativo a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política y social, o a cualquier otro aspecto que afecte su desarrollo integral como persona. Los derechos humanos deben ser reconocidos y garantizados por la sociedad, por las leyes, sin ningún tipo de discriminación social, económica, ideológica, cultural y sexual, ya que estos están vinculados a la dignidad humana.

Según **el artículo 147 del capítulo segundo del código de trabajo**, que concierne al trabajo de mujeres menores de edad, dice que el trabajo de mujeres y menores de edad debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.

### **Otros derechos de la Mujer**

- Vivir libre de maltrato y violencia
- Denunciar cualquier tipo de agresión.
- Participar en actividades recreativas, culturales, sociales, deportivas, políticas, económicas y religiosas.
- Tener acceso a la salud, educación, vivienda y trabajo.
- Tomar decisiones propias y ejercer control sobre su vida.
- Vivir sin miedo, ni bajo amenazas o humillaciones
- Ser respetadas, vivir en paz, con libertad y dignidad.
- Tener derecho a equivocarse, cometer errores, no ser perfectas.
- Sentir y expresar sentimientos e ideas.
- Valerse por sí mismas.
- Ejercer control sobre su cuerpo y sexualidad.
- Amar y ser amadas.<sup>58</sup>

---

58. Tomado de Trifoliar informativo "Defensoría de los Derechos de la Mujer". Procuraduría de los Derechos Humanos Guatemala, C.A. 12 Av. 12-11 Zona 1



## **APROPIACIÓN DEL TRABAJO**

Para amar profundamente lo que hacemos necesitamos apropiarnos, sentir que el trabajo es el modelo de apropiación. "En el modelo holístico de Calidad Total, el cambio se presenta en forma de cambio de valores sobre la naturaleza del hombre, normas sobre las relaciones interpersonales normas y valores acerca del trabajo"<sup>59</sup>.

### **Normas sobre las relaciones interpersonales:**

1-Eliminación de las críticas negativas entre las personas y tendencias a proporcionar retroalimentación adecuada.

2- Eliminación de la actitud que oculta la manifestación de sentimientos entre las personas y tendencia a facilitar su expresión.

3.-Eliminación de la idea de mantener una imagen estereotipada frente a los demás y tendencia a la conducta auténtica.

4-Eliminación de la desconfianza hacia los demás y tendencia a confiar en ellos.

### **Normas y valores acerca del trabajo:**

1-Eliminación de la idea de utilizar al individuo en forma mecánica en el trabajo y tendencia a considerarlo como persona.

---

59 . Cruz Ramírez José. Op Cit. pág. 284

2 -Eliminación del temor a exponerse a riesgos en el trabajo y tendencia a enfrentar y manejar adecuadamente el error.

4-Eliminación de la importancia atribuida a la competencia y tendencia a considerar más necesaria y deseable la colaboración en el trabajo.<sup>60</sup>

---

60 . Cruz Ramírez José, Op. Cit. Pág. 285

### 1.1.3 DELIMITACIÓN

Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo y la muestra que se tomó fueron 10 mujeres trabajadoras del hogar pertenecientes a la Asociación de trabajadoras del hogar a domicilio y maquila ATRAHDOM, comprendidas entre las edades de 18 a 56 años, con duración de dos meses acoplándonos al horario de trabajo de las trabajadoras para recabar información, durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2012.

La investigación se abordó desde la perspectiva descriptiva se caracterizó por conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos de estudio, procesos y personas<sup>61</sup>. Esta investigación se orientó a relacionar el papel que juega la mujer trabajadora del hogar en la sociedad guatemalteca y cómo puede afectar el maltrato psicológico que sufre en el trabajo su motivación y autoestima. De esta forma se pudo dar a conocer las formas de maltrato que existen y se buscó prevenir en mujeres que desempeñan este oficio. Los datos exponen y resumen la información de manera cuidadosa, y se analizaron de forma minuciosa los resultados, con la finalidad de extraer generalidades significativas que contribuyeron al conocimiento.

---

61. Pardo Graciela, Cedeño Marlene, Investigación en salud, Colombia, 1997, 180-206pp.

## CAPÍTULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1. TÉCNICAS

**2.1.1. Técnica de muestreo:** Casual o incidental<sup>62</sup>, se trata de un proceso en el que el investigador selecciona directa e intencionadamente a los individuos de la población. Las mujeres fueron escogidas de la población por ser a quienes se tenía fácil acceso, debido a su horario de trabajo y por tener conocimiento de que son empleadas de casa particular.

#### 2.1.2 Técnicas de recolección de datos

**2.1.3. Testimonio:** Por medio de éste se obtuvo la historia de vida de las mujeres trabajadoras del hogar con la finalidad de descubrir la razón por la que desempeñan dicho oficio, la forma en que han sufrido maltrato psicológico en el área de trabajo, las motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos ante tal situación. Se incluyeron los testimonios con el análisis de caso. Se utilizaron seudónimos por seguridad de las mujeres trabajadoras del hogar.

**2.1.4. Técnica de grupo de enfoque:** En la presente investigación se utilizó para conocer la opinión de las mujeres objeto de estudio acerca de la motivación que se tiene en el trabajo desempeñado en un hogar en Guatemala. Y se logró que ellas descargaran sentimientos reprimidos que inhibieron en su vida laboral.

**2.1.5. Observación directa y participativa:** Consistió en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las mujeres tal y como las realizan habitualmente dentro de su contexto, ya que observamos como ellas se comportaban y desenvolvían dentro de su contexto y la seguridad que ellas mostraban.

---

62. Zepeda, R. et al, Lecturas de metodología de las ciencias sociales, Guatemala, 1995, 93pp

## 2.2. INSTRUMENTOS

**2.2.1. Guía de grupo de enfoque:** Su propósito es el de escuchar y analizar información, teniendo como principal objetivo entender mejor los sentimientos y pensamientos de la gente, con respecto algún tema, problema o servicio<sup>63</sup>.

**2.2.2. Guía de testimonio:** Consiste en solicitar a uno o a varios sujetos que narren sus experiencias de manera cronológica, en términos generales sobre uno o más aspectos específicos<sup>64</sup>.

**2.2.3. Test proyectivo gráfico del árbol:** se utiliza como medio auxiliar psicodiagnóstico, para entender que toda producción gráfica lleva la marca de la vida psíquica del individuo, con información acerca de sí mismo, de su evolución psicosexual, de su relación con el mundo en el que se desarrolla.<sup>65</sup> Este test se utilizó para evidenciar la autoestima en las trabajadoras domésticas, teniendo como resultados inseguridad, dificultad en la toma de decisiones y baja autoestima debido a las situaciones vividas en el pasado.

---

<sup>63</sup>Bernal, Cesar, Metodología de la investigación, Mexico 2006, 389pp.

<sup>64</sup>Padua, Jorge, "Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales". Mexico D.F , 1979 ,.360pp.

<sup>65</sup>Karl Koch el test del árbol. Buenos Aires, pág. 29

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Características del lugar y de la población

**3.1.1. Características del lugar:** Se realizó el trabajo de campo en La asociación de trabajadoras del hogar a domicilio y maquila ATRAHDOM, porque cuenta con cinco mujeres, ex trabajadoras en las ramas laborales del hogar, a domicilio-economía informal y maquila, con sensibilización experiencia y capacidad de propuesta, sobre las necesidades de las mujeres trabajadoras, ante la escasa promoción al fortalecimiento del derecho laboral, humano y en materia de las mujeres trabajadoras. Buscan la promoción de los derechos humanos y laborales, por medio de la formación y capacitación. La incidencia política, por medio de las propuestas de reformas a la legislatura, coordinación y alianzas.

**3.1.2. Características de la población:** Las mujeres objeto de estudio son mujeres trabajadoras del hogar que oscilan entre las edades de 18 a 56 años de edad, que sufrieron maltrato trabajando en casa particular, la mayoría de las mujeres provienen de familias numerosas del interior del país, y vinieron a la capital en busca de un empleo que les permitiera poder ayudar a su familia.

## TESTIMONIOS DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR EN GUATEMALA

Las historias que se relatan a continuación están basadas en hechos reales, lo que le toca vivir a la mujer guatemalteca que se ve en la necesidad de laborar en este ambiente de trabajo. Aunque las historias son reales todos los nombres que se utilizan son ficticios.

### Testimonio 1

*Lorena, 26 años, Soltera*

*Lorena nació en Suchitepéquez, actualmente vive en Chimaltenango, estudio hasta 3ro. Básico, su familia está conformada por su papá su mamá y 9 hermanos de los cuales ella es la mayor, también tiene una hija. El papá trabaja en una gasolinera y engrasa carros, la mamá es ama de casa. Lorena inicio en el trabajo doméstico a los 13 años por la falta de recursos que había en su familia. Una señora de la llevo a traer para que viniera a la capital a trabajar. En ese primer trabajo solo estuvo 5 meses debido al mal trato que le daban, la señora que la contrato le dijo que la pagaría Q.700 por cuidar a unos niños y hacer el oficio, pero no le pago esa cantidad solo le pago Q.500.00 y cuando ella renuncio le quedo debiendo. La jornada laboral en esa casa y en otras en las que ha trabajado iniciaba a las 5:30 de la mañana y terminaba a las 11:00 de la noche, y en ocasiones a las 12:00 porque tenía que planchar la ropa de toda la familia, su día de descanso era el domingo salía a las 8:00 de la mañana y tenía que regresar a las 4:00 de la tarde. Como dormía en esa casa le asignaron una habitación, en la cual el colchón no estaba en buenas condiciones y el cuarto era húmedo debido a que se encontraba cerca de la lavandería. No contaba con medidas de seguridad; cuando tenía que limpiar los vidrios el olor del líquido era fuerte y el jabón de trastos le daba alergia, lo cual le generaba ardor en las manos. Luego fue a trabajar en otras casas pero los contratos siempre fueron hablados y el sueldo era poco según expreso Lorena, en ocasiones no la*

*dejaban salir los domingos y salida cada 15 días, conforme iba pasando el tiempo en las casas que trabajo las labores se iban incrementando sin un sueldo extra. La principal función para lo que la contrataban era para niñera, pero al final no eran esas las condiciones, el salario que ganaba no le alcanzaba para solventar los gastos de vivienda y vestuario. Cuando Lorena se enfermaba no le daban permiso de ir al médico, únicamente le daban un té para que se recuperara. Lo que la motivaba a seguir trabajando en casa era poder ayudar a sus papás para que los ingresos mejoraran en su hogar.*

*Una meta expresada por Lorena "Quiero seguir estudiando para tener un título y poder tener un mejor trabajo" Lorena recomienda que para mejorar el trabajo doméstico se les den medidas de seguridad y prestaciones de ley porque eso motiva.*

## **Testimonio 2**

*Andrea, 36 años, soltera*

*Andrea es la primera de ocho hermanos, es originaria de Quetzaltenango, su papá fue jornalero en una finca donde se fabricaba hule, la madre ama de casa. Andrea siendo muy joven empezó a trabajar en la finca donde su padre laboraba, pasados dos años dejó de trabajar allí porque se violaban muchos los derechos de los trabajadores por tal motivo su padre se convierte en líder de sus compañeros y junto con otros hombres lucharon porque se cumplieran sus derechos, a los catorce años ella inicia en el trabajo doméstico dentro de su misma comunidad; pero a los quince años ella es víctima de intento de secuestro porque era hija de un líder comunitario por tal motivo toman la decisión de mandar a Andrea a trabajar a la ciudad y es por recomendación de una persona que ella inicia a trabajar en una casa donde tenía que cuidar a una niña, pasados los días su empleadora le asigna más tareas que debía cumplir como hacer limpieza en la casa, cocinar, lavar, planchar y hacer el oficio doméstico en la*



*casa de la mamá de su empleadora , el contrato laboral fue verbal y lo que se había dicho en un principio no se cumplió ya que se le incrementaron más labores y con el mismo sueldo, no le pagaban prestaciones y solamente tenía permiso para descansar un domingo al mes, la habitación donde Andrea dormía fungía como bodega de la familia en donde se guardaban químicos como cloro, desinfectante los cuales le afectaban al momento de dormir ya que el olor de los químicos era muy fuerte y se le dificultaba respirar, dormía en una colchoneta de cuna, ella menciona que era muy incómoda porque era pequeña; al pasar los meses ella pidió que se le cambiara de habitación porque ya no podía dormir en esa bodega. Su horario de trabajo empezaba a las 5:00 a.m. y terminaba a las 9:00 p.m. porque tenía que hacer la cena, dejar limpia la cocina y colocados los trastos; dentro de esa casa ella fue víctima de intento de violación por parte del papá de su empleadora ella comentó “fue cuando yo hice el desayuno él me dijo que se sentía mal y que por favor le dejara el desayuno en su cuarto, cuando yo fui a la habitación, me tomó muy fuerte de las manos intentándome besar pero después me tiro al suelo y me dijo que me fuera de la habitación” lo cual fue una situación incómoda para Andrea, nerviosa y temerosa tenía que irse a la casa de la mamá de su empleadora hacer el trabajo doméstico, en ese momento Andrea le cuenta lo sucedido a la mamá de su empleadora quien le aconseja que se fuera de regreso a su comunidad, su empleadora no le dijo la verdad a la persona que había recomendado a Andrea, dijo que la razón por la cual se había ido de la casa era por ser haragana y ladrona.*

*Al pasar el tiempo empieza a laborar en otra casa; al pasar cuatro años laborando en esa casa ella resulta embarazada y tuvo que renunciar; sus empleadores le pagaron las prestaciones que devengaba de los años laborados.*

*Un año después ella vuelve a trabajar en esa casa pero fue despedida a los cuatro años ya que sus empleadores la demandan en el ministerio de trabajo por abandono de labores, ella no podía llegar el día domingo a la capital como había*

*quedado con sus empleadores intento llamarlos pero no logro comunicación con ellos, a su regresa le dicen que no le van a pagar y que ya no le daban el trabajo evitando así el pago de sus prestaciones, lo cual fue un golpe duro para ella porque en esa época tenían problemas económicos en su casa, sus empleadores mandan a otra empleada doméstica que tirara la ropa de Andrea a la basura y es allí donde el movimiento del sindicato la apoyan dejando constancia del motivo por el cual no pudo llegar el día acordado con sus empleadores.*

*Andrea menciona que el salario que se gana en el trabajo doméstico no es el salario mínimo el cual no es suficiente para sustentar los gastos de su familia, como lo son gastos médicos, alimentación, entre otros. En el transcurso de su vida Andrea menciona que sus principales motivadores han sido luchar para que se respete el trabajo doméstico como digno, luchar por los derechos de cada una de las trabajadoras para que no sean víctimas de abuso sexual y que tengan derecho a un seguro médico como el poder superarse académicamente, ya que ser trabajadora doméstica va más allá de hacer limpieza pues muchas veces deben cumplir roles como lo es ser enfermeras, cultoras de belleza, guardianes de las casa entre otras cosas.*

### **Testimonio 3**

*Sonia, 30 años, viuda*

*Sonia nació en Livingston, actualmente debido a su trabajo vive en la zona 1, su grado académico es 4to. Primaria, su familia la conforman su mamá, su papá y 7 hermanos, su mamá es negociante, y el papá agricultor. Sonia inicio el trabajo doméstico a los 22 años debido a la muerte de su esposo ya que ella se quedó a cargo de sus 3 hijos, En las casa en las que trabajo el contrato siempre fue verbal, en la primer casa la contrataron para cuidar 2 niños, no tenía prestaciones, el horario era de 6:00 de la mañana a 6:00 de la tarde, dormía en*

*la habitación de los niños , ella se encargaba de darles la comida a los niños, hacer la limpieza, lavar, planchar y le pagaban Q.1000,00 al mes. Como su patrona tenía un restaurante también le ayudaba y le pedían favores en los cuales tenía que salir en la noche y ponía en riesgo su vida, por ese trabajo no le pagaban extras ni se lo agradecían. Descansaba cada 15 días, salía los sábados y regresaba el lunes temprano para poder ir a visitar a sus hijos quienes se encontraban en Livingston, Debido a las malas circunstancias del trabajo y a que la señora de la casa divulgaba situaciones personales de las trabajadoras que había tenido decidió renunciar y el señor de la casa le dijo que se quedara, entonces su patrona la empezó a celar con el esposo, esa fue otra de las razones por las que decidió irse. El sueldo no era suficiente para solventar sus gastos, ni tenía derecho a atención médica, lo que la motivaba a seguir trabajando eran sus hijos porque debido a que enviudo, con lo que sus padres le ayudaban no era suficiente para mantener a sus hijos,*

*Sonia compartió su principal meta " luchar por mis hijos para que sigan sus estudios, ya que están en las edades de 13, 11, y 8 años, y el más grande va a 6to. Primaria. Sonia nos comentó que aquí en la capital se cumplen un poco más los derechos de la mujer porque en Morales Izabal pagan Q.500.00 o Q.600.00 al mes y es una de las razones por las que algunos emigran a la capital.*

#### **Testimonio 4**

*Elvira, 56 años, soltera*

*La familia de Elvira está integrada por cuatro hermanos y tres hermanas, su papá se dedicaba a la agricultura y la mamá a los quehaceres del hogar (ambos ya fallecieron) , ella inicia a trabajar a los 8 años en una finca de Escuintla, tenía que cuidar al hijo de su maestra y en ocasiones lo bañaba, lavaba la ropa del niño y lavaba los trastos de la casa de su maestra, a las siete de la noche tenía que regresar a su casa hacer las tareas y ayudar en los oficios, cuando estaba*

*cursando tercero primaria su mamá se la lleva a cortar café con ella porque se ganaba más, se iban a las cinco de la mañana y regresaban a las seis de la tarde, a los 14 años se fue con una señora para trabajar como ayudante de cocina, pero no sabía que el lugar de trabajo era un bar, Elvira comenta que ignoraba porque habían muchas mujeres arregladas y hombres tomando con ellas, pero ella estaba tranquila porque nadie le hacía nada malo, al pasar los días su empleadora le manda a que ayude a un travesti a preparar boquitas y pasarlas a las mesas, durante ese tiempo dos hombres que trabajaban en la misma finca donde laboraba el padre la vieron y le comentaron a su papá el cual se molestó mucho y él la fue a traer, el contrato que tuvo fue verbal y se le incrementaron actividades que no se habían hablado en un principio, ella menciona que dormía con la cocinera y las condiciones de la habitación no eran adecuadas.*

*Después trabajó en varias casas haciendo limpieza pero no contaba con prestaciones de ley, descansaba los domingos, se levantaba a las 6:00 a.m. y se acostaba a las 9:00 p.m.; no contaba con medidas de seguridad, se le incrementaron labores no acordadas en el contrato verbal, ella menciona que el trato que recibía era regular ya que no le reconocían las cosas extras que ella hacía, después trabajó en la capital con una nicaragüense que tenía un salón de belleza, ella comenta que el esposo de su empleadora era deshonesto porque enseñaba sus partes íntimas ya que no utilizaba ropa interior y solo usaba una bata, un día ella estaba sola en la cocina y él la tomo de las dos manos intentando violarla pero ella gritó y el dueño de los apartamentos que era vecino de ellos fue en su ayuda, después del suceso incómodo que ella había sufrido renunció.*

*Elvira no conocía de sus derechos como mujer, ella menciona que el salario que se gana en el trabajo doméstico no alcanza para cubrir los gastos de la familia, ella tiene tres hijos los cuales tenía que mantener ya que fue víctima de*

*violencia intrafamiliar y el esposo se fue con otra mujer dejándola sola con sus hijos. En las casas en las que trabajo cuando ella enfermaba tenía que cubrir los gastos médicos. Elvira menciona que sus principales metas son seguir formándose para apoyar a otras trabajadoras domésticas y luchar porque se les respete como personas y que no sean víctimas de abuso sexual, también que cuenten con mejores condiciones en sus trabajos; sus principales motivadores cuando laboro en casa fueron seguir en el trabajo y poder tener fondos económicos para darles estudios a sus hijos y darles las oportunidades que ella no había tenido, trabajando ella logró estudiar hasta cuarto bachillerato, considera que el trabajo doméstico se puede mejorar al implementar el convenio 189 propuesto por TRADOM, donde se incluyen los derechos de las mujeres trabajadoras, teniendo mejores sueldos implementando mejores condiciones de trabajo.*

### **Testimonio 5**

*Paola, 19 años, Soltera*

*Nació en Chimaltenango, actualmente vive en San Andrés Itzapa, Chimaltenango,*

*Su grado académico es 2do. Básico, su familia la conforman su mamá, su papá, 9 hermanos y una sobrinita, ella es la cuarta de todos, su papá trabaja en una gasolinera y su mamá es ama de casa, al terminar la primaria inicio a trabajar como empleada doméstica, fue recomendada por una vecina. Opto por este trabajo para ayudar a sus papás y para poder seguir estudiando, pero luego no lo pudo cumplir porque no le daban permiso para poder salir los fines de semana, el contrato en las casas en las que ha trabajado siempre ha sido verbal, no le pagaban prestaciones, y le pagaban Q.300.00 al mes, en esa primer casa trabajo 3 años, luego trabajo en otra en la que le dijeron que le iban a dar vacaciones e indemnización, se levantaba a las 5:30am. Y se dormía a las*

11:00pm. Las condiciones de la habitación eran inadecuadas ya que se trataba de un cuarto de bodega y la cama no estaba en buenas condiciones, no contaba con medidas de seguridad para realizar el trabajo, Cuando iniciaban la relación laboral todo marchaba bien, pero al pasar el tiempo le decían que no solo era para cuidar niños, ya que también le asignaban tareas de limpieza y lavar la ropa sin pagarle extra. La señora la trataba mal. Los papás de la señora empezaron a llegar de visita y en una ocasión el papá de la señora intento besarla, ella no dijo nada por miedo a que no le creyeran y la trataran mal. No conocía sus derechos, ahora ya los conoce. Cuando ella renuncio al trabajo no le dieron indemnización como lo habían acordado. El sueldo no era suficiente para sus gastos, y no tenía derecho a atención médica, a veces pedía permiso para ir con el doctor pero no se lo daban, solo le daban una pastilla para que se le quitara el dolor. Lo que motivaba a Paola era poder seguir estudiando y actualmente ha continuado con sus estudios.

La meta que nos compartió "Terminar de estudiar". Recomienda que para que el trabajo doméstico mejore es importante que todos conozcan sus derechos

### **Testimonio 6**

*Mirna, 30 años, soltera*

*Mirna nació en Nicaragua y actualmente vive en la zona 1 de la capital de Guatemala su familia está integrada por mamá, tres hermanos y tres hermanas, su mamá se dedicaba a llevar personas a la frontera de México, Mirna inició a los 20 años a laborar en el trabajo doméstico, porque su mamá cayo presa y no había quien mantuviera a sus hermanos y a ella, Mirna comenta que su mamá emigró a Guatemala para tener mejores condiciones de vida.*

*Su primer contrato laboral fue verbal, no contaba con prestaciones, iniciaba sus labores a las 4:30 a.m. Para preparar el desayuno a un nieto de la señora y*

*terminaba a las 10:30pm. Las condiciones de la habitación eran inadecuadas porque estaban construyendo y había mucho polvo, el trato que le daban las personas de la casa donde trabajaba era malo ya que las niñas no la respetaban y le pegaban, en esa época ella desconocía de sus derechos como mujer y como trabajadora.*

*Mirna sufrió cierta discriminación por su forma de hablar ya que muchas personas con las que trataba no le entendían, ella menciona que el salario devengado como trabajadora doméstica no es suficiente para cubrir los gastos básicos como la alimentación, vivienda, ropa entre otras cosas.*

*En sus trabajos no contaba con seguro médico y ella tenía que cubrir sus gastos médicos, su principal motivador es buscar el bienestar de su hijo y tiene como meta para el futuro estudiar algo que sea de su interés, Mirna considera que se puede mejorar el trabajo doméstico dando a conocer los derechos a las mujeres trabajadoras doméstica inculcándoles que hablen y luchen sobre sus derechos para tener mejores condiciones de trabajo.*

## **Testimonio 7**

*Mildred, 43 años, Viuda*

*Mildred nació en Chimaltenango, actualmente vive en la zona 12 estudio hasta 6to primaria, Cuando vivía con sus papás su familia estaba conformada por 3 hermanos varones, su papá, su mamá, ambos se dedicaban a tejer ropa típica, Debido a que los viajes que los papás hacían para venir a vender a la capital les generaban gastos, decidieron venir a vivir a la capital, pero únicamente encontraron un cuarto y dormían en el suelo. Mildred inicio a los 12 años a trabajar en casa para ayudar a sus papás, porque no les alcanzaba el dinero para mantener a sus hermanos y ella era la mayor. En ese primer trabajo el pagaban Q.50.00 al mes, cuando vivía con sus papás llego a 3ro. Primaria,*

*luego a base de su esfuerzo trabajando termino 6to. Primaria por maduras. Cuando Mildred recibía su sueldo se lo enviaba todo a sus papás. Siempre que trabajo en casa el contrato fue verbal, no tenía derecho a prestaciones ni a indemnización, Mildred cuenta que trabajando en casa no se tiene horario de trabajo establecido, pues se levantaba a las 5:00am. Lo primero que hacía era bañarse, ya que aunque ella estaba acostumbrada a hacerlo, la patrona se lo recomendaba situación que a Mildred le incomodaba, preparaba loncheras a los niños y panes a los señores de la casa para que fueran al trabajo, luego hacía la limpieza y también cuidaba a una bebé y cuidaba a los niños grandes, Se dormía aproximadamente a las 11 de la noche, tenía que dejar la cocina limpia y adormecer a la bebé. La habitación que le asignaron estaba a media cuadra de la casa en unos cuartos aislados que servían de bodega, dormía en un catre y el baño era pequeño, Ella compraba sus gabachas para poder hacer el oficio. Decidió renunciar por las malas condiciones del trabajo, en la siguiente casa en la que trabajo le pagaban Q.75.00 al mes, Las condiciones no eran buenas porque el esposo de la señora frecuentemente llegaba ebrio pasadas las 10:00 de la noche, y en una ocasión intento abrazarla, ella grito y la señora no le creyó y la mañana siguiente el señor la fue a dejar con sus papás sin decir las razones por las que se dio el despido, ella no le dijo nada a sus papás por miedo a que le pegaran. Delfina dice "Al trabajar en casa se corre riesgo por los maridos de las señoras o por los hijos porque abusan". En otra casa en la que trabajo también sufrió de insinuaciones sexuales porque el señor se le quedaba viendo e intentaba tocarla, le decía que no se sintiera mal porque la iban a querer como de la familia, Sentía discriminación porque cuando comía tenía que ser en la cocina y la mayor parte del tiempo comía frijoles, aunque los patrones estuvieran comiendo otra cosa, aunque ella estuviera comiendo si ellos necesitaban algo la interrumpían, en las noches también la llamaban aunque estuviera acostada. Cuando era una adolescente la ponían hacer cosas peligrosas como freír frijoles. Mildred usaba traje típico pero se lo quitaron y le pusieron un uniforme. La*



*obligaron a asistir a una religión, la cual no era de su agrado, en su día de descanso y debía ponerse la ropa que ellos le escogían. En las cuatro casas en las que laboro no le dieron indemnización. El salario que ganaba no le alcanzaba para sustentar sus gastos. No tenía derecho a atención médica, Indica que no hay motivación al trabajar en casa, perlo lo que hacía resistir era ayudar a su mamá, ahora la motiva el salario que le pagan y que hace valer sus derechos, Actualmente Delfina trabaja por día en una casa pero ahora ya conoce sus derechos y los exige, y según dice ya sabe que le tiene que poner precio a su trabajo*

*Sus metas “Que mis hijos estudien, uno de mis hijos ya saco una carrera técnica, y ahora tengo otro que está en primaria y quiero que se reciba y trabaje”.*

*Mildred comento que el trabajo podría mejorar y que la mujer sostiene la economía del país, y la mayoría son madres y padres al mismo tiempo, y tienen papás que están lejos a quienes apoyan, por lo cual se debe tener salario justo, el sueldo mínimo al menos y que se respeten los horarios. Que exista igualdad de derechos.*

### **Testimonio 8**

*Mayra, 41 años, soltera*

*Mayra es la mayor de dos hijos de papá y mamá, tiene 3 hermanas y 6 hermanos de parte de su papá, su papá era alcohólico y por la misma situación tuvo otras parejas, el papá era chofer del servicio urbano, la mamá ama de casa pero se dedicaba a vender por catálogo, vendedora de joyas ambulante y comerciante por subcontratación, Mayra a los 9 años fue víctima de violación durante el conflicto armado interno; inicia en el trabajo doméstico a los doce años sin remuneración económica, a los 14 años sufre nuevamente de una violación donde queda embarazada ese suceso fue cuando vivía con los*

abuelos paternos, ellos la casaron con su violador , le decían que no iba a encontrar a nadie que se interesara en una mujer que tenía un hijo y como su violador le dijo que se iba a casar con ella, las leyes no se aplicaban a un caso de esa índole, ella menciona que tuvo 7 hijos con él porque ningún anticonceptivo le funcionaba ya que algunos le afectaban su salud y otros le daban alergias . por tal motivo ella empezó a buscar trabajo doméstico a los 15 años, con una su prima donde tenía derecho a salir un domingo al mes, no le pagaban y tenía que realizar todo el oficio doméstico cuidar a los hijo de su prima y curar a su prima ya que sufría de maltrato doméstico porque su esposo era alcohólico, en esa casa el hermano de su prima intentó violarla , ella decide huir con su hija, no contaba con el apoyo de su mamá, solo el de su abuela que para ella era su mamá; luego inicia en un casa donde cuidaba a los niños, planchaba y realizaba el oficio de la casa, su contrato laboral fue verbal, se levantaba a las 5:00 de la mañana , salía los sábado por la tarde para ir a ver a su hija y regresaba el domingo por la mañana, su habitación era una bodega, pequeña, húmeda y con un cama con los hierros saltados los cuales ella quiso arreglar pero se ensartó un hierro en una pierna y su empleadora le llamo muy fuerte la atención, en esa casa sufría maltrato verbal.

Después trabajo con una familia donde solo la señora la quería , las hijas de la señora la insultaban diciéndoles palabras como cholera, morada, india entre otras cosas, luego dejo de trabajar en esa casa ; en otra casa el esposo de su empleadora tuvo insinuaciones sexuales hacia ella por lo cual tuvo que retirarse, a los 18 años inicio a trabajar en un hogar de monjas , no contaba con prestaciones , se le trababa como un robot donde se le exigía un oficio impecable, Mayra menciona que el sueldo no le alcanzaba para cubrir sus gastos básicos, ya que ella le tenía que mandar dinero a su abuela para cubrir los gasto de su hija.

*Sus principales motivadores en esos momentos eran tener dinero para cubrir gastos y responsabilidades que tenía, así también huir y liberarse de la opresión de su esposo quien fue quien la violó.*

*Mayra menciona que sus metas son hacer todo lo que no pudo realizar en su juventud como estudiar computación y llegar a estudiar en la universidad la carrera de trabajo social.*

### **Testimonio 9**

*Esperanza, 50 años, Separada*

*Esperanza nació en Escuintla, actualmente viven en Villa Nueva, su escolaridad 3ro. Primaria, Cuando vivía con sus papás su familia estaba integrada por 6 hermanos y sus papás, quienes eran jornaleros. Inicio en el trabajo doméstico a los 8 años, porque su mamá trabajaba en la capital y la trajo, le pagaban Q.5.00 al mes, desde entonces había violencia, un día en la casa en la que trabajaba se quedó viendo la tele por un instante y el señor de la casa le dio una cachetada para que ya no la siguiera viendo. Luego empezó a trabajar en el campo y sus papás se dejaron un tiempo porque el papá le pegaba a su mamá quien decidió venirse a la capital para salir de ese círculo de violencia. Se casó a los 15 años y después inicio a trabajar nuevamente en casa, en comedores, hoteles, cafeterías, lo importante para ella según comento era llevarles de comer a sus hijos. Los contratos siempre que ha trabajado en casa han sido verbales, Hace unos años llevo su papelería a una agencia en la que contrataban trabajadoras domésticas y la llamaron para ir a trabajar a la zona 16 en el área de cocina, ya al estar en esa casa le dijeron que le iban a pagar un poco más por hacer limpieza pero la señora que la contrato tenía 2 hijas y cuando ella decidía descansar, la mandaban a hacer oficios que no habían acordado antes. Los horarios de trabajo eran largos ya que se levantaba a las 5:00 de la mañana y cuando en el casa habían visitas se dormía casi a las 12:00 de la noche. En la*

*habitación en la que dormía había un televisor pero los patrones lo tocaban para que no funcionara y ella no pidiera el tiempo. El sueldo no era suficiente para cubrir sus gastos. No contaba con derecho médico. En una ocasión cuando su patrona la llamo Esperanza le dijo "para que soy buena" ella se lo dijo amablemente, y la señora contesto "Como que para que soy buena, hágase las camas póngase a hacer algo". Debido a los malos tratos que recibía de parte de la señora y de sus hijas decidió renunciar. Luego trabajo en la casa de unos extranjeros, la señora era la coordinadora de un grupo que defendía los derechos de la mujer, Esperanza indica que a pesar del trabajo de la señora, el trato que le brindaban no era bueno, no la dejaban tomar ni comer nada de lo que había en la casa, le decían indirectas como "La otra muchacha que tuvimos la despedimos por que se tomaba la leche". No le daban los días de asueto porque decía que afuera podía haber feriado pero dentro de la casa no. Lo que la motivaba a seguir trabajando era su necesidad, porque el papá de sus hijos se fue cuando sus gemelos tenían un año.*

*Las metas que tiene "Seguir trabajando porque en mi casa hay mucho que hacer, media vez uno puede lo hace. Cree que el trabajo doméstico podría mejorar, las campañas que en la asociación de trabajadoras del hogar hacen sirven para abrirle la mente a las que están trabajando y por ignorancia no despiertan.*

### **Testimonio 10**

*Claudia, 52 años, casada.*

*Claudia es la segunda de cinco hermanas vivía con su papá y mamá, su mamá era ama de casa pero por la situación económica salía a lavar, planchar o llegaba al mercado central a cargar cosas de las personas que iban a comprar a ese mercado y allí se ganaba algunos centavos, el papá era albañil en obras públicas, luego se dedicó a arreglaba zapatos y vendía periódico, Claudia inicio*

*a los 14 años a laborar en el trabajo doméstico porque quería ayudar a sus papas pues ellos nunca le exigieron estudiar a ella y a sus hermanas, sus contratos laborales fueron verbales en su primer trabajo salía cada domingo al medio día pero antes de salir tenía que preparar los alimentos para sus empleadores y regresaba a las 7:00 de la noche.*

*El trato que recibió fue bueno aunque no contaba con prestaciones ni gozaba de vacaciones, su horario de trabajo iniciaba a las 5:00 de la mañana donde tenía que preparar las loncheras de los hijos de su empleada, Claudia menciona que la casa donde trabajaba era muy grande y su empleadora le organizaba los días en que tenía que limpiar las áreas de la casa, a las once de la mañana Claudia podía bañarse ya que su empleadora salía, ella menciona que contaba con baño individual que tenía calentador pero que estaba desconectado, se le asignó una habitación pequeña con cama de madera que tenía colchoneta en condiciones regulares, la habitación estaba aislada de la casa de su empleadora,; en la actualidad Claudia se dedica al trabajo doméstico por horas o días en varias casas pero no cuenta con medidas de seguridad, ella menciona que durante el trabajo doméstico se violan los derechos de las trabajadoras ya que no cuentan con un sueldo mínimo con prestaciones y al pasar los días se les incrementan más labores que tienen que hacer en la casa. Claudia ya en su edad adulta estudió un técnico en corte y confección el cual le ayuda para poder ganarse dinero extra para ayudar en los gastos de su familia.*

*Sus principales motivadores son tener dinero para poder comprarse lo que le gustara o cubrir los gastos de su familia, entre sus metas están estudiar computación también menciona que las cosas que se pueden hacer para mejorar el trabajo doméstico es que haya igualdad de derechos pues cuando las mujeres ya son grandes y son despedidas tienen que ir a pedir dinero a las calles arriesgando su vida.*

**TABLA No. 1**  
**DATOS GENERALES DE LAS MUJERES TRABAJADORAS DEL HOGAR QUE ASISTEN A ATRADOM**  
**DE ACUERDO A LOS TESTIMONIOS REALIZADOS**

No.	Edad	Estado civil	Escolaridad	Procedencia	Domicilio
1	19	soltera	2do. básico	Chimaltenango	Chimaltenango
2	26	soltera	3ro. básico	Suchitepéquez	Chimaltenango
3	30	soltera	6to. primaria	Nicaragua	Zona 1
4	30	soltera	4to. primaria	Livingston	Zona 1
5	36	soltera	Bachillerato.	Quetzaltenango	Zona 1
6	41	soltera	6to. primaria	Ciudad Capital	Chimaltenango
7	43	viuda	6to. primaria	Chimaltenango	Zona 12
8	50	separada	3ro. primaria	Escuintla	Villa Nueva
9	52	casada	6to. primaria	capital	Chimaltenango
10	56	soltera	4to. Bachillerato	Escuintla	Chimaltenango
Total: 10					

### 3.2 ANÁLISIS GLOBAL

**3.2.1 Observación directa:** antes de iniciar con las narraciones del testimonio por parte de la trabajadora del hogar, se procedió a establecer contacto directo con ellas y ganar así su confianza para que el testimonio fuera proporcionado de una manera espontánea. La observación se llevó a cabo durante todo el tiempo que duro el relato, debido a que se usó una grabadora para poder prestar toda la atención posible a su postura corporal y gestos, con ello pudimos descubrir que hay situaciones de maltrato vividas en el pasado que aún les causa dolor, lo pudimos observar en el tono de voz, al ver que sus ojos se llenaban de lágrimas, la ansiedad que mostraban al relatar su testimonio, la expresión de tristeza en sus rostros al no poder cumplir sus metas debido a las situaciones que fueron expuestas desde muy temprana edad, también la desmotivación que presentan en su ámbito laboral por la violación de sus derechos como trabajadoras ya que las políticas de contratación son inadecuadas, afectando así su motivación personal. Se observó que actualmente son mujeres expresivas

que brindaron amor a las personas que les contrataron pero no siempre recibieron afecto eso las hizo desconfiar por lo cual, antes de iniciar se aseguró a las trabajadoras de hogar que la información que proporcionarían sería de carácter estrictamente confidencial.

Las mujeres se muestran con inseguridad y de carácter cambiante, esto pudiera deberse a la desvalorización que ha sufrido su personalidad; al mismo tiempo se hace evidente la baja autoestima hay situaciones del pasado que les hace revivir sentimientos de angustia y miedo. Muestran una personalidad rígida, desconfianza y dificultad para la toma de decisiones esto a causa que el trabajo para ellas no resulta ameno porque no se ha dignificado y en muchos de los casos se les trata como objetos. De acuerdo a las respuestas obtenidas se evidenció represión sexual y frialdad; causada por el acoso sexual vivido en el lugar de trabajo o bien en dentro de su propia familia y que en su momento fue uno de los causantes para que emigraran a la capital en búsqueda de un trabajo; o bien la represión sexual podría deberse a la cultura en que fueron criadas, con la creencia que la mujer no puede proponer y decir qué le agrada o le desagrada.

Se han visto obligadas a mostrar solo una parte de ellas mismas para conservar su trabajo, adoptando una actitud de servicio y de aceptación. Que no deja que muestren su lado creativo y emanen de ellas las emociones que como humanos tenemos derecho a expresar, ya sea la felicidad, la angustia, el miedo, el amor, el enojo etc. Son mujeres emprendedoras que tienen deseos de superación que se observa en la curiosidad por adquirir nuevos conocimientos que muchas veces no pueden llevar a cabo por la falta de recursos o por falta de tiempo debido a las largas jornadas de trabajo y el poco descanso con el que cuentan.

Se manifiesta inconformidad e inestabilidad; la inestabilidad es debido a que el trabajo no se hace con un contrato que les permita sentir seguridad y mucho menos llegar a la autorrealización de la que habla Maslow. Teniendo una actitud defensiva y poniendo una barrera, no mostrando completamente su personalidad por experiencias dolorosas o negativas vividas en el pasado, son abiertas a nuevas situaciones porque la mayoría de ellas que emigro a la capital vino para encontrar mejores oportunidades de empleo y aunque con muchos temores, emprendieron ese viaje en busca de mejorar la situación económica en su familia; Y en la actualidad están en la búsqueda de ese trabajo que no viole sus derechos ni como mujeres ni como trabajadoras.

Muestran dificultad al comunicarse ya sea porque en su propia familia, el trabajo o bien la cultura las ha obligado a callar y a permanecer en silencio cuando sufren abuso. Con las mujeres que sobrepasan los 40 años y han trabajado en casa el hecho de no ver a su familia por largo tiempo las ha llevado a pasar mayor tiempo afrontando los problemas solas, posiblemente eso las llevo a darle importancia a su mundo interior y a tener ese encuentro consigo mismas.

Dentro del grupo focal se pudo evidenciar que muchas de las trabajadoras domésticas sufren de baja autoestima debido al mal trato al que son expuestas pues lamentablemente en Guatemala no se le da la importancia necesaria, no se cumplen en su totalidad las leyes que amparan dicho trabajo, las condiciones donde ellas desempeñan sus labores no son las adecuadas, viéndose ellas desmotivadas por las situaciones que viven diariamente, se les insulta denigrándolas como mujeres al momento de ser víctimas de acoso o abuso sexual, psicológico, y físico.



Dentro del grupo focal se realizaron ciertas actividades que ayudaron a que ellas se sintieran bien y compartieran sus experiencias con las demás mujeres llegando en su mayoría a las mismas conclusiones, también les ayudó para poder descubrir la persona especial que hay entro de ellas mismas, llegando a la reflexión que para consentirse no se necesita de grandes cosas sino de disfrutar de los pequeños detalles que da la vida.

Mencionaron que muchas veces son víctimas de maltrato al no poder contar con ciertos beneficios pues sus empleadores se apoderan de ellas de tal manera que se les prohíbe tener descanso los fines de semana lo cual les afecta al no poder ver a su familia constantemente, viéndose afectados los lasos de la comunicación dentro de la familia, por lo cual 7 de 10 mujeres mencionaron que no cuentan con el apoyo familiar debido a que viven muy lejos y no se comunican constantemente.

Dentro del trabajo doméstico son pocos los casos donde piden personas con un grado académico ya que mientras más analfabetas sean más se ven violentados sus derechos como mujeres y trabajadoras, asimismo muchos empleadores no les dan la oportunidad de poder superarse como profesionales obstruyéndoles un mejor futuro, por último ellas mencionaron que se sienten bien con forma de ser, pero en ciertos momentos manifestaban lo contrario; ya que al verse en el espejo y verse reflejadas ellas mismas; se les dificultó en su mayoría mencionar aspectos positivos de ellas evadiendo su mirada en el espejo, la actividad terminó de la mejor manera logrando en ellas el poder de reflexionar sobre lo valiosas que son y lo importante que es sentirse bien por dentro para reflejar ante los otro lo mismo.

En las mujeres trabajadoras del hogar hay un denominador común provienen de familias de escasos recursos, por lo cual no logran terminar la primaria y uno de los trabajos en los que no piden mayores estudios es en el

trabajo doméstico, debido a que lo único que importa es la fuerza de trabajo, que dicho sea de paso es mal remunerado. Emigran a la capital porque el desarrollo que hay en el interior del país es muy poco, no hay muchas fuentes de empleo. En el trabajo existe motivación pero en la mayoría de los casos es intrínseca es decir proviene de ellas mismas, ya sea por mantener a sus hijos, a sus padres y hermanos, o bien para poder continuar sus estudios, pero son muy pocos los casos en los que esta motivación es extrínseca, es decir que las personas les den incentivos para que la realización del trabajo sea con motivación.

Se arriesgan a ser explotadas laboralmente por que no conocen sus derechos y algunos empleadores se aprovechan de tal situación. El sueldo que ganan no es suficiente para cubrir las necesidades básicas. Las horas de trabajo son extensas y mal remuneradas, Son víctimas de acoso sexual y malos tratos y muchas veces no cuentan con una persona de su confianza a la que le puedan comentar lo sucedido. A muchas jóvenes se les priva el derecho a ser madres porque si están embarazadas inmediatamente se les despide.

Algunos empleadores divulgan la vida personal de las trabajadoras no respetando con esto su dignidad, son pocas las casas que les proporcionan medidas de seguridad con guantes o mascarillas cuando tienen que tocar algunos químicos fuertes.

Las que emigran a la capital por el maltrato que vive en el hogar, provienen en su mayoría de familias desintegradas o son hijas de padres golpeadores. En el trabajo son víctimas de burlas por su forma de vestir, hablar o comportarse y por la cultura de supresión en la que han vivido tienen temor de decir lo que les sucede.

Son mujeres emprendedoras que a pesar de las adversidades y tener una autoestima que han desvalorizado y que les ha costado reconstruir o todavía están en ese proceso, buscan la superación personal y la de sus familias, ya sea

ellas mismas continuando con sus estudios, o dándole estudios a sus hijos para que no tengan que sufrir el mismo maltrato que ellas sufrieron.

Tienen metas que desean cumplir y ciclos de vida que no lograron cerrar apropiadamente, no tuvieron una infancia libre de obligaciones y tuvieron que madurar a temprana edad, tomando responsabilidades económicas que escasamente les permitió terminar la primaria. Debido a esto y a los patrones culturales varias fueron víctimas de intento de violación por desconocimiento o por miedo callaron y aun predomina en ellas la desconfianza hacia las personas que las contratan.

Abraham Maslow hizo la distinción entre una necesidad y un motivo, ya que para él una necesidad es la falta de algo, un deseo consciente, pues la satisfacción no es el único modo de tratar las necesidades, sin embargo la aplicación experimental de su jerarquía de las necesidades recomienda que en conformidad con la verdadera naturaleza de las personas, debería haber cambios radicales en las principales instituciones sociales y culturales.

Pues para Abraham Maslow el trabajo debería permitir la satisfacción de las necesidades más altas para lograr la propia estima, lo cual se evidencia que en las mujeres trabajadoras del hogar esta necesidad no ha sido satisfecha, debido a las experiencias vividas lo cual han marcado de una manera sus vidas y no les han permitido encontrar satisfactores apropiados y los medios para obtenerlos, asimismo la necesidad de estima es otra área que se ve afectada desde el núcleo familiar; pues en algunos casos provienen de familias desintegradas o familias disfuncionales, lo que ha provocado en ellas la insatisfacción de las necesidades más altas para lograr la propia estima.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

1. Debido a la situación del desempleo y situación económica que está enfrentando el país existen pocas oportunidades para el crecimiento personal y laboral lo cual conlleva a que muchas mujeres emigren a la capital en busca de un mejor trabajo pero lamentablemente no lo encuentran y son víctimas del abuso de poder y violación de sus derechos.
2. Por la poca preparación académica de las trabajadoras domésticas no cuentan con oportunidades laborales que les ayuden a superarse cubriendo sus necesidades básicas y están propensas a maltratos psicológicos y violación de sus derechos por la falta de conocimiento o miedo a ser despedidas, demostrando que las políticas de contratación son inadecuadas al trabajo que desempeñan.
3. El no poder completar los estudios hace que las mujeres opten por el trabajo doméstico, porque no les exigen mayor grado académico, y sufren de maltrato psicológico en el trabajo porque este no es visto por los empleadores y por el gobierno como importante, por lo cual la remuneración y los incentivos laborales son precarios, afectando su autoestima y motivación personal.
4. La personalidad de las mujeres ha sido desvalorizada y por esta razón muestran inseguridad y esto no les permite potenciar al máximo sus habilidades. Existe en ellas baja autoestima, que pudiera deberse al intento de abuso sexual que sufrieron y al maltrato psicológico por parte de sus empleadores lo que creó en ellas un sentimiento reprimido que trajo consigo un trauma no resuelto que genera contradicción interior.
5. Los patrones de crianza y las familias numerosas son algunos aspectos que no les ayudan a las trabajadoras domésticas para poder tener mejores

oportunidades en su vida ya que a muy temprana edad empiezan a trabajar para ayudar en los gastos de sus familias, obstaculizando sus sueños de superación.

## RECOMENDACIONES

1. A los empleadores de las mujeres domésticas; para que se les respete, dándoles un mejor trato, cumpliendo con lo establecido en un contrato escrito que ayude a evidenciar el incumplimiento del mismo.
2. A las trabajadoras domésticas para que juntas luchen porque se cumplan sus derechos, proporcionándoles mejores condiciones laborales y mejores pagos económicos para que así ellas puedan satisfacer sus necesidades básicas.
3. A profesionales especializados en salud mental promover talleres y charlas motivacionales hacia las mujeres para que puedan rendir mejor en su trabajo, y para que reconozcan y exijan sus derechos ya que la fuerza de trabajo de las mujeres ayuda al desarrollo económico del país.
4. A las autoridades de nuestro país, que promuevan la enseñanza de valores como el respeto a los derechos humanos y laborales, a fin de promover una sociedad libre de discriminación y racismo.
5. Al estado junto con el ministerio de trabajo, que promueva campañas para proporcionar mejores condiciones laborales a las trabajadoras del hogar ayudándoles a sentirse pertenecientes a una sociedad donde se les valore por desempeñar una trabajo digno.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Fernández Francisco, "psicología del terrorismo", Salvat Editores 1986, pág. 45
- ATRADOM, "La Necesidad de Trabajar", Guatemala 2011, Pp. 136
- Bandura, Albert y. Walters, Richar H , "Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad", Editorial Alianza pág. 114
- Branden, Nathaniel, "La Psicología de la Autoestima", Traducción: Menezo, Daniel, 2001 Barcelona, Paidos, 1969, Pp. 375.
- Bernal, Cesar Augusto, "Metodología de la investigación", Segunda edición, Pearson, México 2006, 389pp.
- Carolina Cabarrus y Edda, Gaviola, "Nuestros Derechos ¿al revés?" Folleto informativo: Convergencia Cívico Política de Mujeres. Primera edición Guatemala 2000 pp. 48
- Chaves de Santacruz, Nina (Comp) "La Violencia contra la Mujer", Colombia, Editores Gente Nueva, 1992, pp. 115
- C.N. Cofer, C.N, Appley, M." Psicología de la motivación Teoría e investigación", Traducción: Patán López, México, Trillas, 1987, pp.907
- Cruz Ramírez, José, "Autoestima y Gestión de Calidad" México, Editorial Iberoamérica, S.A., 1996, pp. 284

- Decreto 14-41 Código de Trabajo, 2002 (Con reformas incluidas.) pág. 148
- De Guerra Orozco, Cruce Lena, "La no violencia frente a la necesidad de cambio". El salvador, Universidad del Rosario 1983.
- Dicaprio, Nicholas, [Psicología de la Salud y el desarrollo de Maslow [: En su "Teorías de la personalidad". Traducción de J. Velázquez y A. Palencia. México, McGraw S.A., 1,989, pp. 357 -397
- Fromme Allan, "Liberación, psicología de la angustia", México 1984, Pp. 132
- Flores Sánchez, Oscar Fernando "Esquema Sintético de la Filosofía (mente-cuerpo)" Universidad de San Carlos pp.59
- Garavito, Marco Antonio, "Violencia Política e Inhibición Social" 1ra. Edición, Guatemala, Flacso, 2004, pp.167
- Irigoyen, Marie-France "El acoso Moral". Traducción de Enrique Folch. España: Paidós 1,999, pp.157
- Iñaki, Piñuel, "Mobbing Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" España, Santillana Generales, 2003, pp.431
- Kipen, Ana y Caterberg, Mónica "Maltrato, un permiso milenario Violencia contra la mujer", Versión castellana: España IntermonOxfam 1ra. Edición, 2006, pp.203



- Koontz Harold, "administración" Universidad de California, los Ángeles  
Págs.771
- Nunberg, Herman, "Principios del Psicoanálisis", Traducción: José Luis Etcheverry, Argentina, 1955, pp.391
- Pardo de Vélez, Graciela, Cedeño Collazos, Marlene, "Investigación en salud", Colombia, McGraw-Hill, 1997, pp.206
- Padua, Jorge, "Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales". Primera edición: 1979 Fondo de cultura económica de México D.F.360pp.
- "Participación de las Mujeres Trabajadoras a Través de la Historia", ed. Onam Guatemala Tomo I, 2,005
- Prada Rafael, "Escuelas Psicológicas y Psicoterapéuticas", Cuarta edición, Colombia, 1998 Pp. 216
- "Propuesta de Reformas al código de trabajo decreto 14-41 del congreso de la República de Guatemala", Por Organizaciones de Mujeres y de Derechos Humanos, Versión Popularizada. Julio 2003. ONAM Pp.17
- Stoner, James y Freeman, Edward [Motivación Desempeño y satisfacción En el trabajo [: En su "Administración" Traducción de Arturo Córdova. México: McGraw S.A. 1,994 Pp. 471-497

- Trifoliar Informativo de "La Asociación de trabajadoras del Hogar, A Domicilio y Maquila "ATRAHDOM".2012
- Trifoliar informativo "Convenio 189 complementado con la recomendación 2011 para el trabajo doméstico". ATRAHDOM.
- Trifoliar informativo "Defensoría de los Derechos de la Mujer". Procuraduría de los Derechos Humanos Guatemala, C.A
- Zepeda Herrera, Fernando "Psicología Organizacional", México 1999, pp. 355
- Zepeda, R. et al, "Lecturas de metodología de las ciencias sociales", Guatemala, Instituto de investigaciones políticas y sociales, Escuela de Ciencias Políticas, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1995, 7-93pp.

# **ANEXOS**

### 3.3 Características encontradas en el

#### Test Proyectivo gráfico del árbol (Versión Karl Koch)

Los siguientes son rasgos predominantes en los árboles elaborados por mujeres trabajadoras del hogar.

Partes del árbol	Rasgos encontrados	Interpretación	Conclusión
Árbol sin suelo	Inseguridad, de carácter cambiante.	La inseguridad pudiera deberse a las múltiples maneras en que se ha visto devaluada su personalidad, y no permite potencializar al máximo sus cualidades y habilidades. Y el carácter cambiante puede ser una reacción adoptada ante los problemas que la mayoría de ellas ha tenido que afrontar siendo madres solteras.	La falta de suelo nos indica cierto desarraigo ya que falta el piso firme en el cual apoyarse.

	<p>Necesidad de apoyo, falta de seguridad, temor a la muerte. Debido a ciertos traumas vive sentimientos de contradicción interior. Aparente rigidez y frialdad, cierto grado de dificultad al comunicarse. Conflictos con el medio que le rodea. Mayor importancia a su mundo interior.</p>	<p>En este aspecto se vuelve a evidenciar la baja autoestima con el rasgo predominante de la falta de seguridad. Debido a que muchas de ellas vivieron intento de abuso sexual o abuso sexual como tal y se creó un sentimiento reprimido que trajo consigo un trauma no resuelto que a la fecha podría estar generando contradicción interior.</p>	<p>El tronco es el que sostiene, representa las reacciones afectivas. Representa la personalidad.</p>
<p>Tronco:</p>	<p>Obsesivo, Personalidad rígida, hay tensión interna, desconfianza cautelada, dificultad para tomar decisiones.</p>	<p>El hecho de tener que hacer los oficios de una casa con la mayor perfección posible las ha llevado de alguna manera</p>	<p>Las ramas arrojan información importante acerca de la</p>
<p>Ramas:</p>			

		a tener esa obsesión por la limpieza y el orden.	modalidad de las relaciones interpersonales.
Raíz:	Excesiva preocupación por el contacto con la realidad, represión sexual, frialdad instintiva, reprimida inconscientemente muestran solo una parte de ellos mismos, curiosidad,	Se enmarca nuevamente la baja autoestima al sentir miedo tener ese contacto cercano con la realidad pues se ha formado en ellas una actitud sumisa que les dificulta dejar atrás los miedos y los temores,	La raíz tiene relación con los aspectos más profundos del ser, nos dan cuenta del criterio de realidad con que se maneja el sujeto, el área de inconsciente.
Pasto:	inconformidad, inestabilidad	La inconformidad es debido a la mala remuneración del trabajo, a la falta de incentivos y a que muchas veces no pueden realizar	En el pasto se encuentran las experiencias, sentimientos, que marcaron y marcan el

			plenamente su rol de madre, esposa, hija etc. Debido a las pocas horas de descanso con el que cuentan.	accionar y la conducta de la persona.
Copa:	Sentimental, fantasiosa, actitud defensiva, receptivo, abierta a nuevas situaciones.	Son mujeres que han sufrido y esto las ha llevado a ser susceptibles al trato que los otros les brindan ya sea bueno o malo.		Toda alteración o conflicto que experimente el sujeto en su pensar, se refleja en esta zona.

### 3.4. GRUPO FOCAL

Dentro del grupo focal se realizó una serie de preguntas entre las 10 mujeres trabajadoras domésticas las cuales respondieron de la siguiente manera:

1. **¿Se siente cómoda con su forma de ser?** Ellas mencionaron que sí porque se sentían bendecidas por Dios y agradecieron las enseñanzas que habían recibido de sus padres las cuales les han ayudado a enfrentar las dificultades de la vida, a pesar de que su respuesta verbal fue sí, algunas de ellas en su forma de hablar o en la expresión corporal mostraban baja autoestima pues al verse en el espejo sus reacciones fueron de insatisfacción por lo que su imagen proyectaba ante ellas mismas en ese momento.

2. **¿Exigen un grado académico al momento de contratarla?** de las 10 mujeres 7 mencionaron que no exigían un grado académico ya que mientras menos sepan leer y escribir es más fácil de engañar y manipular, las otras 3 dijeron que sí al menos hasta 6to. Primaria porque muchos empleadores las mandan a comprar o a realizar pagos en los cuales es necesario que sepan leer y escribir.

3. **¿Cómo es visto el trabajo doméstico en Guatemala?** Lamentablemente es mal visto ya que se violan sus derechos como trabajadoras explotándolas en la realización de sus labores, es un trabajo en el cual no se les valora ya que en su mayoría sufren de discriminación, racismo o en algunos casos de acoso sexual, provocando entre ellas inseguridad y pocas alternativas para sobresalir dentro de la sociedad pues es un trabajo mal pagado.

4. **¿Situaciones que desmotivan para continuar trabajando en casa?** Las trabajadoras domésticas mencionaron que el acoso sexual, el salario, los malos tratos recibidos de parte de sus empleadores, el horario laboral, el no contar con



un seguro médico y las condiciones en las cuales ellas duermen son algunos aspectos que las desmotivan para seguir laborando en el trabajo doméstico.

**5. ¿Es fácil hablar de sus problemas personales?** 6 de las 10 mujeres mencionaron que no es fácil hablar de sus problemas ya que muchas de ellas han sido traicionadas al momento de abrir sus corazones con personas equivocadas y las otras 4 mujeres mencionaron que todo es un proceso y que si hablan de sus problemas es solamente con personas las cuales les tienen mucha confianza.

**6. ¿Cuenta con amigos o familia cercana en quien confiar?** 3 de las 10 mujeres dijeron que si cuentan con familiares con los cuales pueden confiar ya que les ayudan y les aconsejan en los momentos difíciles de sus vidas y las otras 7 mujeres mencionaron que no ya que la relación con sus familias es distante porque no se comunican con frecuencia o viven muy lejos de ellos.

**7. ¿Cómo dedica tiempo para su bienestar personal?** 5 mujeres mencionaron que dedican tiempo para ellas al convivir con sus hijos o familiares cercanos, 3 mencionaron que meditando, leyendo, escribiendo, caminando o dibujando y las últimas 2 mencionaron que buscan su bienestar personal al no ponerles tanta importancia a sus problemas y procuran ver lo positivo de sus vidas dando gracias a Dios en todo momento.

**8. ¿Experiencias en las que haya vivido maltrato?** Ellas mencionaron que al momento de comer, muchas de ellas solo comían frijoles mientras que sus empleadores comían pollo lo cual algunas se les antojaba pero no tenían las posibilidades para satisfacer sus antojos, también mencionaron que sufren de maltrato al momento de ser insultadas o acusadas de ser ladronas. Asimismo cuando se les exigen más de lo que ellas pueden dar, muchas de ellas sufrieron gritos y discriminación por parte de sus empleadores pues no las dejan descansar y solamente las explotan.

## GUÍA PARA GRUPO DE ENFOQUE

“El maltrato psicológico a la mujer trabajadora del hogar (Con remuneración económica) en Guatemala, y como esto afecta su autoestima y motivación personal

4. Jornadas laborales
5. experiencias en las que hayan vivido maltrato en el lugar de trabajo.
6. Acoso y hostigamiento
7. situaciones que desmotivan para continuar trabajando en una casa.
8. Como es visto el trabajo doméstico en Guatemala
9. Es fácil hablar de sus problemas personales.
10. Cuenta con amigos o familia cercana en quien confiar
11. Dedicar tiempo para su bienestar personal.
12. Se sienten cómodas con lo que piensan, sienten y hacen.
13. Dan y reciben cariño.

## GUÍA DE PREGUNTAS PARA ORIENTAR EL TESTIMONIO

“El maltrato psicológico a la mujer trabajadora del hogar (Con remuneración económica)  
en Guatemala, y como esto afecta su autoestima y motivación personal

### Datos Generales

Edad: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

14. Miembros que conforman la familia
15. Oficio de los padres
16. Edad en la que inicio a trabajar como empleada doméstica
17. Razón por la que opto laborar en este oficio
18. Forma en que realiza el contrato laboral cuando inicia a trabajar en una casa
19. Pago de prestaciones que demanda la ley
20. Existe un horario especifico cuando se trabaja por mes
21. Condición de las habitaciones que le designaban para su descanso en las casas en las que trabajo

22. Medidas de seguridad para realizar el trabajo
23. Trato que le brindaban las personas que habitan las casas en la que laboro
24. Insinuaciones o proposiciones sexuales en el trabajo
25. Las tareas realizadas eran las acordadas en el contrato
26. Conocimiento de los derechos como mujer.
27. Condiciones en las que se dio el despido o la renuncia si alguna vez los hubo.
28. Críticas por la forma de vestir, hablar o por la religión
29. El sueldo es suficiente para solventar los gastos de vivienda, alimentación y vestuario.
30. Derecho a atención medica
31. Principales motivadores en el trabajo
32. Principales metas en la vida.
33. Formas en que podría mejorar el trabajo doméstico en Guatemala.

## PLAN DE ACTIVIDAD PARA GRUPO DE ENFOQUE

Objetivo General: verificar por medio de grupos de enfoque, el impacto que ocasiona a las mujeres trabajadoras del hogar, el maltrato psicológico en su autoestima.

Objetivo específico	Actividad	Recursos	Tiempo
<p>Describir como se afecta la autoestima de la víctima cuando ha sido maltratada psicológicamente.</p>	<p>Dinámica de esparcimiento "los animalitos."                      Papelógrafos                      Preguntas focales. (1-4)                      Dinámica del espejo                      Preguntas focales (5-9)                      Dinámicas de caricias positivas                      34. Metacognición.                      35. Premio a la persona que participe más.                      36. Premio a la persona que tenga más ganchos. rifa</p>	<p><b>Humano</b>                      2 Tesistas                      10 mujeres objeto de Estudio.</p> <p><b>Material</b>                      Papel manila                      Marcadores                      Hojas blancas                      Tape</p>	<p>2 de Diciembre de 9:00 A.M. a 12:00 P.M</p>

## FOTOGRAFÍAS



**Fuente:** trabajadoras del hogar realizando el test del árbol



**Fuente:** trabajadoras del hogar compartiendo sus experiencias dentro del grupo focal.

## GLOSARIO

37. **Autoestima:** Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.
38. **Discriminación:** Es todo acto de separar a una persona de una sociedad o formar grupos de personas a partir de criterios determinados
39. **Estigmatizar:** Es una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que su portador sea incluido en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores.
40. **Exclusión:** Falta de participación de segmentos de la población en la vida social, económica, política y cultural de sus respectivas sociedades debido a la carencia de derechos, recursos y capacidades básicas que hacen posible una participación social plena.
41. **Hostigamiento:** Abarca una amplia gama de comportamientos ofensivos. Normalmente se entiende como una conducta destinada a perturbar o alterar.

42. **Identidad de género:** Alude al género con el que una persona se identifica como masculino o femenino, (es decir, si se percibe a sí mismo como un varón o una mujer, o de otra manera menos convencional)
43. **Intrínseco:** Término utilizado frecuentemente en Filosofía para designar lo que corresponde a un objeto por razón de su naturaleza y no por su relación con otro.
44. **Introvertido:** Es una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en los procesos internos del sujeto.
45. **Patológico:** Que constituye una enfermedad o es sinónimo de ella.
46. **Remuneración:** Cantidad de dinero o cosa con que se paga un trabajo
47. **Transgresión:** El quebrantamiento de leyes, normas o costumbres.