

**UNIVERSIDAD  
HISPANOAMERICANA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

*TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA*

**LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING EN  
EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO  
SOCIAL Y PSICOLOGÍA DEL PODER  
JUDICIAL, PRIMER CIRCUITO  
JUDICIAL DE SAN JOSE**

ALUMNA:  
JESSICA BARRANTES MONGE

ABRIL, 2018

## Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	3
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	4
<b>1.1.1 Antecedentes del problema</b> .....	4
Internacionales: .....	4
Nacionales:.....	7
<b>1.1.2 Delimitación del problema</b> .....	8
<b>1.1.3. Justificación del problema</b> .....	9
<b>1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:</b> .....	11
<b>1.3.1 Objetivo General:</b> .....	11
<b>1.3.2Objetivos específicos:</b> .....	11
<b>1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES</b> .....	12
<b>1.4.1Alcances de la investigación</b> .....	12
<b>1.4.2 Las limitaciones</b> .....	13
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>2.1 EL CONTEXTO TEORICO – CONCEPTUAL</b> .....	16
<b>Historia de la Psicología</b> .....	16
I. El método científico .....	16
Observación .....	16
II. Formulación de hipótesis generales que expliquen los hechos observados .....	17
III. Verificación o contrastación de la hipótesis .....	17
Métodos no experimentales .....	17
Métodos experimentales .....	17
Principales escuelas dentro de la Psicología .....	17
La Gestalt.....	19
La conducta según Freud .....	20
El Conductismo .....	21
El Conductismo Clásico .....	21
La Psicología Cognitiva.....	23
El Humanismo.....	23
<b>El Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo...</b> .....	24
<b>Acciones del Mobbing</b> .....	26

<b>Horizontal</b> .....	30
<b>Vertical descendente (bossing)</b> .....	30
<b>Vertical ascendente</b> .....	30
<b>Causas</b> .....	31
Estrategias en el área legal: .....	37
Estrategias en el área psicológica: .....	38
Estrategias que puede utilizar frente a la persona acosadora y en su oficina: .....	40
Estrategias en su estilo de vida: .....	41
<b>El estrés</b> .....	43
<b>Las etapas del Estrés</b> .....	44
<b>Síntomas</b> .....	47
<b>Síntomas físicos</b> .....	47
<b>Síntomas emocionales</b> .....	48
<b>Trastorno adaptivo</b> .....	48
<b>Trastornos del Estado de Ánimo</b> .....	48
<b>Distintos enfoques en el estudio del estrés</b> .....	49
1. <b>El estrés como estímulo</b> .....	49
2. <b>El estrés como respuesta</b> .....	49
3. <b>El estrés como interacción</b> .....	49
<b>Los síntomas más comunes</b> .....	50
<b>Estrés agudo episódico</b> .....	50
<b>Síntomas</b> .....	51
<b>Estrés crónico</b> .....	51
<b>Estrés en el trabajo</b> .....	52
<b>Personalidad tipo A</b> .....	54
• <b>Personalidad tipo B</b> .....	55
<b>Señales de Alarma</b> .....	55
<b>Señales psicológicas</b> .....	55
<b>Como combatir el estrés</b> .....	57
<b>El Poder Judicial</b> .....	58
<b>CAPÍTULO III MARCO METODÓLICO</b> .....	62
3.1 <b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	63
3.2 <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	63

<b>3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO</b> .....	63
<b>3.3.1 Población</b> .....	64
<b>3.3.2 Muestra</b> .....	64
<b>3.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión</b> .....	64
<b>3.4 Instrumentos para la recolección de la información</b> .....	65
<b>1. Confiabilidad</b> .....	65
Escala de Cisneros .....	65
<b>2. Validez del cuestionario</b> .....	65
Escala de Cisneros .....	65
<b>3.5 Diseño de la Investigación</b> .....	66
<b>Procedimiento de recolección de datos</b> .....	67
<b>Organización de datos</b> .....	67
<b>Análisis estadístico</b> .....	68
<b>3.6 Operacionalización de las Variables</b> .....	68
<b>CAPITULO IV PRESENTACION DE RESULTADOS</b> .....	72
<b>4.1 Generalidades</b> .....	73
<i>Tabla N°1</i> .....	73
<i>Tabla N°2</i> .....	73
Escala de Cisneros .....	74
<i>Tabla N°3</i> .....	74
<i>Tabla N°4</i> .....	75
<i>Tabla N°5</i> .....	76
<i>Tabla N°6</i> .....	77
<i>Tabla N°7</i> .....	78
<i>Tabla N° 8</i> .....	79
<i>Tabla N° 9</i> .....	80
<i>Tabla N°10</i> .....	81
<i>Tabla N°11</i> .....	82
<i>Tabla N°12</i> .....	83
<i>Tabla N°13</i> .....	84
<i>Tabla N°14</i> .....	85
<i>Tabla N°15</i> .....	86
<i>Tabla N°16</i> .....	87

<i>Tabla N°17</i> .....	88
<i>Tabla N°18</i> .....	89
<i>Tabla N°19</i> .....	90
<i>Tabla N°20</i> .....	91
<i>Tabla N°21</i> .....	92
<i>Tabla N° 22</i> .....	93
<i>Tabla N°23</i> .....	94
<i>Tabla N°24</i> .....	95
<i>Tabla N°25</i> .....	96
<i>Tabla N°26</i> .....	97
<i>Tabla N°27</i> .....	98
<i>Tabla N°28</i> .....	99
<i>Tabla N°29</i> .....	100
<i>Tabla N°30</i> .....	101
<i>Tabla N°31</i> .....	102
<i>Tabla N°32</i> .....	103
<i>Tabla N°33</i> .....	104
<i>Tabla N°34</i> .....	105
<i>Tabla N°35</i> .....	106
<i>Tabla N°36</i> .....	107
<i>Tabla N°37</i> .....	108
<i>Tabla N°38</i> .....	109
<i>Tabla N°39</i> .....	110
<i>Tabla N°40</i> .....	111
<i>Tabla N°41</i> .....	112
<i>Tabla N°42</i> .....	113
<i>Tabla N°43</i> .....	114
<i>Tabla N°44</i> .....	115
<i>Tabla N°45</i> .....	116
<i>Tabla N°46</i> .....	117
<i>Tabla N°47</i> .....	118
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	119
<b>5.1 Interpretación o Explicación</b> .....	120

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	158
6.1 Conclusiones .....	159
6.2 Recomendaciones .....	163
<b>Bibliografía</b> .....	<b>166</b>

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

#### **Internacionales:**

En el 2011 Rodríguez realizó una tesis en licenciatura llamada “Relación entre Mobbing y depresión en un centro de llamadas de Guatemala, su propósito principal consistía en determinar la relación que existe entre el Mobbing y la depresión en los trabajadores de un centro de llamadas, la autora realizó una investigación de tipo descriptiva y correlacional, para su realización se utilizó una muestra de cuarenta y tres personas, del área operativa, estos de ambos sexos, con un rango de edad de dieciocho a veintiséis años, para ello se utilizó un muestreo no probabilístico.

En este se utilizaron dos instrumentos con el fin de determinar dicha relación. Para detectar el acoso laboral, se utilizó el “El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo”, realizado por Manuel Prado Moreno el cual califica dos elementos 1. La Violencia Psicológica en el trabajo y 2. El Acoso Psicológico en el Trabajo. Además se utilizó también la escala de Depresión realizada por W.W. Zunga. Ambas pruebas fueron aplicadas sin límite de tiempo, se utilizaron para determinar si se cumplía o no el objetivo general de la investigación.

La autora Rodríguez, utilizó el término de Mobbing, con el cual se identifica al acoso laboral extendido que tiene como objetivo el aislamiento del empleado. Y como conclusiones de la investigación, se extrajo de la misma, que existe relación entre el Mobbing, depresión y edad, la cual indica que a mayor edad, mayor acoso y mayor depresión y que el género femenino es el más afectado, lo que se ve principalmente

afectado en edades de dieciocho a veintitrés años. Con esta investigación la autora Rodríguez obtuvo su grado de licenciatura en Psicología.

En el 2012, la autora Soto de Paz, presenta la tesis llamada “Relación entre el (Mobbing) y autoestima en una empresa de Call Center. La misma propone esta investigación con el objetivo de verificar si existe relación entre autoestima y acoso laboral, dentro de una empresa de llamadas bilingüe de Guatemala, para este trabajo tomó en cuenta el género, la edad y la antigüedad del empleado dentro de la empresa. Ella realizó esta investigación utilizando el análisis descriptivo correlacional, con muestreo no probabilístico.

Para ella se utilizó una muestra conformada por cuarenta personas, entre ellos hombres y mujeres, en edades de diecinueve a veintiocho años, divididos en veinte hombres y veinte mujeres, a los cuales se le aplicaron dos instrumentos. Estos fueron utilizados con el fin de indagar si existe Mobbing dentro de la organización. El primero fue el “El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT – PANDO) y la segunda la Escala de Autoestima de Resembre. La cuál arrojó una serie de resultados detallados a continuación.

La autora concluyó: 1. Que, dentro de la empresa de Call Center, se puede evidenciar en alto nivel la presencia de Acoso Laboral, mientras que la intensidad del mismo se encuentra a un nivel bajo. 2. El nivel de autoestima que se evidenció en un nivel alto a pesar de que los sujetos son víctimas de acoso. 3. Se puede notar que la única correlación y además significativa que se presenta es la antigüedad de los sujetos encuestados y 4. El tipo de acoso psicológico que se presenta es de tipo descendente, ya que es producido por personas superiores al acosado.

El autor Jiménez, presentó su tesis llamada “El Mobbing en el Área Comercial de las Empresas”. Este presenta un análisis del Acoso Laboral que se practicó sobre los colaboradores del área comercial de las empresas en la ciudad de Quito. Ya que muchos empleadores con el propósito de mejorar los ingresos por sus ventas en las compañías, elevan sus metas sin que exista un sustento técnico que haga visible su consecución, y exigen a sus vendedores que las cumplan y se ven afectados sus ingresos por comisión.

Este autor para realizar su estudio se formuló el siguiente planteamiento del problema, el cual dice que ¿ cómo la implementación de estas prácticas, por parte de los empleadores, provocan un acoso laboral al empleado, que le afecta económicamente, psicológicamente y físicamente, y en muchas ocasiones termina con la renuncia del empleado o colaborador a su trabajo?, este realizó una investigación de índole cualitativa, de tipo descriptiva, con una muestra de cien personas, con métodos inductivos y deductivos, para ello utilizó la observación, la entrevista, la encuesta, y un instrumento llamado “ El Diario de Campo”. Estos arrojaron los siguientes resultados.

El autor concluyó en su investigación que: 1. Afecciones emocionales como el estrés, el insomnio, la depresión, entre otras afecciones físicas como gastritis, úlceras, entre otros, afectan con mayor frecuencia a los vendedores de las empresas. 2. La exigencia por parte de los empleadores, de que cada vez los objetivos sean más altos sin importar las condiciones en que se desarrolla el trabajo, origina este tipo de enfermedades, que en ocasiones pueden llevar a la muerte. 3. De las entrevistas realizadas a empresarios de la ciudad, se pudo concluir que, si bien desconocen el significado y todo lo que conlleva el acoso laboral, en muchos casos, si lo practican.

## **Nacionales:**

En el 2011 Vargas, realizó un artículo, el cual llamó Acoso Laboral en Costa Rica Este constituye un análisis descriptivo de las resoluciones judiciales de Costa Rica respecto al acoso laboral. De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica son veintitrés resoluciones clasificadas bajo el tema de “acoso laboral” relativas a procesos iniciados desde el año 1998 al 2011, También se analizó la información suministrada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de las denuncias que se tramitaron por la vía administrativa.

La autora menciona dentro de este artículo los principales conceptos con los que se conoce y describe el acoso laboral u hostigamiento laboral, por lo que el objetivo principal de la investigación fue responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿qué elementos consideran los órganos jurisdiccionales para determinar cuándo ha habido acoso laboral?, ¿cuáles son las principales limitaciones que presentan las víctimas del acoso laboral al presentar la denuncia?, ¿en qué situaciones los tribunales han considerado que sí ha habido acoso laboral y en cuáles no?, ¿cuál es la normativa aplicable en Costa Rica?

Los objetivos generales obtenidos por la autora, indicaron que para el 2011 a través de las resoluciones, se pudo conocer el alto porcentaje de demandas interpuestas y denegadas por haber sido mal planteadas o por no haberse probado los hechos alegados y el bajo porcentaje que se declaró con lugar y se ordenó la indemnización de la víctima por el acoso sufrido (13% favorables hacia el trabajador) y dentro de las conclusiones podemos decir que en Costa Rica, es hasta el 2007 se inicia en el MTS un registro de las denuncias por este tema, para el año 2009 se habían presentado un total de noventa y dos denuncias por acoso laboral, dentro de los órganos jurisdiccionales, bajo el término “acoso laboral”.

El autor Romero, en el año 2006, realizó un artículo para exponer las características del Mobbing y sus efectos, para ello este utilizó una combinación a la doctrina, normativa y jurisprudencia. El autor expone que para ese tiempo en Costa Rica no existe una ley que regule este hecho social, el cual tiene aristas sociológicas, políticas, económicas, jurídicas, psicológicas.

El autor menciona que el Mobbing es una forma de violencia discriminatoria hacia una determinada persona por parte de sus superiores o el resto de sus compañeros que afecta por igual a hombres y mujeres de todas las edades y puede llegar a causar el hundimiento psicológico.

Algunas de las conclusiones que el autor propone en este artículo son: esta clase de agresividad u hostigamiento en el ámbito laboral o de los recintos educativos, se está extendiendo cada vez más, tanto a nivel internacional como en nuestro país, es probable que dentro de poco tiempo en Costa Rica se emita una ley sobre el Mobbing, teniendo como base el borrador del proyecto, expediente legislativo No. 15.211. Por lo que respecta a nuestra jurisprudencia de la Sala Segunda y de la Sala Constitucional, cabe decir que va en la dirección correcta como lo prueban sus sentencias respectivas, aplicando el Código de Trabajo y la ley 2694 del 22 de noviembre de 1960 sobre la prohibición de discriminación del trabajo.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se llevó a cabo con funcionarios del Poder Judicial, en el segundo semestre del año 2017, en el edificio del Organismo de Investigación Judicial, ubicado en el Primer Circuito Judicial en San José, Barrio González Laman.

### **1.1.3. Justificación del problema**

La presente investigación, es de relevancia social, ya que este tema beneficiará a los trabajadores, ya que en la sociedad costarricense muchas personas, entre ellos empleados públicos o privados, no conocen que existe este tipo de acoso psicológico en el trabajo y que se conoce como Mobbing el cual se describe, Hirigoyen (1998) “ cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras actos, gestos, y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo o pueden poner en peligro su empleo” (p.48).

Y que existe legislación vigente, donde las empresas o instituciones velarán por disminuir o erradicar este tipo de situaciones dentro de la institución, empresa o compañía, ya que los colaboradores y las colaboradoras no conocen los alcances a nivel psicológico, físico, laboral y social que puede ser víctima una persona que es acosada psicológicamente en su lugar de trabajo, además desconocen que este tipo de actos se pueden denunciar, sin que exista la posibilidad de perder el empleo.

La población que se verá beneficiada con esta investigación serán los funcionarios públicos del Poder judicial, dado que esta población podría verse afectada en situaciones de acoso, puesto que éste podría darse en sus colaboradores donde estos podrían ser posibles víctimas de este tipo de Mobbing dentro de sus puestos de trabajo, esto como lo conceptualiza Cervera & Rojo 2005 “Comportamientos negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de hacerle el vacío” (p.17).

Dentro de dicha institución existen políticas que regulan este tipo de actos, pero estas leyes, podrían ser no cumplidas por las personas trabajadoras, y esto podría deberse a diversos factores, como por ejemplo que el servidor o servidora desconoce que exista este tipo de legislación vigente, también podría influir el estado laboral en que se encuentre el trabajador, ya que si este es propietario, podría tener todo el apoyo de las comisiones encargadas de velar por el cumplimiento de lo estipulado en las leyes, pero si dicho funcionario se encuentre en interinato, este experimentaría temor al denunciar este tipo de actos acontecidos, ya que sus futuros nombramientos podrían verse afectados, según la relación que este tenga con su jefatura o coordinación.

Esto se relaciona con lo descrito por los autores Cervera & Rojo (2005) “Acciones recurrentes, censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden traer como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral que opera en el mismo lugar de trabajo” (p.17). Esto se relaciona con lo que ya se mencionó anteriormente y con el objetivo principal de esta investigación, el cual va íntimamente relacionado con la variable de estudio.

Esta investigación nace con el propósito de indagar si se relaciona el Mobbing en los funcionarios y funcionarias, así como dar a conocer cuáles serán los principales autores, así como la frecuencia en que este percibido por los colaboradores de este departamento y proporcionar recomendaciones por si la persona es víctima de este tipo de acoso, para que puedan tomar en cuenta los beneficios de dar a conocer su caso y erradicar el acoso, que vaya más allá de mantener un salario y un puesto, sino que prevalezca ante todo su salud física, emocional, laboral y social.

Ya que una persona colaboradora que esté satisfecho con su trabajo, lo hará de mejor manera, y las recompensas las dará a conocer a la hora de producir laboralmente, sin

importar que su puesto sea a nivel profesional, como por ejemplo un juez, o una jueza, un fiscal, o una fiscalía o si su puesto es técnico, ya que no ha de importar las funciones que realice para la institución, sino que lo realizará con gusto, con amor por su trabajo y por la institución donde labora.

Además, este tipo de acoso afectará a las personas víctimas, según su nivel personal de abstracción que dicha persona posea, así como otros factores personales por los que estaría pasando la persona como por ejemplo insatisfacción personal, problemas familiares, estrés entre otros. Es por esto que esta investigación, quiere analizar, la relación si estuviese presente el Mobbing en funcionarios del Poder Judicial de Costa Rica, específicamente en el Departamento de Trabajo Social y Psicología.

## **1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es la percepción del Mobbing en el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, en el Primer Circuito Judicial de San José?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Dar a conocer el Mobbing en el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Medir el Mobbing en los funcionarios del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, en el Primer Circuito Judicial de San José.

- Conocer la frecuencia con la que es medida el Mobbing en los funcionarios y las funcionarias del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.
- Identificar los principales autores que propician el Mobbing en los funcionarios y las funcionarias del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial del Primer Circuito Judicial de San José
- Ofrecer recomendaciones en caso de que exista relación entre en Mobbing, el nivel de acoso percibido y los autores en los funcionarios y funcionarias del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances de la investigación**

Se les solicitó a las personas participantes, las cuales fueron elegidas a conveniencia que participaran de forma voluntaria en llenar el instrumento por lo que el mismo se les proporcionó de forma electrónica, dentro del mismo se les proporcionó las instrucciones y se informó acerca del motivo de la investigación, la confidencialidad de los datos y su voluntariedad de participación solo una cierta parte de la muestra se comprometió con la solicitud y con la respuesta de la misma en tiempo y forma, pero para poder lograrlo se utilizaron diferentes medios, como lo fueron las redes sociales, correos institucionales y grupos de WhatsApp, esto para poder obtener el objeto de estudio dentro de la investigación.

### **1.4.2 Las limitaciones**

El instrumento fue validado y adaptado en forma digital, para su validación el mismo fue aplicado a una muestra de diez personas, a este grupo se le solicitó que leyeran el instrumento original del autor, se les pidió que leyeran cada uno de los ítems, y que al lado pusieran que pregunta o palabra le cambiarían para mayor comprensión de los participantes, para ello se les dio un plazo de dos días, se les aplicó el cuestionario y los participantes indicaron los cambios que para ellos se necesitaban, posteriormente a esto, se procedió a unificar las respuestas con las que palabras que ocupaban ser cambiadas.

Para luego con las que tuvieran mayor similitud, para se procedió a revisar pregunta, por pregunta, por lo que se buscó un programa informático, donde se pudiera almacenar la información suministrada por los participantes, esto para poder ahorrar tiempo en la recolección y análisis de los datos, para ello se requirió la ayuda de un profesional en informática una vez elegido el programa y con el instrumento modificado a las necesidades de la esta investigación, para ello se canceló una mensualidad al sitio web [onlineencuesta.com](http://onlineencuesta.com), por lo que cada una de las personas participantes contaban con un mes de tiempo para llenar el instrumento

Pero se tuvo mucha dificultad para que las personas contestaran dicho cuestionario, ya que varios de los participantes elegidos que se les envió el instrumento no lo contestaron, por lo que esto fue también una limitante importante, ya que hubiesen participado mucho más personas y la muestra hubiera sido mayor, con más departamentos para analizar y se hubieran podido conocer diferentes puntos de vista y determinar si dentro de estas oficinas hay relación con la variable a analizar.

Además se solicitó ayuda en la institución, por lo que se les informó al Departamento de Salud Ocupacional esto, para que ellos a su criterio proporcionaran una población, que podría participar como objeto especial de estudio, pero el correo electrónico donde se explicó el objetivo de la investigación y lo que se requería fue contestado por la secretaria de esa oficina, donde se indicaba que se pasaría la información a la jefatura, para su respectiva revisión y una posterior respuesta, pero el mismo no fue respondido, por lo que este fue un limitante, ya que se hubiese ampliado la población de estudio

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

## 2.1 EL CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

### Historia de la Psicología

Para desarrollar esta investigación es necesario recordar cómo surge la psicología, por lo que es importante realizar un recorrido por su historia y cómo es que está se ha consolidado como una ciencia para ello es fundamental recordar sus inicios y principales teóricos, es por ello que a continuación se procederá a recordar su origen y principales exponentes los cuales serán expuestos a continuación: Para Ortega, López y Álvarez (s.f.). “La palabra psicología procede de las palabras griegas *psyche*(mente, alma, espíritu) y *logos* (discurso o teoría). En sentido etimológico, la palabra psicología significa “teoría de la mente” (p.2).

#### I. El método científico

Para una mejor comprensión y conocer en que consiste este tipo de método y como puede ser utilizado desde la psicología es necesario conocer su concepto y el aporte que ella realiza actualmente a esta corriente para Ortega, López y Álvarez (s.f.) “El método se refiere a la forma de llevar a cabo una acción de manera estructurada. Es una regla o conjunto de reglas que permiten seguir un procedimiento ordenado para alcanzar una meta” (p.3).

#### Observación

Dentro de la rama de la ciencia llamada psicología, no solo existe un único método para ser utilizado en la aplicación, sino que también se puede utilizar la observación, según Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Es la fase de descubrimiento del problema que se va a investigar. Esta suele comenzar con la presencia de una duda o problema que es el origen concreto de la investigación, aunque la observación también puede ser accidental” (p.4).

## **II. Formulación de hipótesis generales que expliquen los hechos observados**

Para poder crear un estudio o una teoría es indispensable partir de una suposición o hipótesis, esto para ser acertada o rechazada es por ello que desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Una hipótesis es una conjetura que realiza el investigador en forma de enunciado, cuya principal característica es que puede ser sometida a contrastación experimental” (p.4)

## **III. Verificación o contrastación de la hipótesis**

La hipótesis siempre será aprobada o rechazada, según las características que está presente, desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Una vez formulada la hipótesis y sus consecuencias es preciso proceder a su verificación o contrastación, esto se puede realizar a través de diferentes métodos” (p.5).

### **Métodos no experimentales**

Es fundamental conocer que existen otros métodos no experimentales que permiten aceptar o rechazar la hipótesis, es por ello que desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Entre los métodos no experimentales de contrastación de hipótesis están la observación sistemática y el método correlacional en ellos el investigador recoge y mide los fenómenos tal y como se producen naturalmente, sin manipular las causas de forma intencionada”. (p.5).

### **Métodos experimentales**

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Los métodos experimentales son los únicos que permiten establecer relaciones de tipo causa-efecto. El experimentador realiza un experimento para poner a prueba hipótesis sobre las relaciones existentes entre dos tipos de variables: la variable dependiente y la variable independiente” (p.5).

### **Principales escuelas dentro de la Psicología**

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.) Indica

El término psicología es utilizado por primera vez en el s. XV por Melanchton, con ocasión de unas conferencias dadas a los estudiantes universitarios. Entre el s. XVI-XVII, Goclenio publica el primer manual que lleva el título de Psicología y en el s.XVIII Wolff incluyó a la psicología en su clasificación de las ciencias (Beltrán-Llera ,1988). En el s.XIX, cuando Wundt inaugura en 1879 el primer laboratorio de psicología experimental, la psicología se establece como ciencia independiente (p.9):

Para Ortega, López y Álvarez (s.f.) proponen:

Tras su formación funciona como disciplina independiente, la psicología tuvo un rápido desarrollo, diversificándose en escuelas que suponen enfoques distintos con sus propias teorías, técnicas metodológicas y objeto de estudio. Las distintas escuelas surgen principalmente, impulsadas por los acontecimientos históricos. Entre las escuelas cabe destacar: el Estructuralismo, el Funcionalismo, la Gestalt, el Psicoanálisis, la Reflexología rusa, el Conductismo, la Psicología Cognitiva y el Humanismo del momento, los nuevos descubrimientos y como respuesta a otras ya existentes (p.10).

### **El Estructuralismo frente al Funcionalismo**

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.)

El Estructuralismo y el Funcionalismo constituyen el primer enfrentamiento dialéctico de la psicología moderna. Dicho en términos concisos, la polémica enfrenta a las ideas de Wundt y de su discípulo Titchener representantes del Estructuralismo, frente a las de James y Dewey - como propulsores del Funcionalismo (Ridruejo, 1996). Wundt consideró la mente como un proceso e intentó buscar su estructura elemental, sus elementos básicos y los atributos de éstos. Según Wundt el objeto de estudio de la psicología sería el estudio analítico de la

mente humana y para conseguir este objetivo propuso como método de estudio la introspección o autoobservación analítica. (p.11).

## **La Gestalt**

Desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “En los años veinte, un grupo de psicólogos alemanes, Max Wertheimer, Kurt Koffa y Wolfgang Köhler, establecieron un nuevo enfoque de la psicología, la Gestalt, palabra alemana que significa “todo” (Worchel & Shebilske, 1997). Esta nueva escuela rechazó la concepción atomista de la psicología de Wundt y del asociacionismo como hipótesis básicas explicativas del dinamismo psíquico. Para la Gestalt, la característica más importante de la conciencia es su aspecto global, su organización y estructura” (p.12).

## **El Psicoanálisis**

Para Ortega, López y Álvarez (s.f.) “A finales del s.XIX Freud, un médico residente en Viena, con formación en neuropatología y neurología clínica, propone un método nuevo para explicar la neurosis. El Psicoanálisis nace como terapia o tratamiento de la enfermedad y termina convirtiéndose en teoría psicológica”. (p.13).

Para Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Entender la teoría y técnicas psicoanalíticas es complicado, dadas las numerosas versiones que existen. Durante las décadas que Freud realizó sus escritos, elaboró y alteró continuamente su posición, por lo que la formulación original del Psicoanálisis fue significativamente diferente, en muchos aspectos, de las ideas que expuso al final de su prolífica carrera profesional Baker, 1988 citado por Ortega, López y Álvarez” (p.13).

Desde Ortega, López y Álvarez (s.f.)

Aunque las ideas de Freud continúan ejerciendo una considerable influencia dentro del rango de pensamiento psicoanalítico y el psicoanálisis clásico sigue siendo empleado en la práctica clínica, han aparecido diversas subdivisiones a partir del psicoanálisis creado por Freud. En la actualidad es difícil determinar dónde termina una rama del psicoanálisis y comienza otra, pero se puede simplificar diciendo que en el psicoanálisis contemporáneo se han desarrollado tres tradiciones distintas de actividad conceptual y clínica: la tradición neo freudiana, la tradición analítica del Yo, incluyendo la teoría de las relaciones objétales, y por último la psicoterapia psicoanalítica (p.13).

### **La conducta según Freud**

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Freud creía que la conducta del individuo era algo dinámico, producto de fuerzas contrapuestas. Consideraba que toda conducta estaba motivada por uno o más instintos fisiológicos innatos. Opinaba que algunas conductas satisfacían directamente instintos, mientras que otras lo hacían solo indirectamente. El modelo de Freud era siempre la del impulso, ya que toda conducta aspiraba de alguna forma a reducir la tensión fisiológica. Freud describió como los distintos instintos repercutían sobre la conducta poniendo especial énfasis en el sexual” (p.14).

## **Las Críticas al Psicoanálisis**

Desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “a la hora de valorar el Psicoanálisis hay que decir dos cosas: una positiva y la otra negativa. La positiva es que se trata de la teoría de la personalidad más ampliamente desarrollada que ha intentado comprender toda la personalidad del individuo utilizando una metodología científica. La negativa es una serie de críticas relacionadas, principalmente, con la aplicación del método científico y con su eficacia terapéutica” (p.15).

## **El Conductismo**

Desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Las dificultades a la hora de estudiar la mente y las aportaciones de otras ciencias van a favorecer la aparición de un nuevo paradigma el Conductismo, cuya regla principal es atenerse a lo objetivo, lo observable, rechazando todo aquello que no pueda ser medido y observado. Por este motivo rehúsa, también, el estudio de la mente y en su lugar propone la conducta manifiesta, la cual, considera que, es susceptible de observación y medición” (p.18).

## **El Conductismo Clásico**

Desde Ortega, López y Álvarez (s.f.) “El Conductismo constituye una tendencia objetiva de la psicología de principios de siglo. Hasta la aparición del Conductismo, la psicología introspectiva, preocupada por el estudio de la mente, dominaba el panorama psicológico. El Conductismo propuso como objeto de estudio la conducta observable, renunciando al estudio de la mente” (p.18).

Para Ortega, López y Álvarez (s.f.) “Watson afirmaba que el campo de estudio propio de la psicología era la conducta manifiesta (Kazdin, 1983b citado por Ortega, M, López, S. Álvarez, M.). Concretamente, la psicología debía estudiar una serie de estímulos ambientales (E) y las respuestas (R) que ellos evocaban. Otra de sus

propuestas fue que la introspección como método de observación" psicológica debía abandonarse, puesto que no permitía el estudio objetivo de la conducta" (Kazdin, 1983b citado por Ortega, M, López, S. Álvarez, M) (p.18).

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.) En definitiva, el Conductismo constituyó un paradigma preocupado por el estudio objetivo de la conducta, cuyas principales características eran:

- El interés por la conducta manifiesta, definida en términos de estímulos y respuestas, ambos observables y medibles. El hombre es considerado como un "organismo reactivo", negando por tanto la espontaneidad del comportamiento humano.
- El uso de métodos objetivos. Watson opinaba que los métodos de esta nueva psicología deberían ser los de la psicología animal objetiva, aplicados los seres humanos: la manipulación del entorno (estímulos) y la determinación de sus efectos sobre la conducta (respuesta), todo ello sin referencia alguna a la conciencia.
- El ambientalismo extremo. Según el cual, se concede gran importancia a las variables ambientales considerando que la conducta puede modificarse fácilmente a través de manipulaciones ambientales.
- El estudio del comportamiento animal. Aplica los métodos y los principios de la psicología animal para descubrir las bases del comportamiento pues, considera la conducta animal similar a la humana pero más simple. Los estudios animales, van a permitir el estudio de la conducta en condiciones objetivas y controladas del laboratorio, cosa muy difícil de lograr con seres humanos (p.19).

## **La Psicología Cognitiva**

Según Ortega, López y Álvarez (s.f.) “este nuevo enfoque necesitaba utilizar un nuevo lenguaje. La conducta ya no podía ser explicada como mera asociación de estímulos y respuestas. Era necesario introducir algo más complejo para explicar los procesos mentales que intervenían en la producción de las conductas manifiestas. El ordenador, cibernética y la teoría de la información, también, proporcionaron a la psicología cognitiva este nuevo lenguaje” (p.25).

## **El Humanismo**

Para Ortega, López y Álvarez (s.f.) “se produce la coincidencia de una serie de aportaciones provenientes de distintos campos de la psicología de la personalidad, de la psicología social y de la clínica, en la que se reivindica la importancia del estudio de la persona en cuanto ser humano y se critica a todo cientificismo exacerbado. El movimiento humanista, así creado, rechaza la visión freudiana del hombre por considerarla excesivamente pesimista y mecanicista. No creen que las personas están dirigidas por deseos inconscientes de destrucción, argumentando que los individuos son básicamente buenos”. (p.27).

Habiendo repasado las diferentes corrientes psicológicas es importante centralizar una de ellas dentro de la presente investigación, por lo que es fundamental señalar que desde que se menciona palabra Mobbing, hace referencia a sentimientos, pensamientos y deseos, por lo que se puede relacionar este tema con el paradigma cognitivo por lo que la corriente que mejor se adapta a él es la cognitiva conductual, ya que cada pensamiento o sentimiento causado por el Mobbing, hará que la persona víctima lo convierta en un pensamiento negativo o pensamiento irracional y así se verá manifestado dentro de su desempeño

laboral y para ello dependerá su nivel de abstracción, para que esta pueda salir adelante o estancarse según sea su situación laboral. Ahora es indispensable ampliar el concepto de Mobbing y los alcances a nivel físico, emocional, social y laboral que se pueden experimentar las personas que son víctimas de este tipo de acoso

### **El Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo**

A continuación, se darán a conocer algunos conceptos o significados que diferentes autores le han dado a este término y como ello se pueden ir relacionando el objetivo principal de esta investigación, y su respectiva variable, así como el nivel de frecuencia y los diferentes autores que podrían los que propician este tipo de acoso en los trabajadores.

La palabra Mobbing, fue utilizada por primera vez, por el profesor Heiz Leyman, en la década de los años ochenta, ya que este realizó una investigación con un equipo de investigadores suecos. Velásquez citado por Cervera & Rojo (2005). “indica que el término procede del inglés “mob”, que se refiere a una multitud excitada que rodea o asedia algo o alguien, tanto de modo amistoso como hostil, al principio no tenía el significado negativo que ahora arrastra” (p.15).

Por su parte el Código de conducta en procesos de procedimientos disciplinarios o de reclamación del Servicio Consultivo Británico para la conciliación y el Arbitraje citado por Cervera & Rojo (2005). “Comportamientos ofensivos, maliciosos o insultantes, un abuso de poder por medios destinados a debilitar, humillar, denigrar o injuriar a la víctima” (p.17).

Leyman, citado por Romero (2006) “El psico terror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente, contra una persona, la que a consecuencia de ese

psico terror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistente” (p. 139).

Para Esquivel, Oviedo y Paniagua, (2006) “Una persona o grupo de personas utiliza la violencia psicológica sistemáticamente durante un tiempo prolongado sobre otros (as) personas (as) en el lugar de trabajo. La violencia psicológica, a diferencia de la física, no deja rastros ni señales externas” (p.1). Entonces como lo destacan las autoras este tipo de acoso, no dejará marcas o señas a las personas que lo padecen, pero su impacto vas más allá de un golpe o cicatriz, sino que sus efectos son a nivel social, personal, emocional, y cognitivo, los cuales se irán exponiendo poco a poco a lo largo de este trabajo investigativo.

Para ir recapitulado y comprendiendo mejor este término, este hace referencia a todos aquellos abusos a maltratos a nivel psicológico que un empleado o funcionario puede llegar a ser víctima en su lugar de trabajo y como su reincidencia, va causando diversos malestares en su entorno, ya que la persona no posee la motivación necesaria para desempeñarse en un cien por ciento, en lo que realiza, ya que el ambiente se vuelve cada vez más tenso y hostil, lo que provocará en la víctima que está no se sienta cómoda, y observará su función o labor como algo impuesto, podría pensar que en algunas situaciones que sus jefes o compañeros de trabajo.

Por lo que se podría decir que el Mobbing se desarrolla a nivel nacional e internacional y que muchas personas han sido víctimas y tienen muchas posibilidades de serlo, puesto que desconocen qué es lo que sucede con ellos y con sus jefes. Puesto que muchos de ellos y ellas tiene un concepto erróneo, ya que tienen la convicción de que esta situación que atraviesa es normal. Tienen la concepción de que todos los trabajos son difíciles, y que no

se encontrará uno donde la persona se pueda sentir a gusto y desarrollarse en un cien por ciento a nivel personal, social y laboral.

En el caso de los funcionarios de la población de estudio, se podría investigar si dichas personas han sufrido ya este problema o si existe la posibilidad que se dé este tipo de abuso.

En el caso de un funcionario público, esté ingresará a la institución en condición de interinato, lo que significa, que todavía no tendrá una plaza en propiedad, es su puesto no es suyo, él estará en dicho puesto, hasta que el dueño de la plaza regrese, y hasta que la plaza quede libre no será el dueño de la misma, por lo que ese lapso de interinato, podrían darse situaciones donde estaría reflejado el Mobbing laboral dentro de la institución.

### **Acciones del Mobbing**

Es ahora el momento de conocer algunas de las acciones que trae el Mobbing en el trabajo a las personas víctimas. Leyman indicó que existen cuarenta y cinco acciones propias del Mobbing, Romero (2006). “A. actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima, de comunicarse adecuadamente con otros, incluidos el propio acosador” (p.136).

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.

7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evita el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
11. Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no lo vieran o no existiera)

B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.

12. No se habla nunca con la víctima.
13. No se le deja que se dirija.
14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
15. Se prohíbe a los compañeros hablar con él.
16. Se niega la presencia física de la víctima.

C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.

17. Se maldice o se calumnia a la víctima.
18. Se hacen correr cotilleos o rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.

19. Se ridiculiza a la víctima.
  20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
  21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
  22. Se fábulas o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
  23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
  24. Se atacan sus creencias políticas y religiosas.
  25. Se hacen burlas de su vida privada.
  26. Se hace burla de sus orígenes o de sus nacionalidades.
  27. Se obliga a realizar un trabajo humillante.
  28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
  29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
  30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
  31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.
- D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.
32. No se asigna a la víctima trabajo alguno.
  33. Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.

34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.
  35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
  36. Se le asigna sin cesar tareas nuevas.
  37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
  38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.
- E. Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica a sus competencias profesionales.
39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
  40. Se le amenaza físicamente.
  41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad a título de advertencia.
  42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
  43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intenciones de perjudicarla.
  44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
  45. Se agrede sexualmente a la víctima.

Como se pueden determinar existen una cantidad amplia de cómo se puede manifestar este tipo de acoso en sus víctimas y como sus manifestaciones tienen connotaciones perjudicarles que no solo la salud psicológica de la víctima puede verse afectada, sino que su salud física y emocional, ya que la persona no solo recibe malos tratos, sino que también, podrían darse maltratos físicos como por ejemplo los golpes, rechazo a nivel

social, esto por parte del victimario o persona que ejerce el Mobbing sobre él, es por ello, que es importante conocer los diferentes tipos de Acoso psicológico en el trabajo que existen y quienes forma parte de cada uno de ellos.

Existen diferentes tipologías del Mobbing los cuales se desarrollan y explicarán a continuación: Ramos (2006)

### **Horizontal**

Ramos (2006) “Se da cuando la agresividad o el hostigamiento se realiza entre compañeros de ambiente de trabajo, en los cuales ocupando un nivel similar en la jerarquía ocupacional. El hostigamiento se da entre “iguales”.” (P.141-142).

### **Vertical descendente (bossing)**

Ramos (2006) “Se da cuando la agresividad o hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima. El hostigamiento se da entre “desiguales”” (p.142).

### **Vertical ascendente**

Ramos (2006) “Es poco frecuente que ocurra en la realidad, pues se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto de jefe victimizado. El hostigamiento se da entre “desiguales” (p.142).

Entonces es aquí donde muchas personas podrán preguntarse qué será lo que hace que alguien agrede o maltrate a un compañero de trabajo, que será lo que lo que provoca que lo haga, que es lo que causa que sienta ese deseo o poder de minimizar a las demás personas, será acaso que en algún momento el actor del Mobbing también fue víctima de este tipo de abuso y como una forma de venganza ha decidido repetir el mismo patrón, pero esto son solo

algunas de las suposiciones, acerca de cuáles serían las principales causas para que este tipo de abuso se repita constantemente.

## **Causas**

Para que este tipo de acoso se presente, existen muchos factores que pueden servir como desencadenante o causa, propiamente, dependerá también de la situación donde el trabajador o trabajadora se desempeñe laboralmente y que factores interpersonales se relacionen entre sí para que se propicie el abuso. Ávila, Bernal y Azate (2016) “Existen muchas causas por las causas por las que se puede dar el acoso laboral, pero lo más frecuentes son los celos y la envidia que sienten los acosadores hacia sus víctimas. La víctima por lo general es envidiada por tener alguna cualidad o rango que los hace destacar del resto de personas que trabajan en la empresa”. (p.2).

Vartía (1996) citado por Ávila, Bernal y Azate (2016). “Hay factores ambientales en las organizaciones que pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la case social, la edad, en otros” (p.2)

Ávila, Bernal y Azate (2016). “En cuanto al entorno social y familiar se comienzan a presentar tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandonó de sus vínculos sociales (amigos o parejas), estigmatización social, aislamiento social,

Ávila, Bernal y Azate (2016). “En el ámbito organizacional, las principales consecuencias son la disminución de productividad, compromiso y motivación, ausentismo por

enfermedad, insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, ganas de dejar su puesto de trabajo, costos de producción más elevados y reducción de la jornada laboral” (p.3).

Como se ha mencionado estas son algunas de las causas que afectan a las personas víctimas, pero ellas traen consigo muchas consecuencias, a nivel psicológico, podemos que podemos llamar síntomas, varias investigaciones han arrojado que estos síntomas que manifiestan las persona que son víctimas de Mobbing podrían ser, trastornos del sueño, dolores musculares, pérdida de concentración, irritabilidad, pérdida de interés en actividades, entre otras más.

Según Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “Mencionan que los ataques psicológicos se expresan mediante insultos, palabras, miradas ofensivas o culpabilizantes que cuando se mantienen en el tiempo se convierten en maltrato o violencia psicológica” (p.1). Es decir que estar constantemente recibiendo todos estos maltratos y ataques, estos repercuten y calan muy profundamente en la persona trabajadora y se verá afectada su salud, así como su desempeño a nivel laboral.

Para Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006). Este tipo de violencia incluye acciones para limitar la comunicación y los contactos sociales. Además, desprestigiar personal y laboralmente a la persona acosada y afectar su salud física y psicológica. Estas acciones pueden ser:

- **Limitar la comunicación:** La persona acosadora impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho de expresarse o hacerse oír. Se le interrumpe, se le grita, se le dirigen escritos amenazantes, se le ignora, no se le mira.

- **Limitar el contacto social:** El acosador (a) deja de hablarle al acosado (a), procura que otros (as) tampoco lo hagan, se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros (as). Se les invisibiliza.
- **Desprestigiar a las personas frente a los compañeros (as):** Las persona acosadora hace bromas y burlas sobre la víctima, su familia, sus antecedentes y entorno. Se crean rumores, ridiculizaciones, trato de enfermo mental, burlas sobre su religión o política o sobre su vida privada, se le obliga a que se haga exámenes psicológicos. Pueden existir insinuaciones o mensajes sexuales. El acoso puede ser producto de un acoso sexual previo en la oficina.
- **Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral:** Se le asignan a la víctima tareas muy por debajo o por encima de sus capacidades, o no se le permite hacer nada, se le critican o maximizan los errores o defectos. Se le deja sin tareas, se cortan iniciativas, se le asignan tareas absurdas o muy simples o se le sobrecarga con tareas nuevas, humillantes o muy difíciles.
- **Comprometer su salud:** Se asignan a la víctima trabajos nocivos, hay amenazas físicas, ataques físicos leves y directos o agresión sexual.

Para Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006). Sintetizan, que son elementos característicos del acoso psicológico en el trabajo, las cuales se describen a continuación:

- Las conductas psicológicamente ofensivas de una persona o grupo de personas hacia otra. Estas conductas son abusivas, humillantes, continuas, ocultas, conscientes, asimétricas y degradantes del ambiente laboral.
- Su carácter metódico y su periodicidad.

- El conflicto asimétrico entre las partes, generalmente en una relación de poder.

Es importante aclarar que no entra dentro del Acoso Psicológico en el Trabajo, por lo que Para Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) Explican bajo qué características no es da este tipo de Mobbing, los cuales conocerán a continuación:

- Tener un jefe exigente o impositivo que presiona al grupo para cumplir plazos o aumentar la producción.
- Los conflictos que surgen en las relaciones interpersonales en cualquier grupo de trabajo.
- En el estrés laboral la persona estresada logra recuperarse con descanso y/o con mejoras en sus condiciones de trabajo, mientras que una persona acosada sufre de ataques a su dignidad personal y de humillaciones con efectos en la salud que se prolongan durante más tiempo.
- En el síndrome “Burnout” (trabajador quemado), la persona no considera agresores a las personas con las que trabaja. Las principales características de este síndrome son el cansancio emocional, la evitación y el aislamiento y sentimientos de inadecuación personal y profesional o laboral.

Como podemos ver existen factores excluyentes que determinan que varios aspectos no forman parte del Mobbing, ya que muchas personas podrían pensar que el simple hecho de tener una jefatura exigente, para que los resultados del departamento u oficina sean buenos, pero esto para que los resultados sean beneficiosos para todos, también se sabe que en muchas ocasiones el laborar con otras personas es difícil, ya que todos tienen comportamientos diferentes y por ello el pensamiento y la forma de actuar será de la

misma forma, esto causará que dentro del grupo de trabajo existan discordias y que no todos los empleados y las empleadas se lleven bien entre sí, pero esto ya es parte del ambiente laboral.

Ya se ha conocido que el Mobbing es un acoso psicológico en el trabajo, y que este causa en la persona que lo sufre importantes afectaciones en su salud, a nivel físico y psicológico entonces por lo que ha llegado el momento de conocer cuál es el impacto en la salud del trabajador, para Para Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “La persona acosada sufre un cuadro de estrés que va deteriorando su salud física y la expone a múltiples síntomas y enfermedades somáticas que por lo general la llevan a frecuentes incapacidades” (p. 5).

Los principales efectos son los siguientes:

- **Efectos cognitivos:** olvido y pérdida de memoria, dificultades para concentrarse.
- **Síntomas psicósomáticos:** pesadillas, sueños vívidos, dolores de estómago, diarreas, colon irritable, vómitos, náuseas, falta de apetito, sensación de nudo en la garganta.
- **Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo:** dolores en el pecho, sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, sofocos, sensación de falta de aire, hipertensión o hipotensión arterial.
- **Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo:** dolores de espalda, dolores cervicales (nuca), dolores musculares (fibromialgia).
- **Trastornos del sueño:** dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, despertar temprano.

- **Cansancio y debilidad:** fatiga crónica, desmayos, temblores.
- **Efectos psicológicos:** síntomas depresivos y ansiosos que se manifiestan en forma de pensamientos obsesivos sobre el acoso, confusión y temor, sentimientos de enojo y cólera, ataques de pánico, ataques de llanto, anhedonia, hipervigilancia, desesperanza, desánimo, sentimientos de culpa, aislamiento, disminución del rendimiento académico o laboral, pérdida de autoestima y de la confianza en sí mismo(a), alteraciones interpersonales y en la relación de pareja, ideas suicidas. Es frecuente el síndrome de estrés postraumático.

Según Esquivel, Oviedo y Paniagua (2006) “Estos efectos alteran la calidad del trabajo y la eficacia de la persona acosada con lo cual el problema se mantiene pues quien agrede tiene argumentos para continuar el acoso y justificar su agresión” (p.5). Entonces es aquí donde se ve reflejado en la función de la persona, en su puesto de trabajo, porque la misma falta por las incapacidades, su salud se deteriora, en los tiempo de descanso, no lo hace de forma correcta, ya que al no dormir bien, llega a su lugar de trabajo y por todos sus sentimientos encontrados no tendrá la capacidad física y emocional, para ser un funcionario o funcionaria cien por ciento funcional para la institución. Es importante que la persona logre identificar en que momento su estado emocional, se está viendo afectado y por ello es víctima de Mobbing, entonces es aquí donde él o ella ocupan saber que no están solos y que pueden interponer una denuncia y dar a conocer su caso, sin que esto repercuta en su trabajo. Se conocerá a continuación que puede realizar una persona que esté siendo afectada. Para Esquivel, Oviedo y Paniagua (2006). Estas son algunas de las estrategias que puede utilizar la víctima, para eliminar la conducta abusiva, y mejorar su ambiente laboral, así como demás factores que ya hemos estudiado, las cuales serán explicadas detalladamente a continuación: .

## **Estrategias en el área legal:**

**Identificar el problema de acoso psicológico como tal:** es primordial poner un nombre a lo que le ocurre, formarse e informarse sobre el problema.

**Tomar conciencia de la necesidad de enfrentar la situación de acoso:** En ocasiones las víctimas de acoso piensan que con el paso del tiempo el acoso desaparecerá, por ello deciden no hacer nada y esperar. Sin embargo, lejos de producirse una mejoría, el problema tiende a agravarse. De esta manera es indispensable hacerle frente de manera activa desde el principio, por lo que es fundamental adquirir mayor dominio del propio comportamiento.

**Conocer sus derechos y solicitar la ayuda necesaria para hacerlos valer:** Existen regulaciones generales que pueden ayudar a denunciar este tipo de agresión en el trabajo. Por ello es necesario asesorarse y denunciar el acoso en las instancias que correspondan: Tribunal de la Inspección Judicial, Inspección Fiscal, Oficina de Asuntos Internos, otros.

Tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de **presentar la denuncia** ante la instancia disciplinaria correspondiente:

1. Formulación verbal o escrita del problema de acoso psicológico que enfrentó.
2. Descripción detallada de los hechos que han ocurrido.
3. Datos cronológicos: fecha, hora, lugar, personas presentes, expresiones, actitudes, otros.
4. Identificación de la o las personas que ejercen el acoso psicológico.
5. Testigos de los hechos descritos.

## **Estrategias en el área psicológica:**

**Solicitar orientación psicológica:** Le hará bien contar con un espacio para hablar de su problema y analizar con objetividad lo que ha ocurrido; además de proveerle herramientas eficaces para el afrontamiento de la situación.

**Incrementar la confianza en sí mismo(a):** La autoconfianza es el polo opuesto al miedo. Confiar en usted le permite enfrentar mejor los inconvenientes, mantener la idea de que al final saldrá bien del problema y ampliar el conocimiento de sus cualidades y recursos de afrontamiento personal.

**Ser consciente y sustituir las distorsiones mentales:** Es necesaria una clara y sana percepción de la realidad. A veces se tienen ideas irracionales que surgen de manera automática en nuestro pensamiento y que inciden negativamente sobre nosotros mismos. Revise sus ideas irracionales e intente convertirlas en ideas sanas y racionales. Ejemplo: *“Uno(a) tiene que ser muy competente y saber resolverlo todo”* (idea irracional) puede transformarla por este pensamiento sano: *“No es preciso alcanzar cuotas de excelencia o de perfección en todo para auto valorarse”*.

**Aprender a desarrollar comportamientos asertivos:** Ser una persona asertiva exige ser honesta, reconocer los sentimientos y ser responsable por ellos, es decir tener una relación de respeto con uno(a) mismo(a) y con los demás. La honestidad incluye:

Expresar lo que piensa

Expresar lo que siente

Rechazar lo que no le gusta

Pedir lo que necesita

Además, el enfoque de asertividad valida derechos como:

El derecho a cometer errores.

El derecho a cambiar de opinión.

El derecho a decir “no lo sé”.

El derecho a decir “no estoy de acuerdo”.

El derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica común, entre otros.

**Canalizar el enojo:** Una persona sometida al acoso tiende a defenderse mediante un comportamiento hostil para protegerse de la agresión. Sin embargo, la reacción agresiva puede resultar muy perjudicial para la víctima de este problema. Es necesario aprender a canalizar el enojo o la ira que siente; lo primero es aprender a identificar algunos síntomas que surgen ante el enojo como son: elevar la voz, enrojecimiento de la cara, voz quebradiza, llanto, temblores, confusión, respiración entrecortada. Cuando se experimente algunos de estos síntomas es necesario encender la alarma interna, ya que el no detenerse y tomar un tiempo para tranquilizarse puede resultar fatal, además de que le distrae para elaborar conductas eficaces y hacerle frente al acoso. Romper el círculo vicioso que produce la persona acosadora implica controlar la ira y salir de la esfera de control que ésta ejerce.

**No esperar ser un “superhombre o una supermujer”:** Debe aceptar la impotencia que se siente ante situaciones sobre las que no tiene control, reconocer las propias limitaciones y aceptar que no se puede hacer nada para cambiar el comportamiento de la persona que

acosa. Es decir, no pretenda lograr una derrota sobre esa persona, sino más bien preocúpese por su supervivencia personal, para ello debe actuar de manera emocionalmente inteligente. La aceptación de la impotencia le permitirá desactivar la ira y activar una respuesta eficaz.

**Recuperar el control interno:** Las emociones no dependen de situaciones externas, sino de los autos mensajes propios. No hay un ataque de la persona acosadora que pueda perturbarle si usted no se lo permite. Le puede ayudar el considerarse una persona que observa desde afuera: salirse de sí mismo(a) para ver la escena como si se tratara de una película, de esa manera se manejan mejor las emociones y logra retomar el control de su comportamiento.

**Estrategias que puede utilizar frente a la persona acosadora y en su oficina:**

**Analizar las situaciones:** Antes de hablar con una persona que para usted es acosadora, analice qué desea que esa persona sepa y qué no va a permitir que suceda, por ejemplo ambigüedades o reacciones inadecuadas. Haga un análisis de la situación, ya que eso le hará sentir confianza y disminuirá la sensación de sentir enojo o de que es intimidado(a).

**Marcar sus propios límites:** Usted debe conocer sus derechos y saber hasta dónde pueden llegar los demás. Recuerde que todas las personas tienen derecho a tener una opinión propia sobre algún tema o situación y a expresarla. Puede *decir* “no estoy de acuerdo con esto”. Defienda sus derechos y si es necesario hágalo por escrito. Solicite una respuesta, plantee de manera objetiva la situación que desea aclarar y escuche atentamente la respuesta. Describa los hechos sin hacer juicios de valor y sin criticar a la otra persona.

**Mantenerse firme y hablar delante de testigos:** Si no quiere o no puede abandonar su trabajo pero necesita de manera urgente poner fin a las críticas, establezca límites de manera prudente y respetuosa, sin levantar la voz ni mostrar hostilidad ni agresividad. Si lo considera conveniente solicite a alguien que lo acompañe.

**Hacerse cargo de su parte de responsabilidad:** Todas las personas tienen derecho a cometer errores. Pero si usted permite que sus errores dañen su personalidad o su auto concepto, es una presa fácil para que le manipulen o juzguen por algo que es sólo eso: un error. Si comete un error admítalo, pero no se descalifique ni se juzgue.

**Mantener la “opinión pública” de su lado:** Intente desplegar y mantener en toda circunstancia un comportamiento íntegro e intachable. Esto implica evitar las explosiones de ira, las justificaciones, las quejas, la conducta agresiva o la manipulación. Por el contrario, resulta útil la serenidad, el aplomo personal, la honradez, la apertura y la asertividad.

#### **Estrategias en su estilo de vida:**

**Centrar su atención en el “aquí y ahora”:** Tome las riendas de su propio bienestar y no visualice el conflicto sólo desde el ganar o perder. No analice ningún problema si siente excesiva tensión. Para ello requiere realizar diferentes actividades fuera del entorno laboral, por ejemplo actividades al aire libre, cultural y recreativo, también puede ayudar hablar con alguien de confianza y que le escuche de manera objetiva y le permita aclarar ideas.

**Cultivar el buen humor:** Tómese a sí mismo(a) con humor para aprender a no dramatizar las situaciones y actuar con mucha rigidez. Además, le ayudará a distanciarse del problema y adquirir una nueva perspectiva de las cosas.

**Mantenerse en buena condición física:** El ejercicio físico le beneficia en la medida en que:

- Tonifica su organismo.
- Favorece la oxigenación.
- Disminuye las tensiones acumuladas.
- Previene la depresión y otros cuadros clínicos.
- Retrasa y mejora la manifestación del estrés negativo.

Si además del ejercicio, cuida su dieta y se alimenta de manera adecuada aumentará su energía y fortaleza.

**Guardar las horas de sueño y descanso:** Son frecuentes las alteraciones en el sueño de la persona acosada, por ello busque formas sanas de conciliar el sueño e intente descansar suficientes horas. Le puede ayudar: leer, tomar un baño caliente, escuchar música relajante. Si estas medidas son insuficientes busque ayuda médica.

**Buscar apoyo social:** Es la esfera de relaciones interpersonales con amistades y conocidos con los que una persona se relaciona laboral o socialmente y que está fuera de la esfera de influencia de la persona acosadora.

**Asegurar el apoyo del entorno familiar:** Con frecuencia la esfera de las relaciones conyugales y con los hijos se ve afectada por el acoso. Por ello es necesario informar a la pareja sobre este problema y el impacto que tiene en su trabajo y vida personal. Además

trate de incrementar la frecuencia y la profundidad en la comunicación con su pareja. Intente hacer de su hogar un centro de recuperación y gratificación física y mental.

**Fortalecerse si debe enfrentar fuentes de estrés adicionales:** Por ejemplo si va a cambiar de casa, viajar o realizar actividades de mayor relevancia como el matrimonio, el nacimiento de hijos, la separación de pareja, o si va a participar en actividades extra que impliquen un estrés adicional o significativo.

Desde aquí se puede relacionar el Mobbing en los funcionarios, funcionarias, y como los malestares se manifiesta en ellos, uno de estos es el estrés, el cual procederemos a ampliar su término en el siguiente apartado para ello se tomaran los conceptos de diferentes autores, así como sus diferentes etapas.

### **El estrés**

Cuando se habla de estrés vienen muchos pensamientos a la mente, ya que se habla de esta palabra en todo momento, ya que la misma denota cansancio, fatiga, ausencia o aumento en los niveles de sueño, también la persona se desempeña más activamente en su función o se enlentecerá a la hora de realizar su trabajo.

Cano (s.f.) “Puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión” (P.4).

Se puede describir el estrés como la consecuencia de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente a los cambios, en términos científico podemos decir que este es la reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que se esfuerza por acomodarse a las presiones tanto internas como externas. Aunque éste tiene un lado positivo, y que puede ayudarnos en momentos de crisis. Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “Lo describen como una reacción psicofisiológica que nos prepara para enfrentar una situación amenazante, como por ejemplo (el miedo, ansiedad, angustia, entre otras). Otros autores consideran el estrés como un síndrome que se define como la combinación de tres elementos, el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas” (p.10).

Como se ha explicado a lo largo de esta investigación existen muchos factores que pueden desencadenar el estrés, puesto que no se sabe con exactitud cuál es el mecanismo de respuesta ante una determinada situación y como a nivel orgánico reaccionará la persona ante esta situación, es por este que para Cano (s.f.) existen tres etapas de afrontar el estrés ante un determinado momento, los cuales se explicaran detalladamente a continuación.

## **Las etapas del Estrés**

### **Etapa de Alarma**

Síntomas incluyen:

- Impaciencia
- Inquietud
- Enojo
- Depresión

- Temor

### **Etapa de Resistencia**

Sus síntomas incluyen:

- Negación de los sentimientos
- Aislamiento emocional
- Reducción de interés

### **Etapa de Agotamiento**

Sus síntomas incluyen:

- Pérdida de la confianza en sí mismo
- Malos hábitos en el dormir
- Comportamiento extraño irregular.
- Problemas físicos como:
- Hipertensión
- Úlceras
- Depresión

Es importante dar a conocer los efectos adversos que puede ocasionar el estrés en la vida de persona que por diferentes circunstancias ha sido víctima o ha estado expuesto a situaciones estresantes, en este caso en particular los que podrían padecer la víctimas

de Mobbing, por ello se conocerán estos efectos los cuales describen las autoras Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) (p. 13-14).

### **Los efectos del estrés**

- **Cerebro**

Un estrés prolongado puede dar paso al colapso nervioso que se caracteriza por la incapacidad de la persona afectada de afrontar los problemas cotidianos más elementales

- **El cabello**

Algunos tipos de calvicie están relacionados con altos niveles de estrés.

- **El Corazón**

El estrés es un factor de riesgo de infarto cardiaco porque tiende a elevar la presión sanguínea, la hipertensión podría deberse a condiciones genéticas, la obesidad o la falta de ejercicio físico.

- **Aparato Digestivo**

Está demostrado que el estrés causa o agrava muchas enfermedades del aparato digestivo, como por ejemplo: úlceras gástricas, síndrome de colon irritable y colitis.

- **Boca**

El estrés debilita las defensas del cuerpo lo que contribuye de esta manera a la aparición de herpes labial y úlceras bucales.

- **Piel**

Durante períodos de estrés excesivo no son infrecuentes los accesos repentinos de eczema, psoriasis o diversos tipos de manchas en la piel.

- **Pulmones**

Muchas personas que padecen de asma sufren un agravamiento de la enfermedad cuando están sometidas a serios problemas emocionales.

- **Órganos reproductores**

El estrés puede provocar distintos tipos de trastornos menstruales, incluso puede dar lugar a la ausencia del período, en el hombre este puede causar impotencia o eyaculación precoz.

Se han analizado los efectos del estrés y como estas consecuencias repercuten en la vida de la persona víctima y de su familia y si ellos no son atendidos de forma oportuna pueden causar daños irreparables en la salud de la persona que lo padece, ahora es fundamental dar a conocer algunos de los síntomas que puede presentar una persona que padece de esta patología por lo que a continuación se conocerán y analizarán detalladamente. .

## **Síntomas**

### **Síntomas físicos**

Ávila, Bernal y Azate (2016). “Problemas del sueño, insomnio, pesadillas recurrentes, dificultades de concentración, náuseas, migraña, problemas cutáneos, pérdida del apetito,

dolores estomacales, sudoración, temblores y el consumo de sustancias tales como alcohol, tabaco, y alucinógenos” (p. 4).

### **Síntomas emocionales**

Ávila, Bernal y Azate (2016). “Ansiedad, aislamiento, pérdida de autoestima y seguridad en sí mismo, sentimientos de tristeza y depresión, ataques de pánico, irritabilidad, cambios de humor, pérdida de motivación, pensamientos acerca de suicidio, pérdida de la satisfacción laboral, conductas de evitación, afectación en áreas de la vida además de la profesional (social, familiar)” (p 4y 5).

### **Trastorno adaptivo**

Ávila, Bernal y Azate (2016). “El manual diagnóstico DSM - IV, establece que, para hacer un diagnóstico de un trastorno adaptativo, la persona debe mostrar los siguientes síntomas: 1) malestar mayor de lo espera le en respuesta a una situación estresante; 2) deterioro que sea significativo en la actividad social o laboral” (p.5).

### **Trastornos del Estado de Ánimo**

Ávila, Bernal y Azate (2016). “Síntomas tales como la presencia de estados o sentimientos, depresión, pérdida del interés o capacidad para experimentar placer, sentimientos de inutilidad o culpa, insomnio o hipersomnia, agitación o enlentecimiento Psicométrica, así como la disminución de la capacidad para concentrarse” (p.5).

Como se puede analizar los síntomas de las personas víctimas de Mobbing, son muy amplios, y estos dependerán del nivel de abstracción que cada una de las víctimas posea, ya que según su estado de ánimo, su salud física y emocional, así como sus relaciones interpersonales harán que las personas tenga mayor nivel para analizar la situación que

viviendo y podrá determinar cómo reaccionar ante dicha situación, es necesario que los trabajadores conozcan acerca de este término y que las empresas implementen políticas para la prevención y erradicación de este tipo de acoso.

Por lo que es importante dar a conocer cómo el estrés podría afectar la salud física, psicológica de la persona víctima de acosos, es desde aquí donde se comprenderá que el estrés se manifiesta desde diferentes tipos de enfoques, el cual dará una señal al organismo para dar a conocer que algo no está bien con él y que es necesario estar en estado de alerta, esto para poder determinar qué situaciones y personas alteran la homeostasis o equilibrio en estas personas dentro de su lugar de trabajo, por lo que a continuación se conocerán.

### **Distintos enfoques en el estudio del estrés**

#### **1. El estrés como estímulo**

Cano (s.f.) “Ha sido estudiado como un estímulo a la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores” (p. 6).

#### **2. El estrés como respuesta**

Cano (s.f.) “Cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste a re equilibrio hemostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores” (p.7).

#### **3. El estrés como interacción**

Cano (s.f.)” Este se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las caracteriza objetividad de dicha situación” (p.8).

Como se ha dado a conocer con la teoría analizada, se puede determinar que la víctima podrá desarrollar el estrés según su capacidad de asimilación así la forma en cómo se manifieste, ya que es un factor fundamental la relevancia en el tiempo en que el suceso precipitante se haya suscitado por primera. Por qué la persona deberá de valorar su estado de salud, por lo que es necesario reconocer cuál de los tres tipos de estrés se está padeciendo, si este es agudo, agudo episodio y crónico, para ampliar estos conceptos y a continuación, se describirán y se darán a conocer sus principales características

### **Los síntomas más comunes**

- Agobia emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor de la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobre excitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

### **Estrés agudo episódico**

American Psychological Association “las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas.

Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real, algunos de sus síntomas se presentan a continuación "(p7).

### **Síntomas**

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses

### **Estrés crónico**

American Psychological Association "Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo"(p.11).

Como se puede ir recapitulando se indica que las diferentes situaciones en las víctimas podrán provocar diferentes tipos de reacciones en el organismo y por lo que una de ellas podría ser el estrés laboral, donde por diferentes situaciones la persona podrá ser objeto de acoso psicológico en el trabajo y es por ello que ha llegado el momento de conocer acerca de este tipo de estrés y sus respectivas consecuencias.

Leka, Griffiths y Cox (2004) citado por González (2014) "mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los

puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso sí no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional” (p.26).

Es necesario mencionar que los diferentes autores reconocen que el estrés laboral, es presentado porque las empresas u organizaciones no se organizan por velar por la salud física, mental y social de su personal, ya que podría decirse que su única preocupación sería como su compañía crece y generar más ingresos. Por lo que es realmente importante dar a conocer este término el cual se conocerá a continuación.

### **Estrés en el trabajo**

Robbins (2004) citado por González (2014) “El estrés se asocia con restricciones y demandas. Las primeras impiden hacer lo deseado. Las segundas se refieren a la carencia de algo que se quiere” (p.27).

Como no lo explica la definición no se sabrá con exactitud qué situación lleva al empleado a sentirse de esta forma, ya que podrá ser que su puesto de trabajo se le impida haber algo, o que por diferentes factores ya sean sociales, ambientales o personales, la persona no pueda desarrollarse en un cien por ciento. Es por esto que ahora conoceremos como se puede manejar el estrés dentro de una institución o compañía, lo cual conoceremos a continuación.

### **Manejar el estrés laboral, un acercamiento escalonado.**

Hauman y Jettinghoff (2008) citado por González (2014) “afirman que a pesar de no ser posible dar una receta especifican para prevenir el estrés laboral, si se puede ofrecer guías o lineamientos favorecen a la prevención del estrés en las organizaciones, El primer paso

en el proceso de manejo de estrés es una fase preparatoria en la cual se toman varias acciones” (p.29).

- Asegurar el compromiso de la gerencia y de toda la organización la atención del estrés laboral a nivel organizacional y de todas las unidades de trabajo. Esto es absolutamente necesario para que los resultados sean exitosos.
- Crear conciencia de estrés laboral, es importante tanto para los trabajadores y también los patrones y así lograrlo entender. Esto puede lograrse a través de campañas de concienciación apoyadas por información verbal o escrita.
- Dado que el apoyo de la familia y de la comunidad es importante, particularmente en los países en desarrollo, es necesario incluirlos en el proceso de manejo de estrés laboral, atender particularmente la interacción trabajo y hogar.
- Recolectar evidencia de los indicadores de estrés laboral en la compañía. El uso de métodos iguales o estandarizados permitirá comparar distintos grupos de empleados con diferentes tareas.
- Involucrar a los miembros de la comisión conjunta de seguridad y salud en el trabajo en cuando estas existan. Estas comisiones son requeridas por la ley en la mayoría de los países de América Latina, la cual algunos países latinoamericanos han firmado. A pesar de que estas comisiones no son tan poderosas ni están tan adiestradas como sería deseable, la mayoría está al tanto de las regulaciones nacionales sobre salud y seguridad.

- La retro alimentación y la participación del trabajador es esencial en todas las fases del proceso de manejo de estrés. Nadie conoce mejor su trabajo mejor que el trabajador.
- Establecer metas con límites e tiempo en términos de uno o más puntos de vista.

Por lo que las compañías e instituciones ocuparán velar por la salud de sus trabajadores y por lo que para ello es necesario implementar políticas institucionales para la creación de grupos o asociaciones que se encarguen de resguardar esto en su lugar de trabajo.

Es importante enfatizar que el estrés va a depender del tipo de personalidad que tenga la víctima, ya que así serán los efectos colaterales. En ella Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “Mencionan que La personalidad y los factores personales pueden contribuir al estrés laboral. Características tales como el ser autoritario, extrovertido, tolerante, ambiguo y muchas más pueden ser estresoras para otras personas y para sí mismo” (p.15).

Para Friedman y Rosenman citado por Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006). “Explican que las personas que padecen más estrés son las pertenecientes al grupo A. Es decir, aquellas que tienen obsesión por el trabajo, un alto grado de competitividad, desconfianza en los demás e imposibilidad de delegar responsabilidades. En cambio los del tipo B son la antítesis; saben disfrutar de sus tiempos libres, delegan responsabilidades y se trazan metas alcanzables” (p.15).

### **Personalidad tipo A**

- Siempre tienen prisa o urgencia
- Se involucran en muchos proyectos que tienen fechas límites

- Poden ser inteligentes con muchos aspectos menos con el trabajo
- Se impacientan ante los obstáculos para alcanzar una meta
- Tienden a medir los logros por la cantidad
- **Personalidad tipo B**
- Relajados
- Pocos proyectos
- Responsables
- Pacientes, ven más oportunidades que obstáculos
- Tienden a medir los logros por la calidad

Es importante identificar las señales de alarma que nos indican la proximidad del estrés, es por ello que las autoras Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “Destacan que estos pueden ser de índoles físicas y psicológicas, ya que una adecuada identificación y evaluación de las señales de alarma y de los síntomas permitirán elaborar y disponer de los recursos y técnicas más efectivas para afrontarlo adecuadamente” (p.16).

### **Señales de Alarma**

(Ahí viene el estrés)

### **Señales psicológicas**

Sepa reconocerlas, su moral esta baja y el estrés lo asecha

1. Usted cree que nunca tiempo suficiente / nunca va a llegar.
2. A menudo esta angustiado.
3. Suele tener la garganta oprimida. / Un nudo en la garganta.
4. Se vuelve impulsivo, agresivo e insatisfecho.
5. Comete cada vez más excesos con el café, cigarrillos, alcohol o comida.

### **Señales físicas**

Su cuerpo le habla, sepa escucharlo y comprenderlo para reaccionar cuando le señale un punto de ruptura que anuncie el estrés.

1. Tiene hormigueos en las extremidades cuando trabaja.
2. Tiene malestar
3. Duerme mal y por las mañanas está cansado.
4. Pierde el gusto de vivir y el apetito, o bien tiene crisis por la bulimia (comer impulsivamente).
5. Se siente débil
6. Es vulnerable a infecciones (gripe, reuma, angina gastroenteritis).
7. Tiene vértigos, dolores de cabeza, palpitaciones cardiacas.
8. Le cuesta digerir, le arde el estómago.
9. Tiene problemas de piel; eczemas, soriasis, etc.

## **Como combatir el estrés**

Para Blumen citada por Esquivel, Oviedo y. Paniagua (2006) “El primer paso para controlar el estrés es aprender a reconocer los agentes estresores y tratar de evitarlos. Actualmente existen diversas disciplinas para aprender a manejar el estrés. No todos nos ajustamos al mismo patrón y lo bueno para unos no tiene los mismos resultados en otros “a continuación conoceremos las terapias más usadas: (p.17).

- El Tai Chi
- Terapias de respiración
- La técnica de relajación muscular progresiva
- Terapias grupales
- El ejercicio físico
- Terapias sensoriales

## **Recursos para prevenir el estrés laboral**

- Facilitar un diagnóstico de las causas de la insatisfacción y estrés.
- Entrenamiento de la supervisión y del personal con capacitación significativa.
- Enriquecimiento laboral brindando al trabajador autonomía y responsabilidad.
- Rotación laboral con trabajo variado y estimulante.
- Modificación del ambiente externo buscando comodidad y seguridad.
- Difundir una cultura de dieta y hábitos alimenticios apropiados.

- Exámenes médicos periódicos y detectar necesidades de atención.
- Educación sobre la salud ocupacional divulgando los riesgos potenciales de trabajo.
- Selección idónea del personal, según su perfil de personalidad y actitudinal adecuados al puesto y actividad.
- Programación, laboral variable para no incrementar la tensión.

Ya se ha repasado acerca de la historia de la psicología, también se han ampliado algunos conceptos que hacen referencia al Mobbing y como este se relaciona en la vida de personas que podrían ser víctimas de este tipo de acoso, se dio a conocer cómo puede transformarse esto en una enfermedad, a través del estrés así como los tipos que existen y como se cómo se puede salir adelante si la persona fuese, por lo que ahora es fundamental conocer acerca del lugar donde se ha realizar esta investigación y lo que él aporta a la sociedad a nivel nacional e internacional.

### **El Poder Judicial**

El Poder Judicial, es uno de los tres supremos poderes de la República de Costa Rica. Que junto con el poder Ejecutivo, que está conformado por el presidente y sus ministros, Berrocal ( 2009) “ Es el encargado de administrar y dirigir al estado” (p.31), el poder Legislativo, que está conformado por cincuenta y siete diputados y diputadas por medio de la elección del pueblo, Berrocal ( 2009) “ Se encargan de elaborar las leyes”, (p.31) es aquí donde el Poder Judicial, representado por la Corte Suprema de Justicia, será el ente encargado de velar por el cumplimiento de las leyes y de imponer las sanciones para el incumplimiento de las mismas. Berrocal (2009) “está conformado por tres ámbitos: jurisdiccional, administrativo y auxiliar de justicia. Se encarga de hacer velar las leyes

cuando estas son violentadas” (p.31). A continuación, conoceremos ampliamente en qué consisten estos tres ámbitos.

- **El Ámbito Jurisdiccional:** “Esta conformado por las salas de Casación y constitucional, los tribunales de justicia y los juzgados” (Berrocal (2009) p.40). Este es el encargado de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y sancionar a quien o quienes no la cumplan. Dentro de él se encuentran las cuatro salas, tres de casación y la constitucional, los tribunales de justicia y los juzgados de mayor y menor cuantía.
- **El Ámbito Administrativo:** “A este le corresponde aspectos logísticos (conjunto de métodos y medios para organizar una empresa) relacionados con el recurso humano” (Berrocal (2009) p.50). Es decir que este ámbito le corresponderá velar por todo aquello que se relacione con todos los funcionarios del Poder Judicial y tendrá una relación muy cercana con los otros dos ámbitos. Algunas de las oficinas adscritas al este ámbito son: El Consejo Superior, La Dirección ejecutiva, Departamento de Gestión Humana, Departamento de Planificación, Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Biblioteca judicial entre otros.
- **El Ámbito Auxiliar de Justicia:** “colabora con el ámbito Jurisdiccional (juezas y jueces) en el cumplimiento de las funciones que les encomienda la constitución política (la solución de los conflictos por la vía de la hetero composición estatal)” (Berrocal (2009) p.53). Estos serán las encargadas de colaborar con la representación del estado para que la ley sea aplicada sobre aquellas personas que la incumplen. Dentro de las oficinas adscritas a este ámbito están: El Ministerio Público, La Defensa Pública y La Escuela Judicial.

Al ser uno de los tres poderes y velar por el cumplimiento de la ley, por lo que este vela por la seguridad de todos los habitantes de la República. Por lo que se puede encontrar una oficina judicial en las siete provincias que tiene el país, esto para que los habitantes del país, estén protegidos y que la ley se cumpla a lo largo y ancho del país, y más allá de sus fronteras.

Se ha investigado exhaustivamente y para ello se han utilizado con diferentes propuestas de autores diferentes, pero todos coinciden que el Mobbing, es el acoso psicológico en el trabajo, y que este puede ser utilizado por diferentes personas dentro de lugar, adoptando el papel de acosador, diferentes autores, y que estas manifestaciones pueden darse de tipo verbal, físico, gestual, de forma intimidatoria y provocar que la persona renuncie a su trabajo, como consecuencia de este tipo de acoso, podemos destacar el estrés, ya que sus causas y efectos provocan que la persona trabajadora, sufra alteraciones en su salud físico, emocional y que su parte social, el contacto y desarrollo con las demás personas se vea afectado, y dimos a conocer las estrategias con la que las personas víctimas puedan defender su puesto dentro del trabajo y como marcar un precedente e interponer un alto con las herramientas suministrada, utilizando terapias alternativas para poder salir adelante, dando a conocer su caso y erradicándolo en su empleo.

Se ha conocido la institución donde se realizara esta investigación, así como su función dentro de la sociedad costarricense, habiendo abarcado la parte teórica, por lo que ha llegado el momento de dar a conocer y comprender la sesión metodológica, como se va a desarrollar la presente investigación, la población a estudiar así como la muestra de estudio, los criterios de exclusión e inclusión dentro de la misma, así como el instrumento que se utilizará para conocer los resultados obtenidos, así como la

relación que existe en la variable de estudio y la población elegida, es por ello que en el capítulo siguiente ampliaremos el apartado con terminología de índole estadístico y se explicará ampliamente como se trabajaran los resultados obtenidos dentro de esta investigación.

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se realizó desde el enfoque de investigación cuantitativa, ya que para ello se utilizó la recolección de datos con medición numérica, para que con los instrumentos que se apliquen a los participantes, se logre interpretar la relación que se da entre la variable Mobbing en los funcionarios y funcionarias del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se realizó desde el tipo de Investigación Correlacional, ya que su objetivo es dar a conocer la relación que existen entre la variable Mobbing en los funcionarios del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, así como el nivel de frecuencia si es que se da este tipo de acoso y el autor que lo propicia dentro de esta oficina.

### **3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

Esta investigación se realizó en el departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial del Primer Circuito Judicial de San José, ubicado en Barrio González Lahman esto para determinar si se relaciona la variable Mobbing en los funcionarios de este departamento, para ello se les aplicó un instrumento, para determinar el nivel de acoso en los funcionarios de este departamento, así como la frecuencia si este es dado y su respectivo autor si es que este es propiciado en esta oficina.

### 3.3.1 Población

Se trabajó con una población de noventa personas, todas funcionarias y funcionarios del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, en el primer circuito judicial de San José, su condición laboral podrá ser de forma interino o interina, propietario o propietaria de la plaza y meritorio y meritoria, estos son los que no poseen puestos de jefatura dentro del departamento.

### 3.3.2 Muestra

Esta investigación se trabajó con una población de noventa personas, donde estas se elegirán a conveniencia, donde se cumplió con los requisitos de la presente investigación, y lo más fundamental su deseo de participación en la está investigación. De las noventa personas eligieron participar solo treinta y ocho dentro de ellos con un diez por ciento fueron hombres y el ochenta por ciento de ellos fueron mujeres.

### 3.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de Exclusión</b>
Funcionarias y funcionarios del Departamento de Trabajo social y Psicología del Poder Judicial de forma interina o en propiedad, así como meritorios del Primer	Empleados por servicios profesionales

Circuito Judicial de San José-	
Puesto técnico, técnica, administrativo, administrativa, secretaria o secretario, Auxiliar de Servicios Generales, Oficiales de Seguridad, conserjes e Informáticos	Jueces, juezas, fiscal, fiscales, magistrados, magistrados, jefas y jefes de departamento, coordinadores y coordinadoras judiciales y defensores públicos
Mayores de 18 años	

### 3.4 Instrumentos para la recolección de la información

#### 1. Confiabilidad

##### Escala de Cisneros

Fidalgo y Piñuel, (2014) "La fiabilidad de la escala se calculó mediante el método de las dos mitades. La estimación de la fiabilidad proporcionada por dicho procedimiento es el resultado de aplicar la corrección de Spearman-Brown al coeficiente de correlación existente entre las puntuaciones obtenidas en los dos subconjuntos de ítems, elegidos aleatoriamente, en que se divide el cuestionario."

#### 2. Validez del cuestionario

##### Escala de Cisneros

"Para evaluar la dimensionalidad de los datos se decidió emplear el escalamiento multidimensional frente al Análisis factorial, por dos motivos. Primero, que, si bien es

común tratar los datos obtenidos en escalas de tipo Likert como variables de intervalo, en sentido estricto, el nivel de medida de los datos es ordinal, y el escalamiento multidimensional permite trabajar de forma sencilla con este tipo de datos. Segundo, que, en general, el escalamiento multidimensional proporciona soluciones de menor dimensionalidad que el análisis factorial (Real Deus, 2001 citado por Fidalgo y Piñuel, 2014)".

En primer lugar, se calculó la correlación de Spearman entre todos los pares de ítems (denotados por  $i, j$ ), obteniendo una matriz cuadrada de dimensiones 43 X 43. El siguiente paso fue transformar dicha matriz de correlaciones en una matriz de disimilaridades. Para ello aplicamos la siguiente transformación (Coxon, 1982 citado por Fidalgo y Piñuel, 2014):

### **3.5 Diseño de la Investigación**

La presente investigación es de tipo transversal, ya que los datos obtenidos que son tomados en un único momento y los mismos no serán manipulados, solo serán tomados para analizar la variable.

## **Procedimiento de recolección de datos**

- Se solicitaron los permisos en El Poder Judicial, para ello se conversará con los jefes de la Sección de Salud Ocupacional, donde se les explicará el objetivo de la investigación, así como la necesidad de determinar si dentro de la institución se están dando actitudes de acoso, así como la frecuencia si este es dado y conocer quiénes son los autores que lo propician
- Una vez coordinado con esta jefatura y con su aval, se les indicó el día y la hora, para proceder a explicar cómo procederá con la recolección de la muestra y las instrucciones de la misma, esto para que los funcionarios y las funcionarias, procedan a participar.
- El día asignado, se les explicó a las personas participantes el objetivo principal de la investigación y se les solicitará su participación de forma voluntaria, si ellos desean participar, se les administrará digitalmente el instrumento.
- Una vez que los noventa instrumentos estén llenos, habiendo revisado muy exhaustivamente los criterios de inclusión y exclusión de la población, se procedió a analizar el instrumento

## **Organización de datos**

- Una vez se hayan obtenido los datos del instrumento que se utilizó para la recolección del mismo se analizan y se documentaran en una plantilla para posteriormente analizarla.

- Una vez analizada se pasará a organizarla en un archivo en Excel en un programa PSPP.
- Cuando los datos ya estén organizados en el documento, se continuó analizando la variable de estudio en sub escalas, relacionadas con la variable Mobbing, el nivel de acoso percibido, así como los principales autores que lo desarrollan en el lugar de trabajo. .
- Cuando la variable se analizó, se realizaron los cuadros comparativos, para la presentación de resultados.
- Una vez realizada la comparación de resultados, se determinaron las respectivas conclusiones, para proceder a dar las recomendaciones.

## **Análisis estadístico**

Análisis de fiabilidad de sub escalas

Análisis estadístico descriptivo

Análisis factorial para validez de constructo de escala Cisneros

Correlación entre sub escalas de Mobbing

### **3.6 Operacionalización de las Variables**

Objetivo	Variable	Definición	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento

especifico		conceptual	Operacional			
Describir el nivel de percepción del Mabinga en los funcionarios de los departamentos del Poder Judicial, en el Primer Circuito Judicial de San José	Mobbing	Leman, citado por Romero (2006) "Elíptico terror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente , contra una persona, la que a consecuencia de ese pánico terror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de	Situación Laboral por la que muchos empleados pasan, donde son acosados y maltratados psicológicamente	Estados de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tristeza</li> <li>• Soledad</li> <li>• Culpa</li> <li>• Desesperación</li> <li>• Inutilidad</li> <li>• Irracionalidad</li> </ul>	6-23-24-26-38 2-13-20- 4-5-15-16-17-39 3-6-10-22-25-27-30-34-40-41 1-6-8-9-14-18-28-29-36-37 7-12-19-21-31-32-33-35

		acciones de hostigamiento frecuente y persistente”				
--	--	---	--	--	--	--

### 3.7 PLAN PILOTO (VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS)

Este plan se aplicó a un diez por ciento de la población a estudiar, ya que las personas participantes, se les proporcionó en forma física el instrumento original, para que ellos en un plazo de dos días pudieran leer pausadamente cada ítem de la prueba, y considerar si las preguntas eran entendibles o si estas podían causar confusión a los participantes, por lo que se les solicitó que señalaran la palabra que no fuese clara y que al lado de está colocarán la palabra que ellos consideraban, que se podía colocar en esa pregunta.

Algunas de las palabras y frases que ellos consideraban que se ocupaban cambiar son: me hacen el vacío, de forma sesgada, hacerme explotar, me chillan y “pillarme en algún renunció” y estos consideraron que los cambios que se podían dar podrían ser invisibilizarme, no me toman en cuenta, no valoran mi trabajo, molestarme, sacarme de las casillas, encontrarme en algo incorrecto, por lo que fueron revisadas cada una de las preguntas y comparadas las respuestas que fueron dadas con similitud y desde este punto de partida se realizaron las variables correspondientes.

Por lo tanto, los cambios que se realizaron en el instrumento han sido los siguientes: serán proporcionados por número de ítem y el cambio hecho, 5. Evalúan mi trabajo erróneamente, se eliminó el 13 por completo, 15, echan por tierra mi trabajo, 23, buscan sacarme de quicio,

y en la 42 encontrarme cometiendo algún error, estos han sido las variaciones que se le realizaron al instrumento original y estos fueron los utilizados en el instrumento base de este trabajo de investigación.

En este capítulo, se explicó el proceder estadístico que se ha utilizado para la recolección de datos, así como el tipo de investigación, las variables estadísticas, el método de inclusión e exclusión de las personas participantes. Se procede entonces a dar a conocer los resultados obtenidos en esta investigación, los cuales serán detallados en el siguiente capítulo.

## **CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### 4.1 Generalidades

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la muestra de estudio, la cual ha sido calificada por los funcionarios y las funcionarias del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, los cuales serán detallados a continuación:

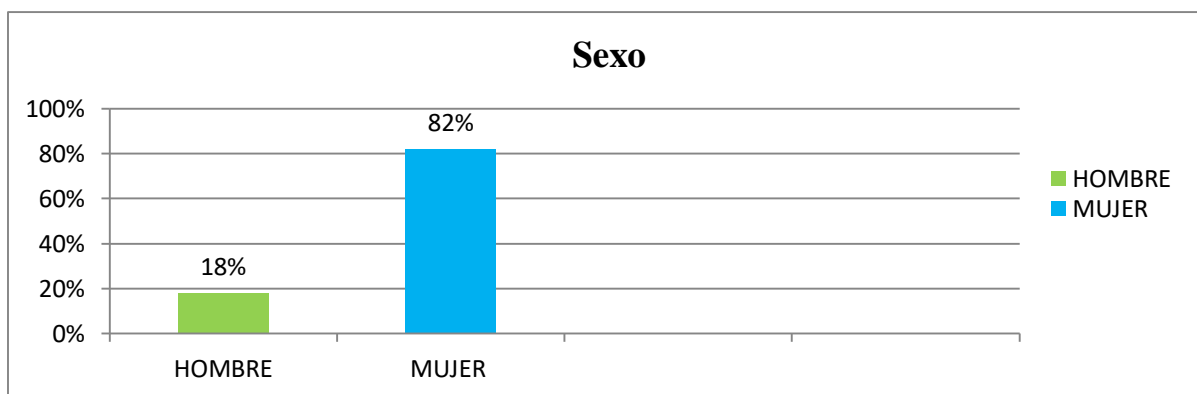
Los resultados se presentan mostrando un cuadro y un gráfico por pregunta, los cuales muestran los datos de la frecuencia de respuestas y los autores.

*Tabla N°1  
Sexo de las personas participantes*

*San José 2017*

	Hombre	Mujer
Sexo	18%	82%

*Fuente: Elaboración propia 2018*



*Figura N°1 Sexos de las personas participantes. Fuente: Elaboración propia 2018*

*Tabla N°2  
Condición laboral de las Personas participantes*

	<b>Interino:</b>	<b>Propietario</b>	<b>Meritorio</b>
<b>Condición Laboral</b>	58%	39%	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

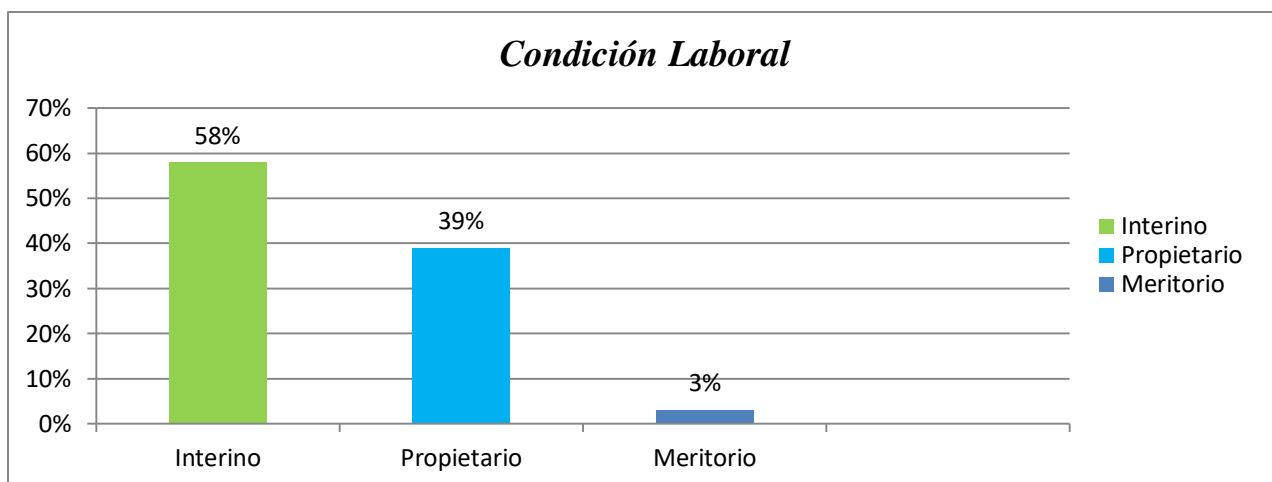


Figura N°2 condición laboral de la persona participante Fuente: Elaboración propia 2018

Escala de Cisneros

Tabla N°3

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	<b>79%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>18%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>61</b>
<b>Jefes</b>	<b>26%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>14%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

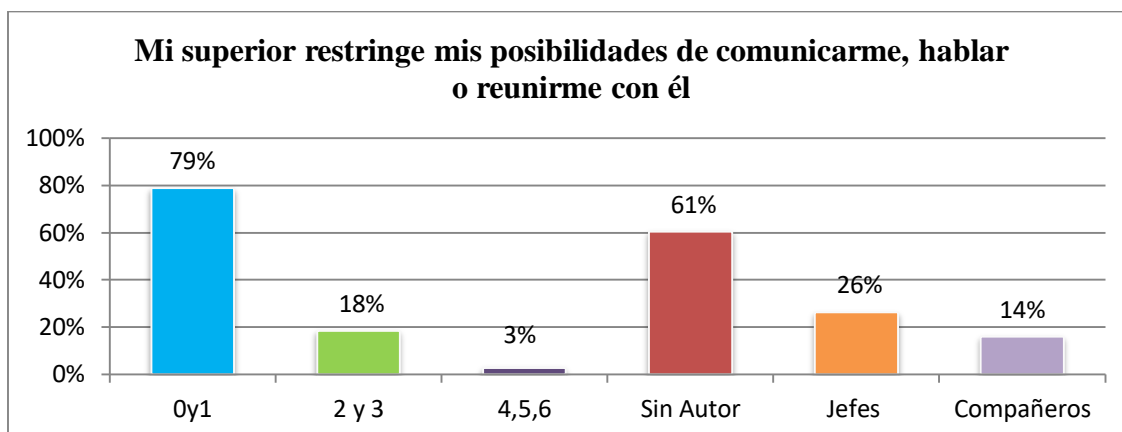


Figura N°3 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él. Fuente:

Elaboración propia 2018

*Tabla N°4*

*2. Me ignoran, me excluyen, fingen no verme*

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	<b>63%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>29%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>53%</b>
<b>Jefes</b>	<b>24%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>23%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

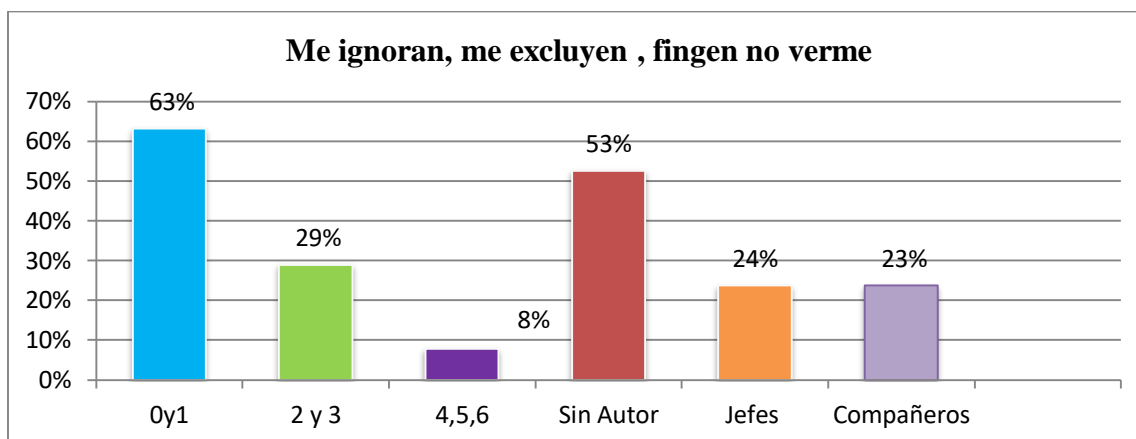


Figura N°4 Me ignoran, me excluyen, fingen no verme. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°5

3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	63%
2 y 3	32%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	61%
Jefes	26%
Compañeros	13%

Fuente: Elaboración propia 2018

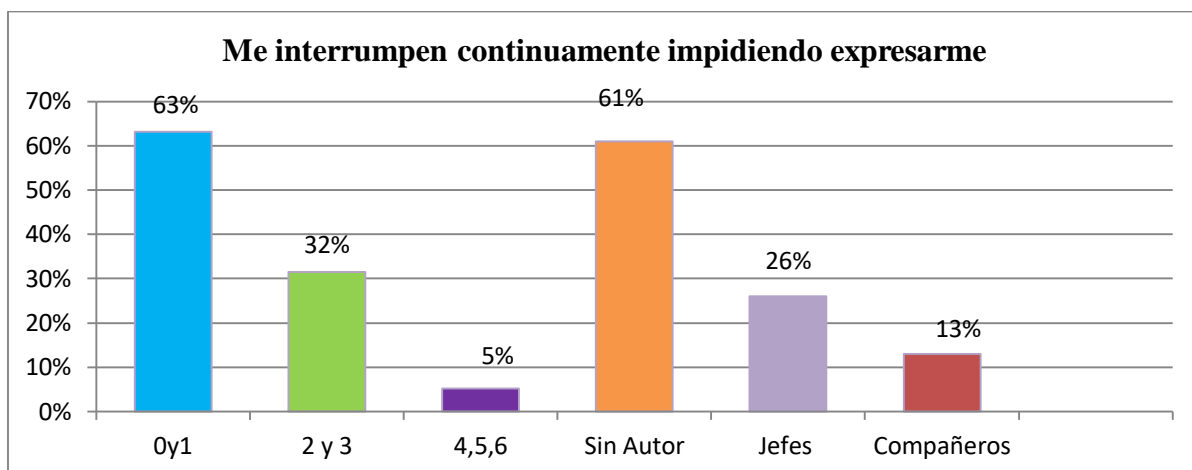


Figura N°5. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°6

4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>84%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>11%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>5%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>66%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>13%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

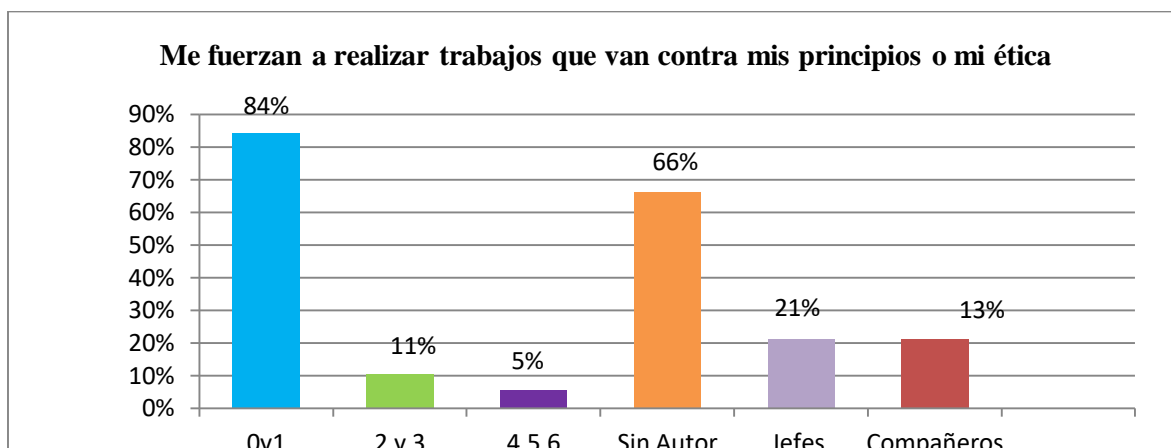


Figura N°6. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°7  
5. Evalúan mi trabajo erróneamente

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	61%
2 y 3	32%
4,5 y 6	8%
Sin Autor	63%
Jefes	24%
Compañeros	13%

Fuente: Elaboración propia 2018

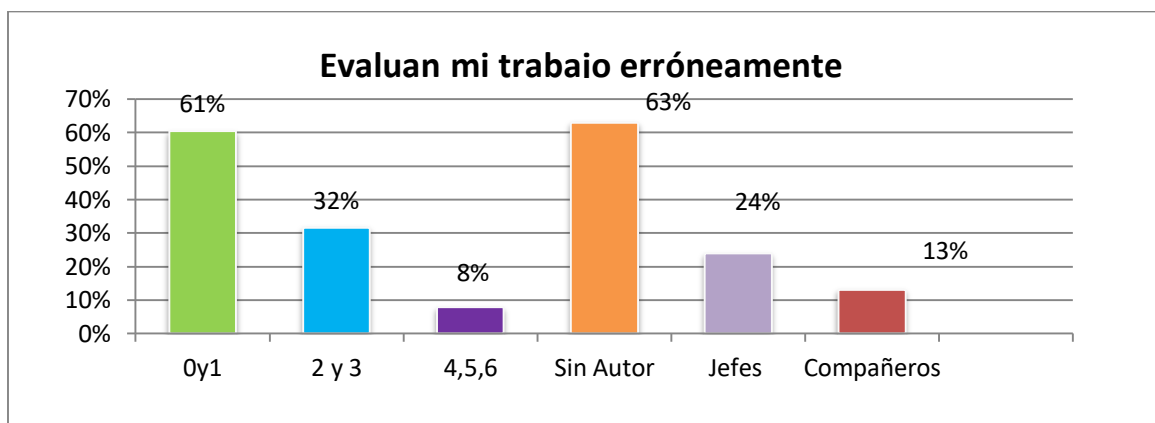


Figura N°7. Evalúan mi trabajo erróneamente. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N° 8

6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	84%
2 y 3	11%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	66%
Jefes	23%
Compañeros	11%

Fuente: Elaboración propia 2018

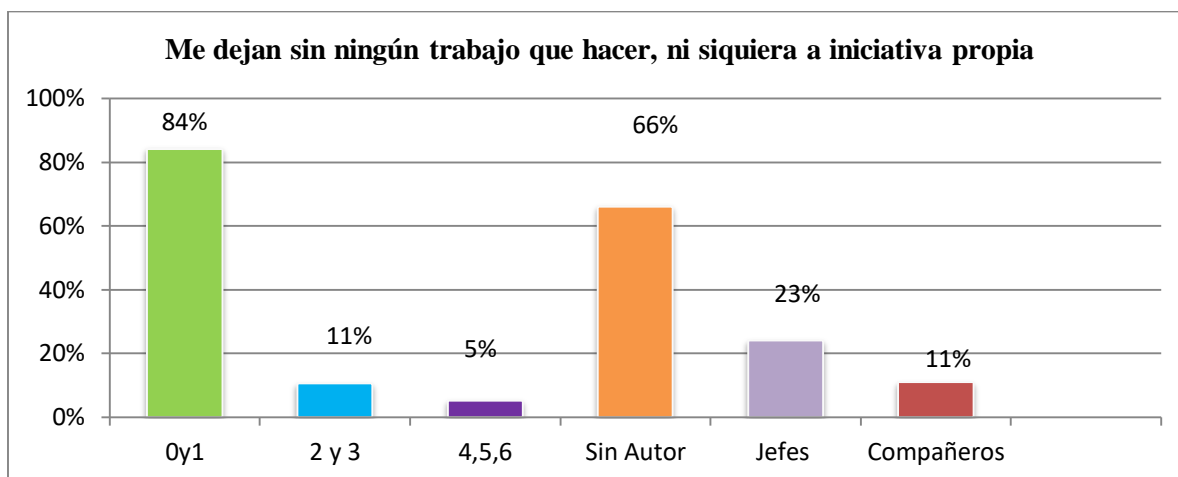


Figura N°8. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia. Fuente:

Elaboración propia 2018

Tabla N° 9

7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	74%
2 y 3	23%
4,5 y 6	3%
Sin Autor	68%
Jefes	21%
Compañeros	8%
Subordinados	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

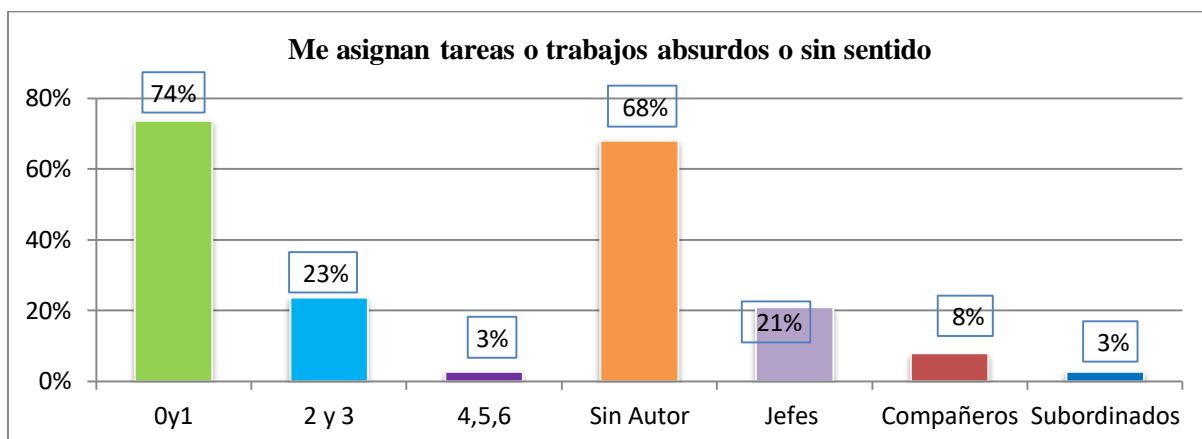


Figura N°9. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°10

8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	74%
2 y 3	21%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	68%
Jefes	21%
Compañeros	8%
Subordinados	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

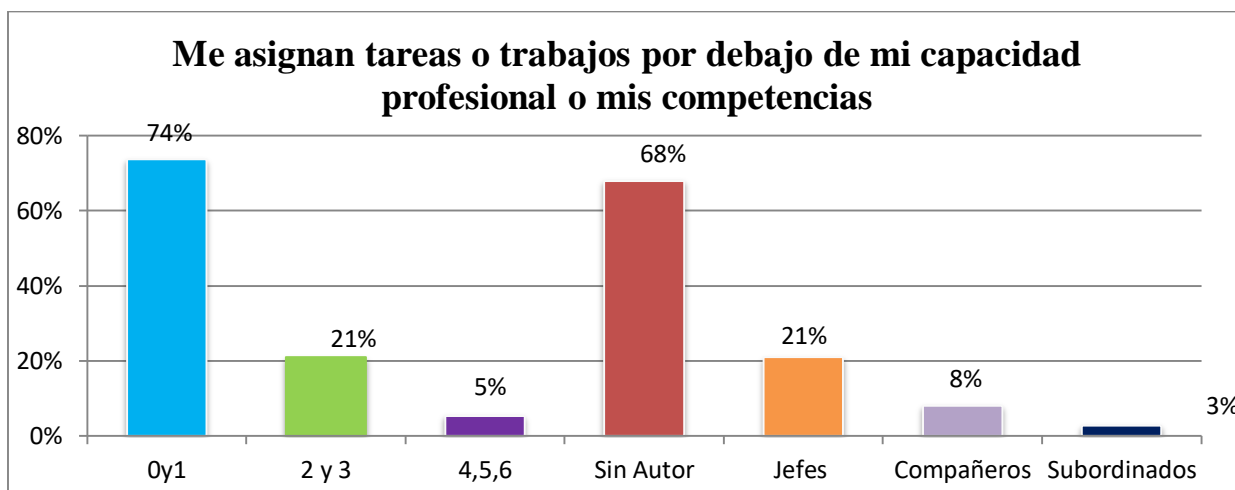


Figura N°10. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.

Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°11

9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>74%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>18%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>8%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

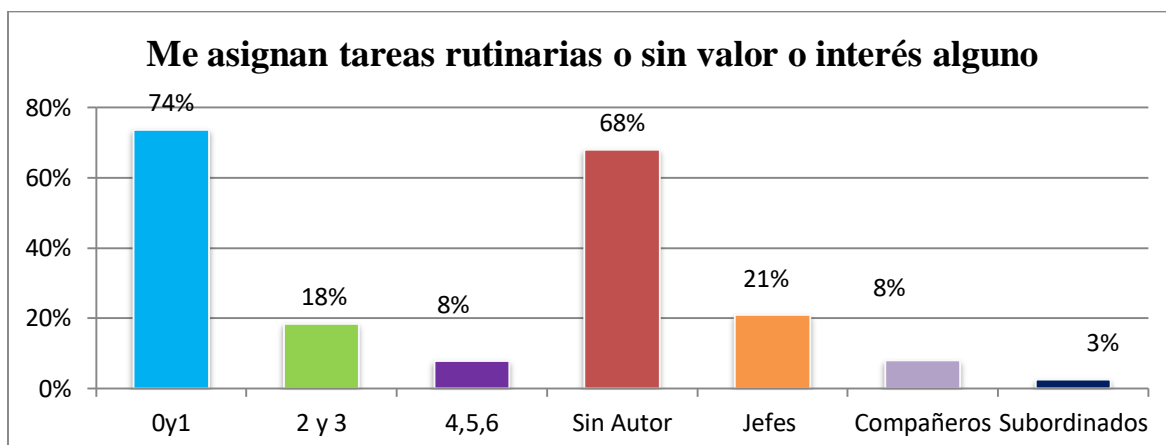


Figura N°11. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°12

10. Me abruma con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	68%
2 y 3	24%
4,5 y 6	8%
Sin Autor	63%
Jefes	21%
Compañeros	16%

Fuente: Elaboración propia 2018

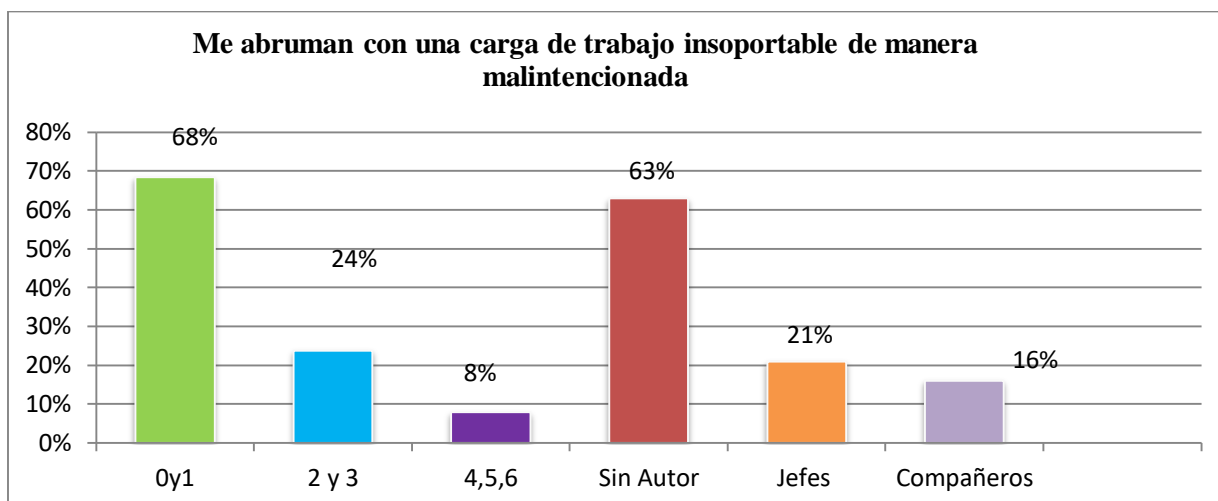


Figura N°12. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada. Fuente:

Elaboración propia 2018

Tabla N°13

11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	84%
2 y 3	11%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	71%
Jefes	18%
Compañeros	11%

Fuente: Elaboración propia 2018

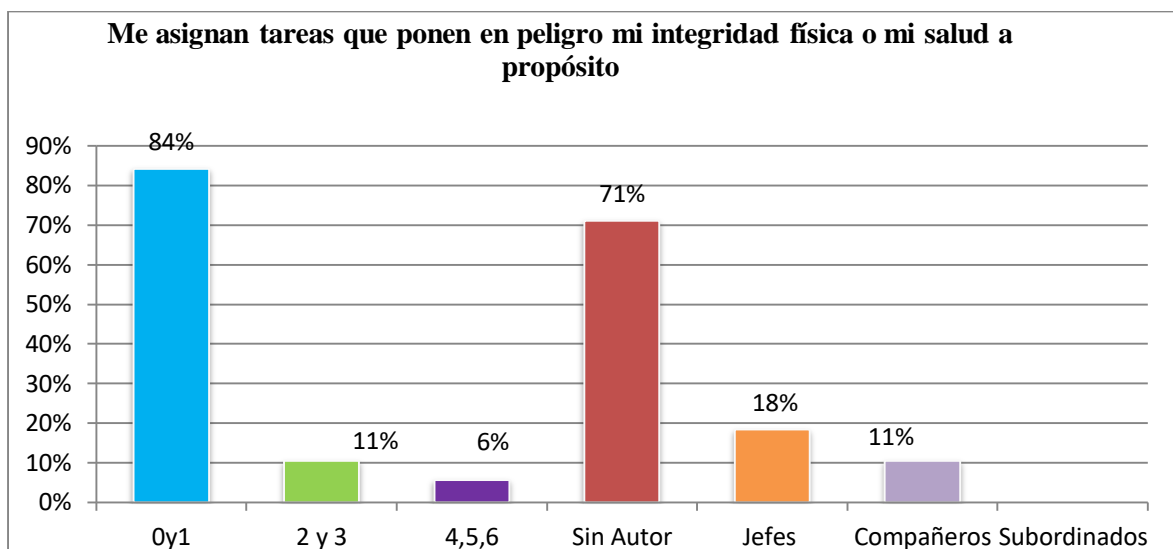


Figura N°13. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.

Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°14

12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>79%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>16%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>5%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>66%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

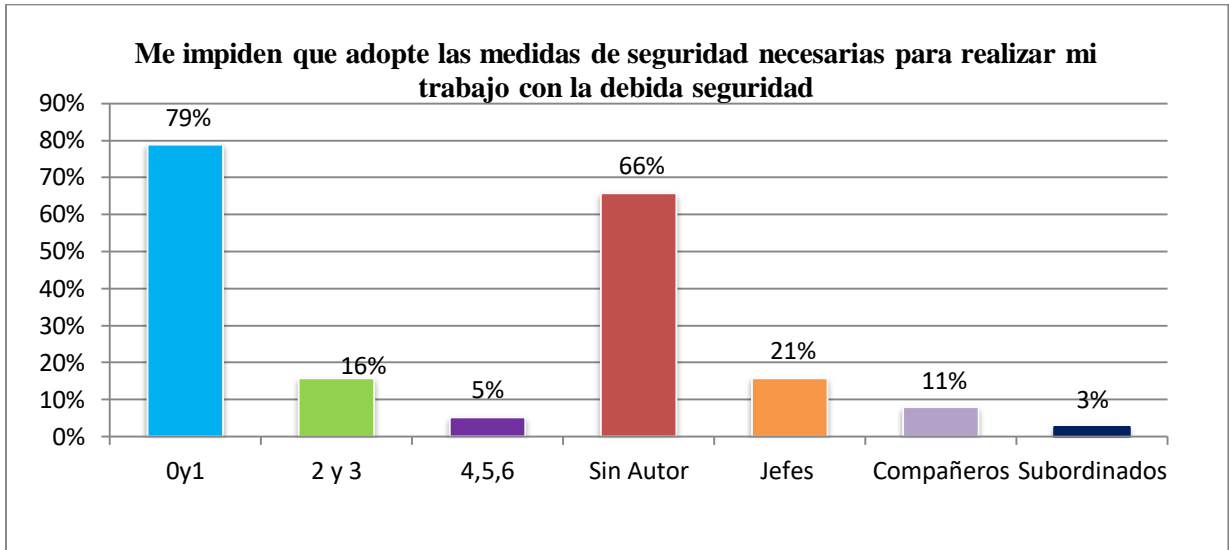


Figura N°14. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad. Fuente: Elaboración propia 2018

Tabla N°15

12. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	82%
2 y 3	13%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	68%
Jefes	18%
Compañeros	8%
Subordinados	6%

Fuente: Elaboración propia 2018

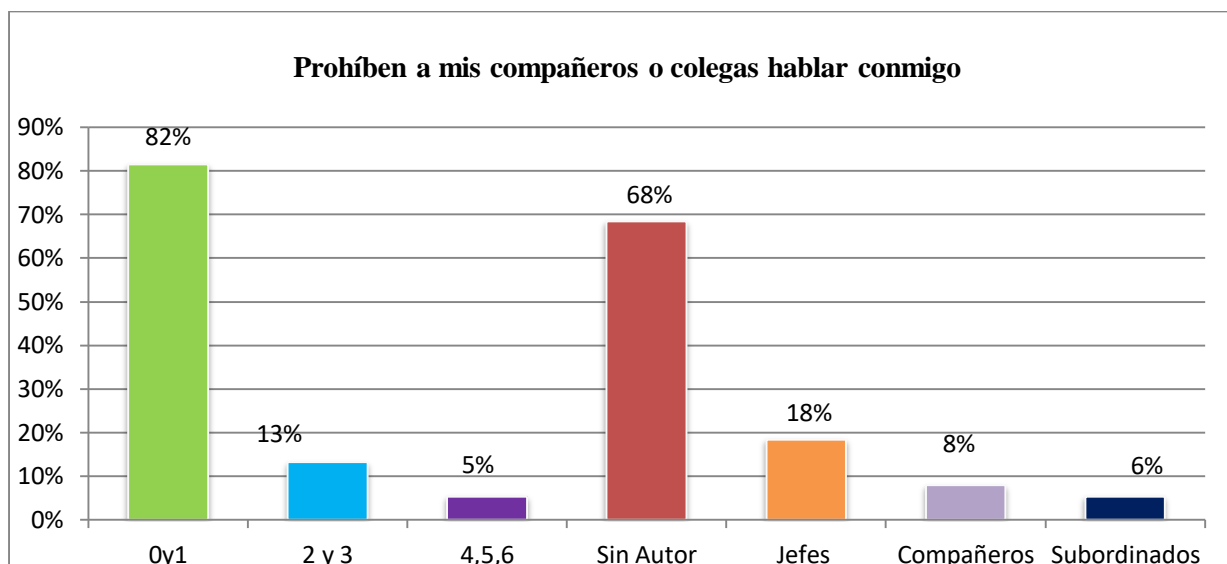


Figura N°15. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo. Elaboración propia 2018

Tabla N°16

14. No valoran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	76%
2 y 3	13%
4,5 y 6	11%
Sin Autor	68%
Jefes	18%
Compañeros	11%
Subordinados	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

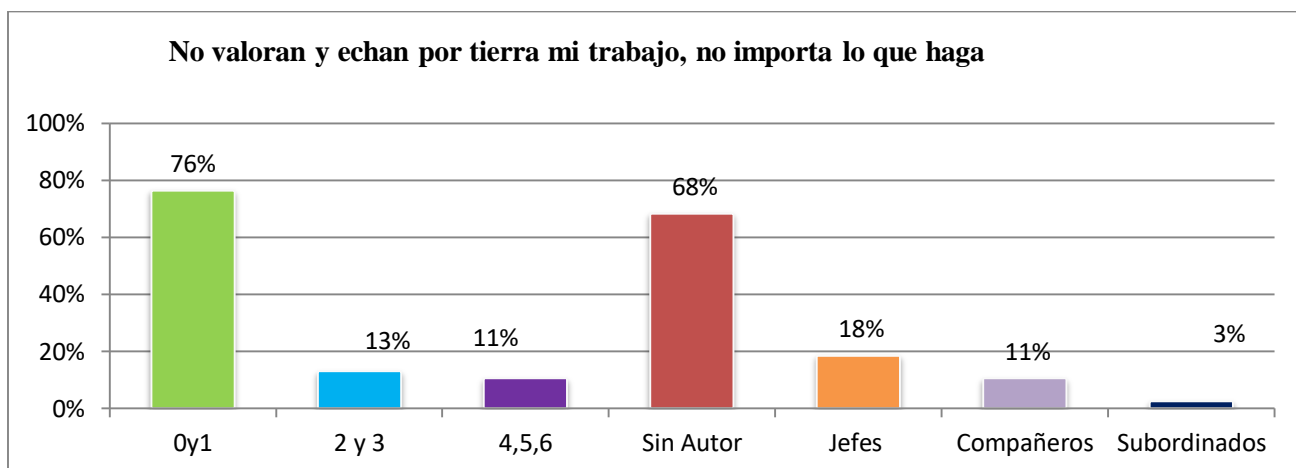


Figura N°16. No valoran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga. Elaboración propia 2018

Tabla N°17

15. Me acusan injustificadamente de incumplimientos

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	71%
2 y 3	18%
4,5 y 6	11%
Sin Autor	66%
Jefes	21%
Compañeros	10%
Subordinados	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

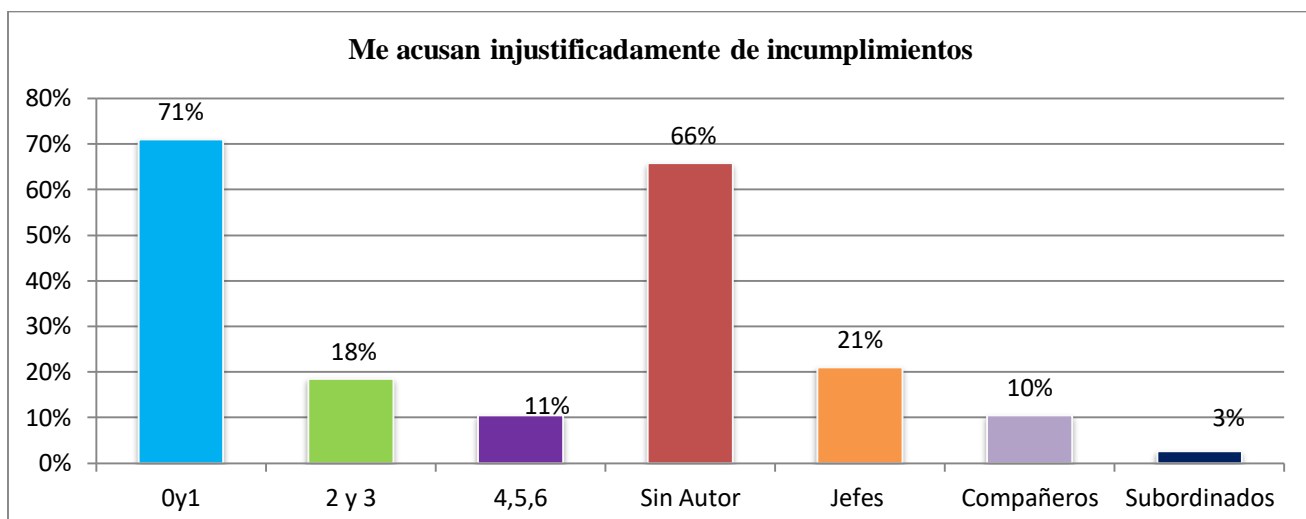


Figura N°17. Me acusan injustificadamente de incumplimientos. Elaboración propia 2018

Tabla N°18

16. Recibo críticas y reproche por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	63%
2 y 3	29%
4,5 y 6	8%
Sin Autor	66%
Jefes	18%
Compañeros	14%
Subordinados	2%

Fuente: Elaboración propia 2018

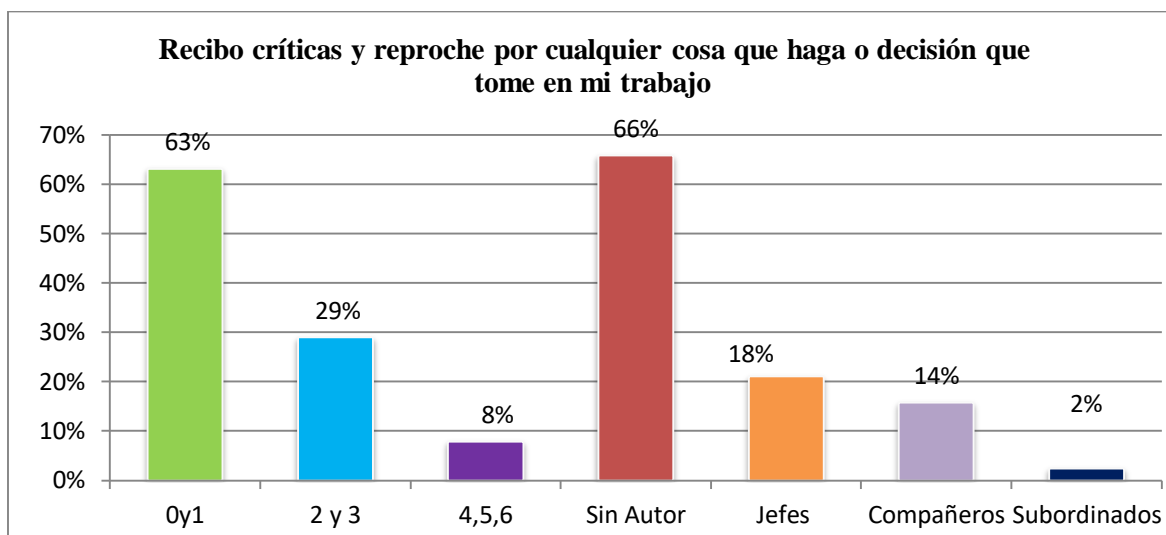


Figura N°18. Recibo críticas y reproche por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.

Elaboración propia 2018

Tabla N°19

*17. Se me amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes*

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>58%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>29%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>13%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>66%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>15%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

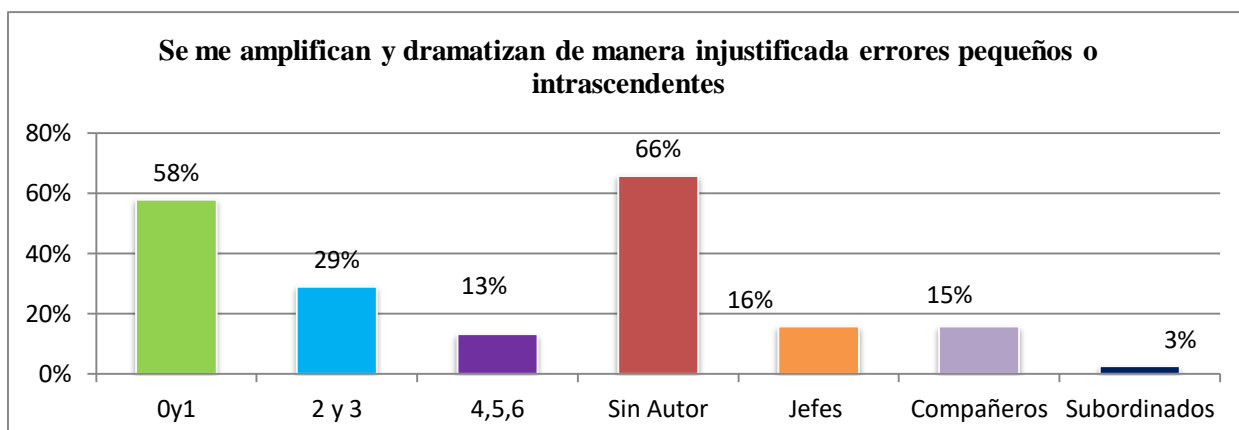


Figura N°19. Se me amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.

Elaboración propia 2018

Tabla N°20

18. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	71%
2 y 3	24%
4,5 y 6	5%
Sin Autor	63%
Jefes	16%
Compañeros	18%
Subordinados	3%

Fuente: Elaboración propia 2018

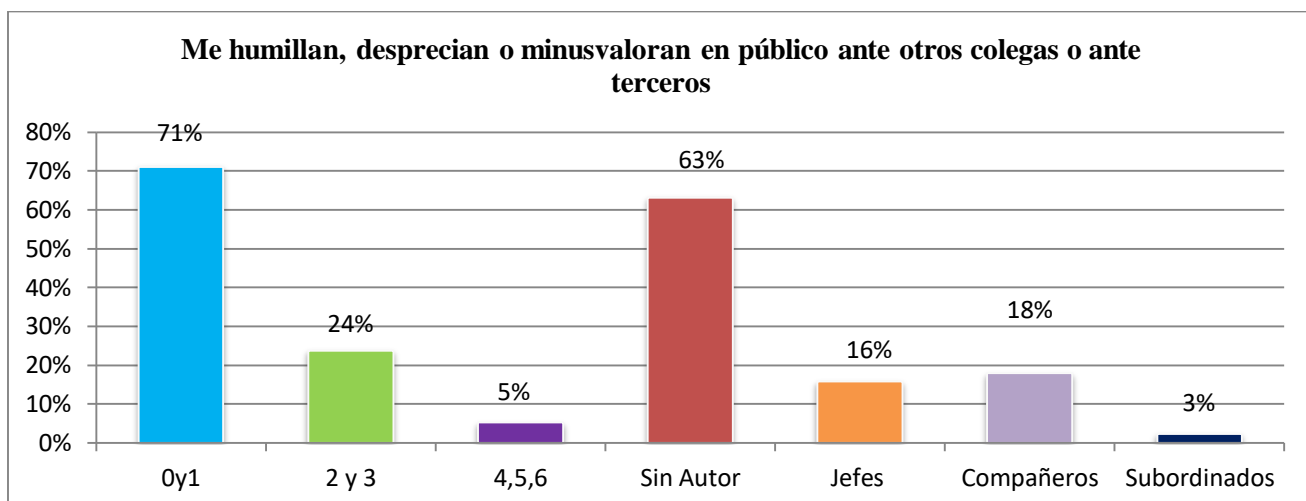


Figura N°20. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.

Elaboración propia 2018

Tabla N°21

19. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cese de contrato, expedientes, despido, traslado, etc....)

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>84%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>8%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>14%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

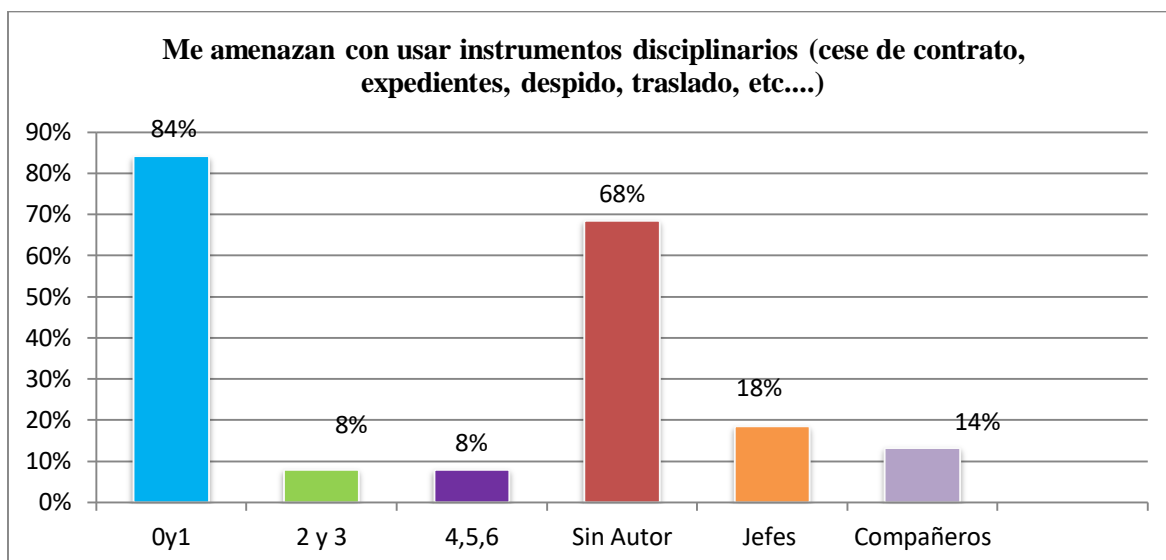


Figura N°21. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cese de contrato, expedientes, despido, traslado, etc....). Elaboración propia 2018

Tabla N° 22

20. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>84%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>8%</b>
<b>4, 5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

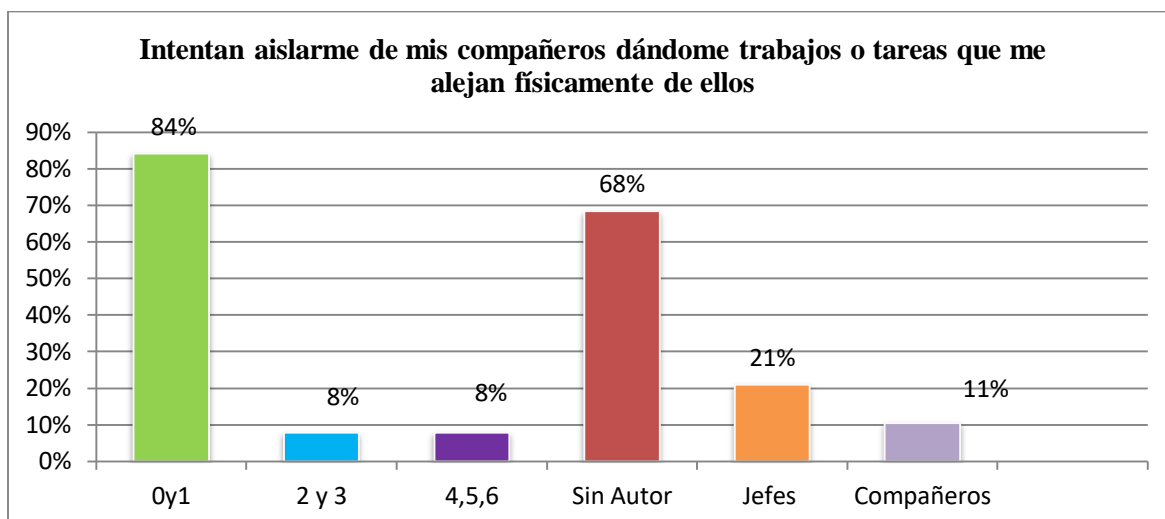


Figura N°22. Intentan aislar me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos. Elaboración propia 2018

Tabla N°23

21. Distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>16%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>13%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

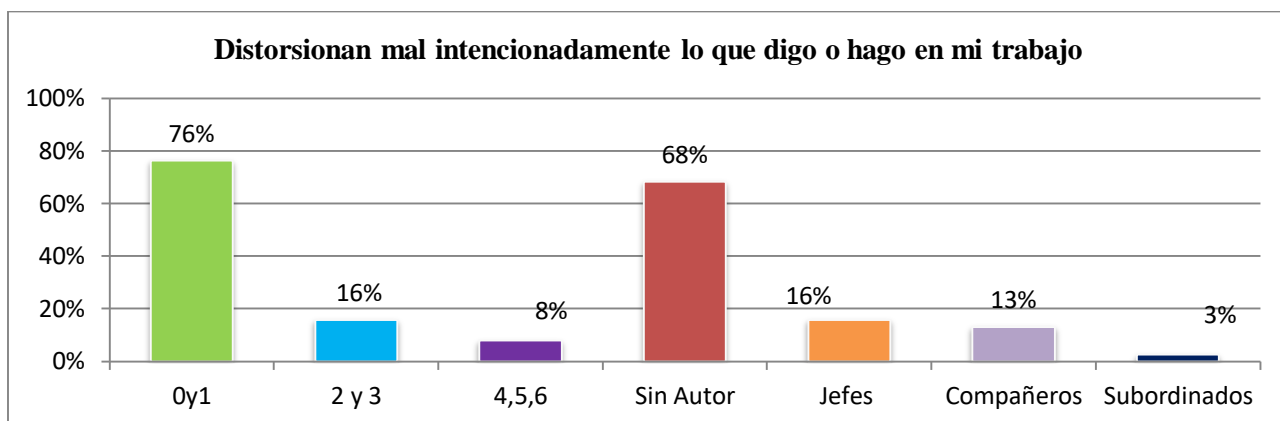


Figura N°23. Distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo. Elaboración propia

2018

Tabla N°24

22. Se busca sacarme de quicio para <<hacerme explotar>>

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>68%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>26%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>6%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>63%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>16%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

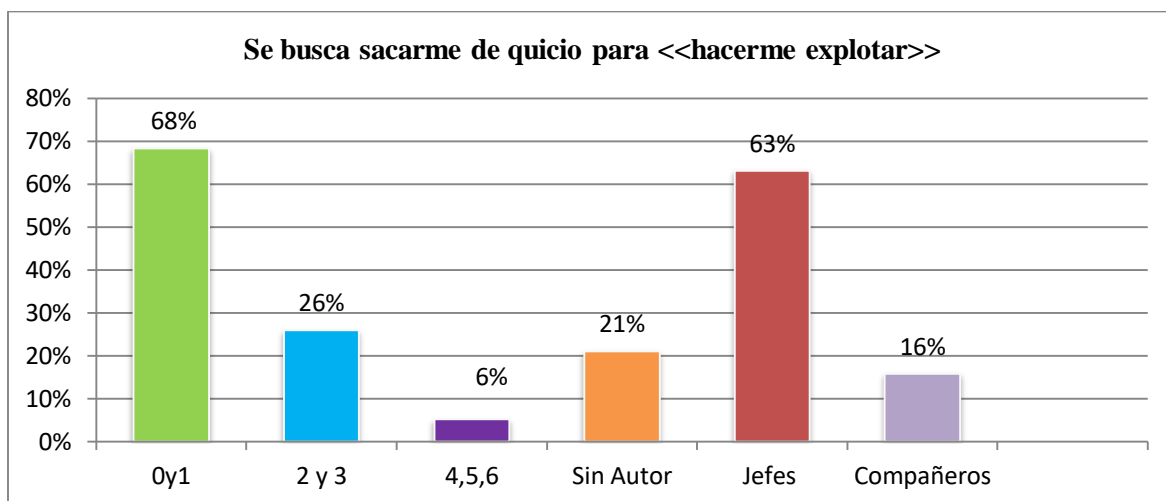


Figura N°24 Se busca sacarme de quicio para <<hacerme explotar>>. Elaboración propia 2018

Tabla N°25

23. Me menosprecian personal o profesionalmente

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>82%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>13%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>5%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>66%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>10%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

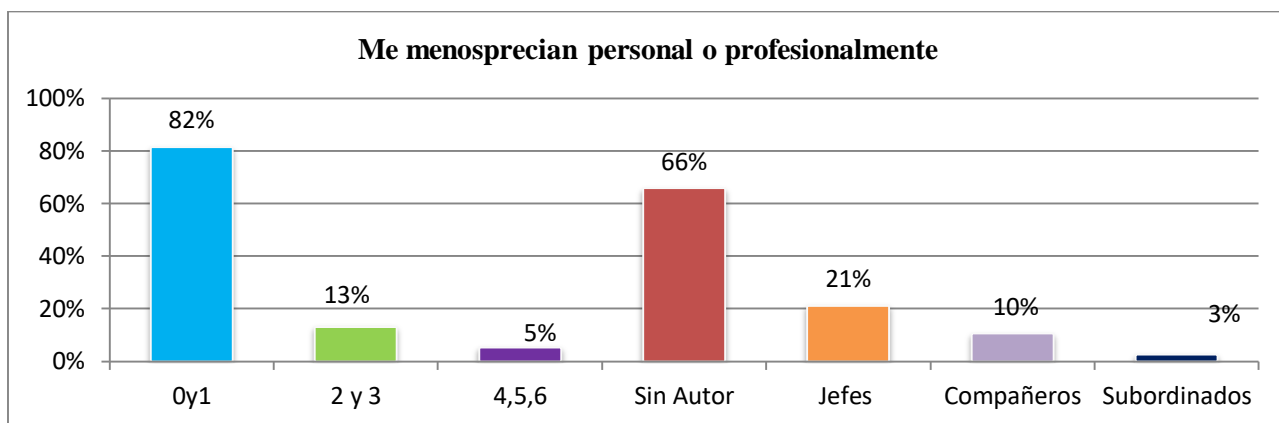


Figura N°25 Me menosprecian personal o profesionalmente. Elaboración propia 2018

Tabla N°26

24. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc...

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>72%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>18%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>10%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>66%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>15%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

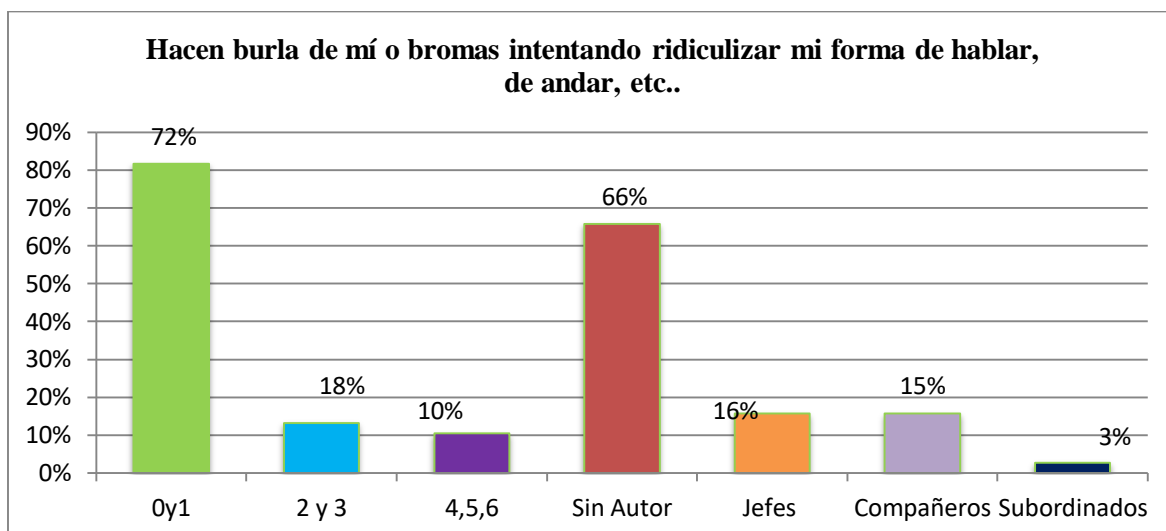


Figura N°26 Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc...

Elaboración propia 2018

Tabla N°27

25. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>13%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>11%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

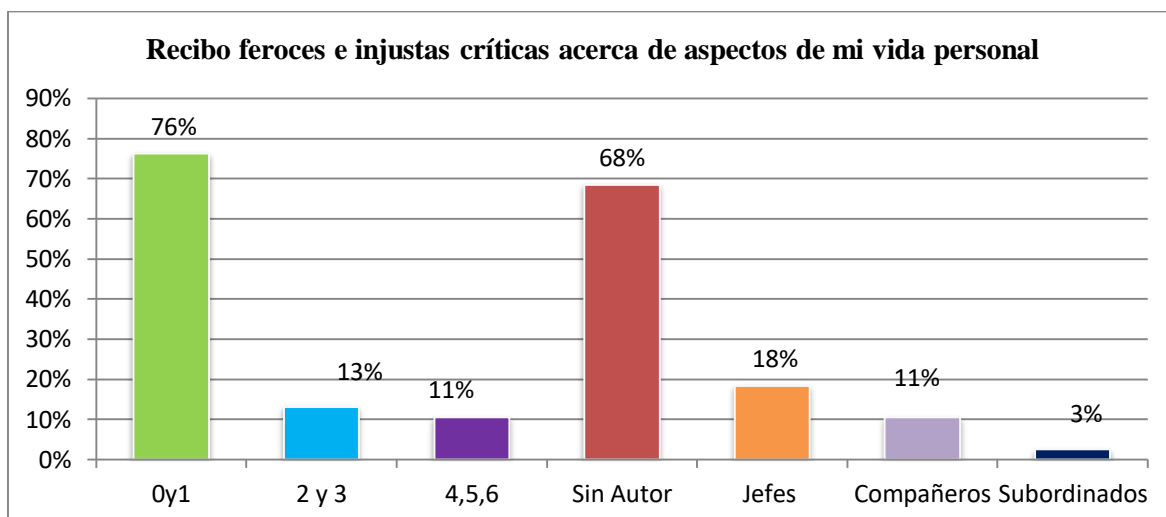


Figura N°27 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal Elaboración propia 2018

Tabla N°28

26. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>13%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>11%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

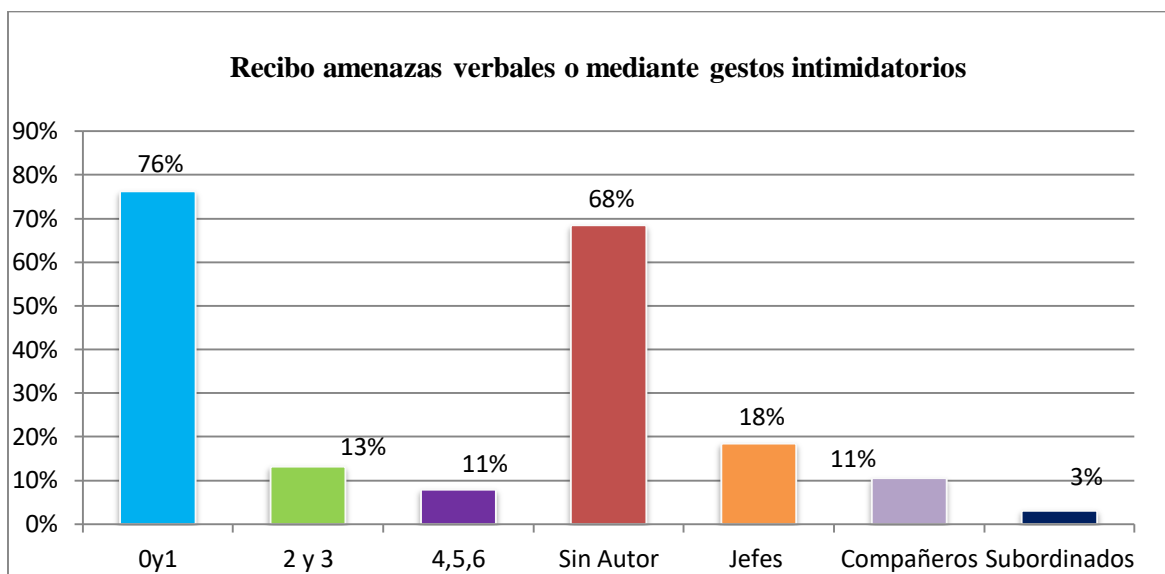


Figura N°28 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios. Elaboración propia 2018

*Tabla N°29*

*27. Recibo amanezcas por escrito o por teléfono en mi domicilio*

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	<b>92%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>5%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>8%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

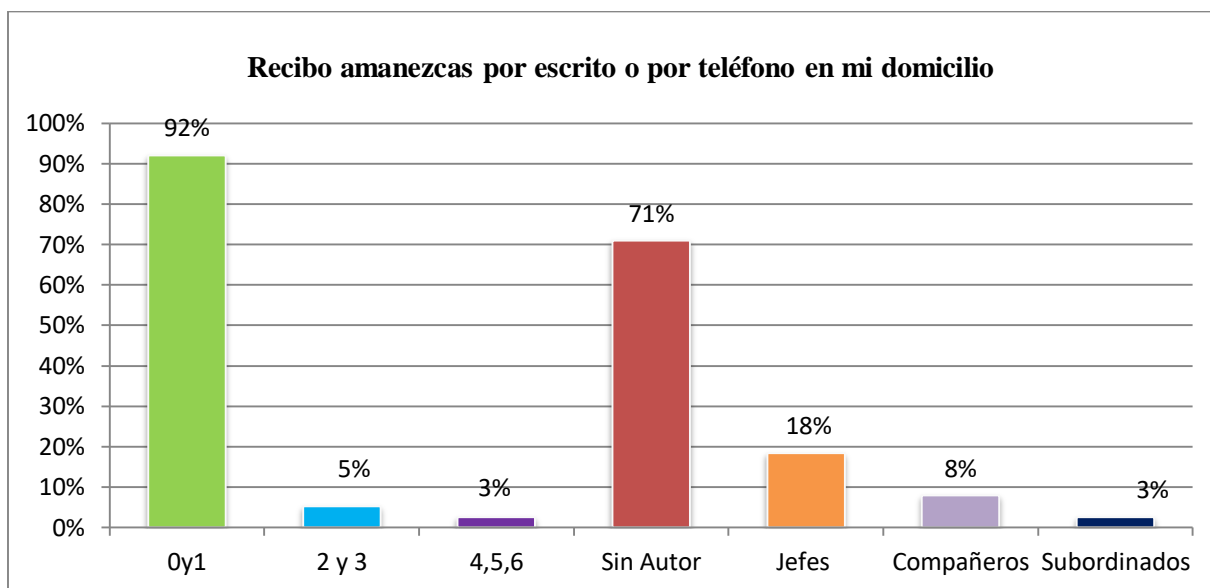


Figura N°29 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio. Elaboración propia 2018

*Tabla N°30*

*28. Me levantan la voz o gritan, de manera a intimidarme*

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	<b>68%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>24%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>16%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

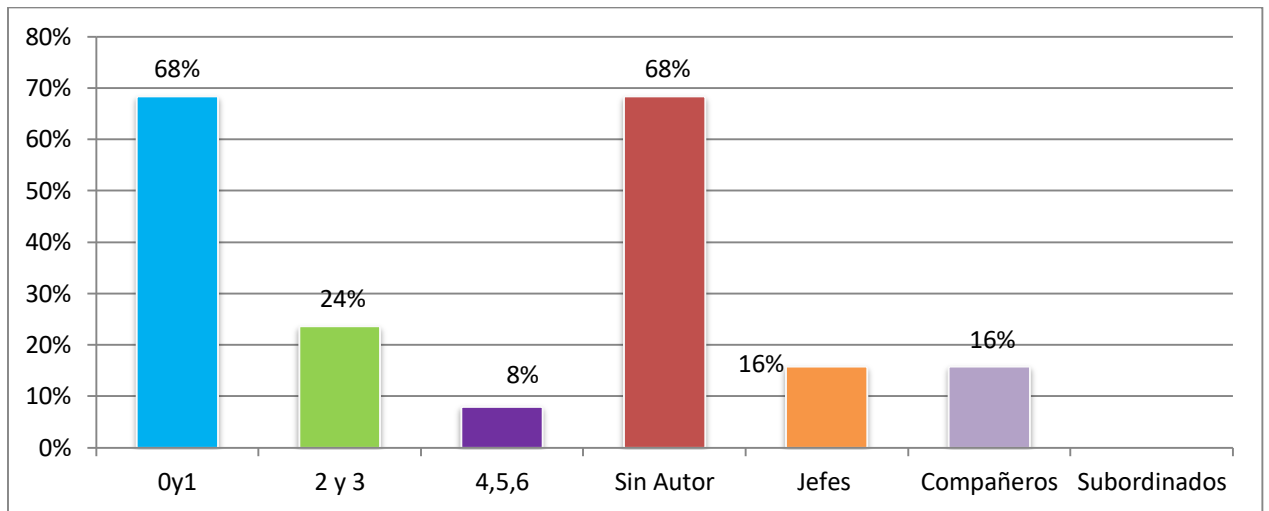


Figura N°30. Me levantan la voz o gritan, de manera a intimidarme. Elaboración propia 2018

Tabla N°31

29. Me empujan y avasallan físicamente para intimidarme

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	92%
<b>2 y 3</b>	5%
<b>4,5 y 6</b>	3%
<b>Sin Autor</b>	71%
<b>Jefes</b>	21%
<b>Compañeros</b>	8%

Fuente: Elaboración propia 2018

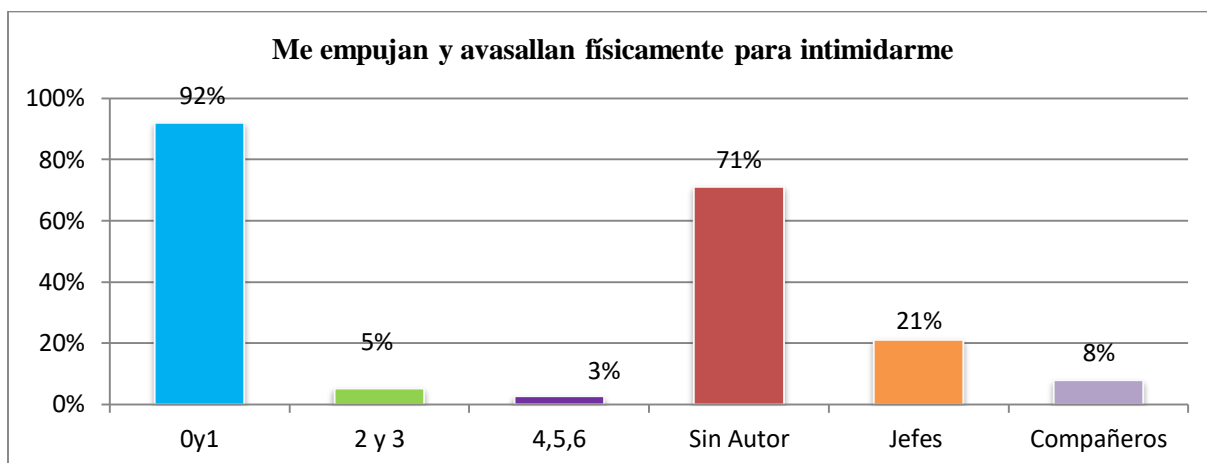


Figura N°31. Me empujan y avasallan físicamente para intimidarme. Elaboración propia 2018

Tabla N°32

30. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>84%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>13%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>13%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>13%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

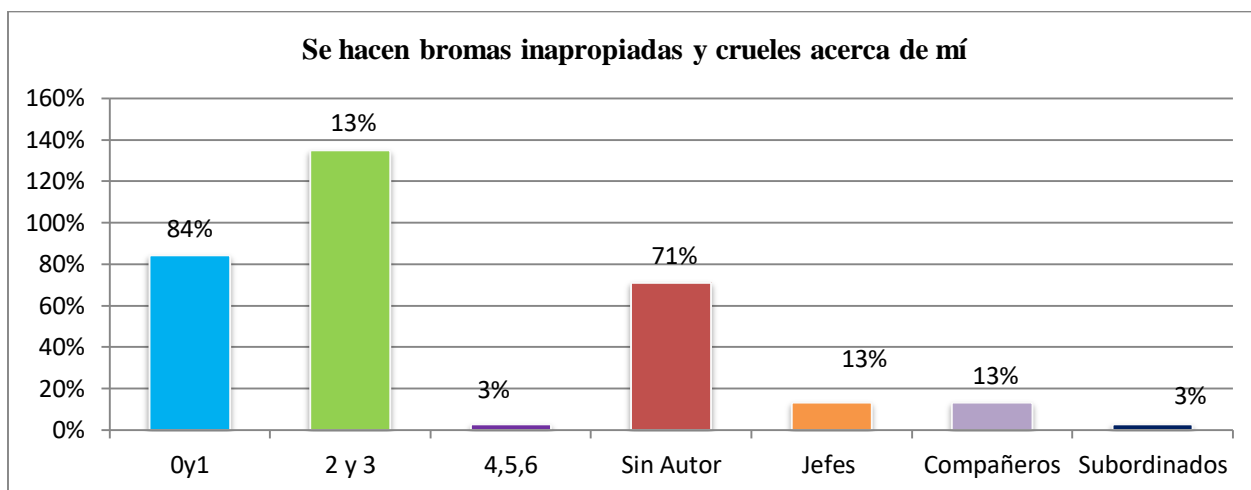


Figura N°32. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí. Elaboración propia 2018

Tabla N°33

31. Inventan, difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera mal intencionado

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	82%
2 y 3	15%
4,5 y 6	3%
Sin Autor	71%
Jefes	18%
Compañeros	11%

Fuente: Elaboración propia 2018

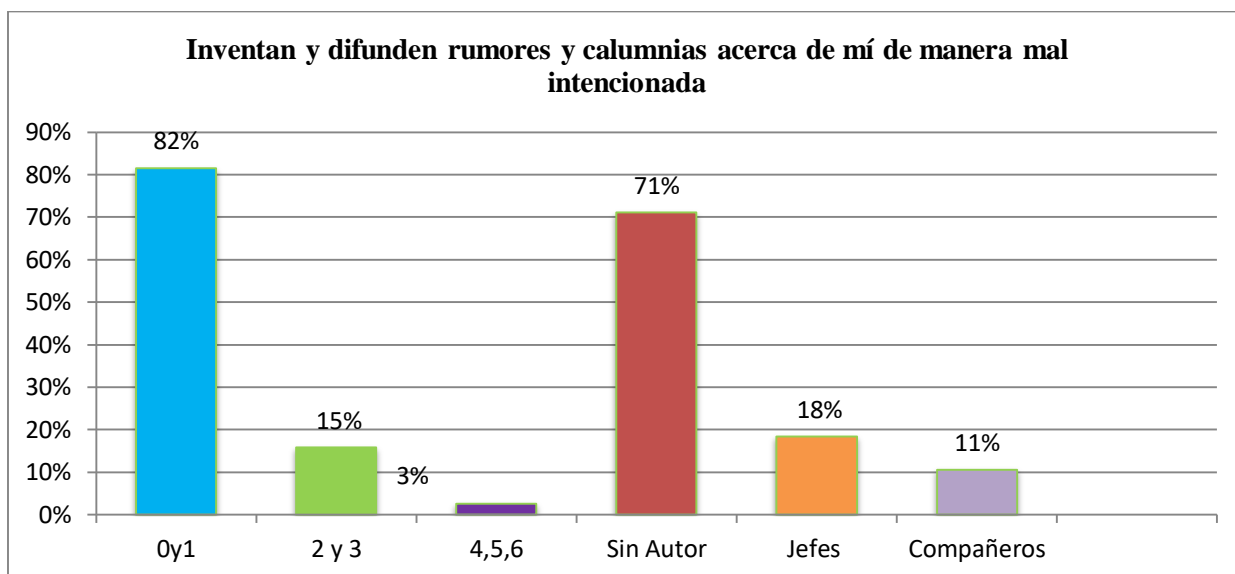


Figura N°33. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera mal intencionado.

Elaboración propia 2018

Tabla N°34

32. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>16%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>11%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

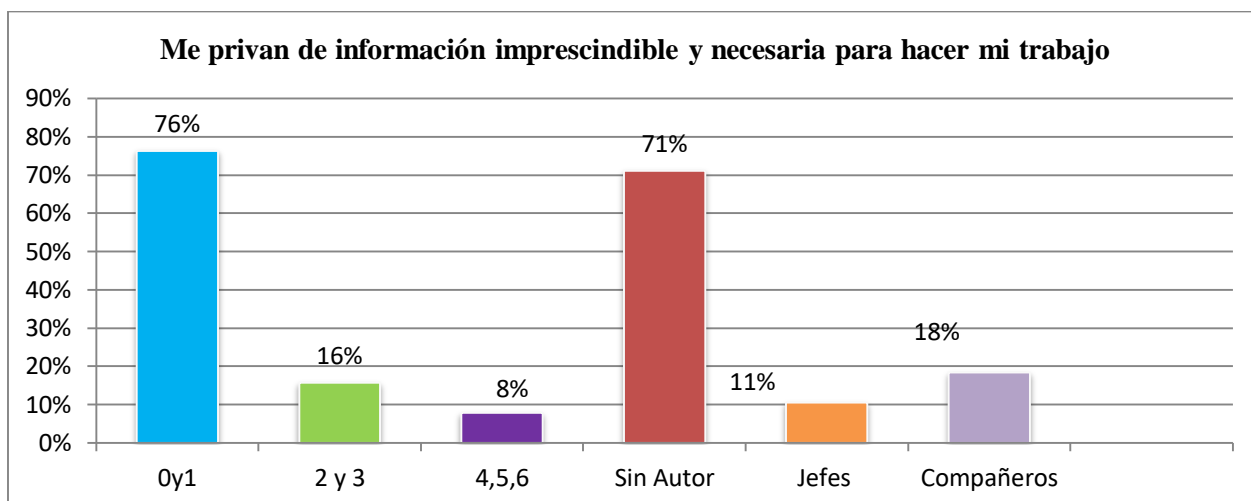


Figura N°34 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo. Elaboración propia

2018

*Tabla N°35*

*33. Limitan mal intencionadamente mi acceso a cursos promociones, ascensos, etc...*

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	76%
<b>2 y 3</b>	16%
<b>4,5 y 6</b>	8%
<b>Sin Autor</b>	71%
<b>Jefes</b>	18%
<b>Compañeros</b>	11%

Fuente: Elaboración propia 2018

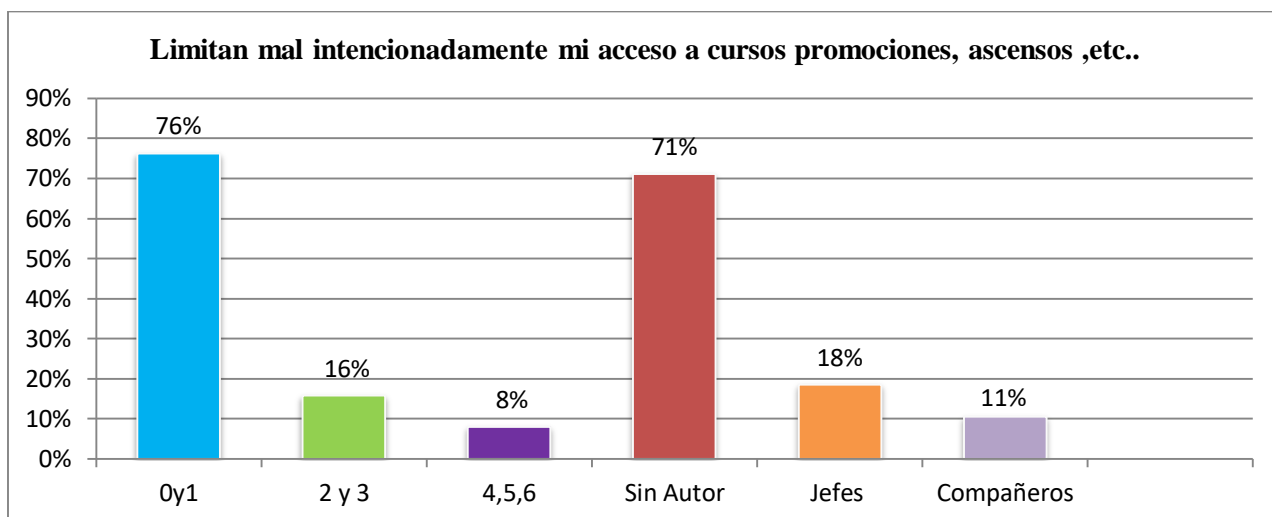


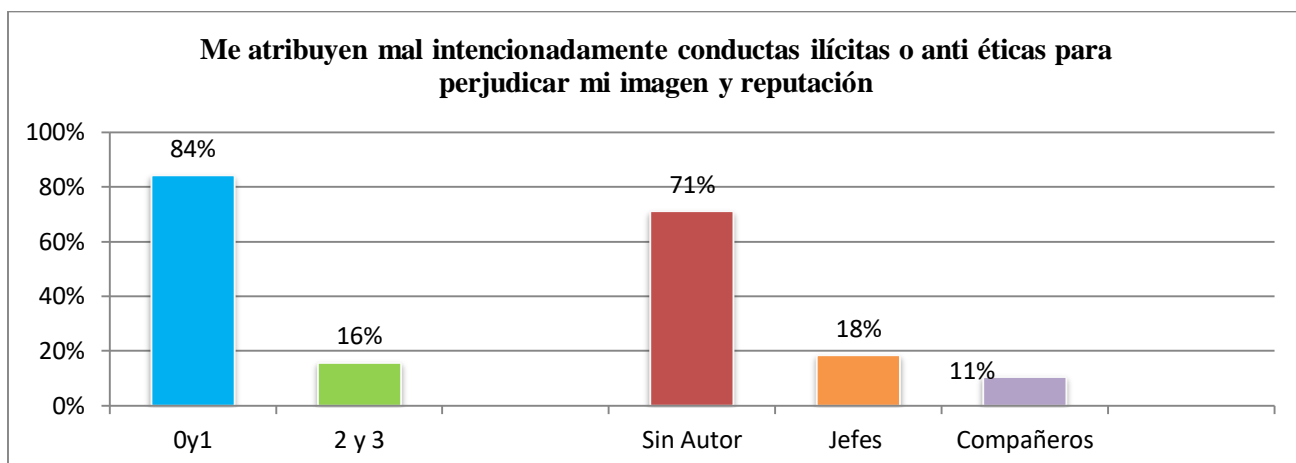
Figura N°35 Limitan mal intencionadamente mi acceso a cursos promociones, ascensos, etc... Elaboración propia 2018

Tabla N°36

34. Me atribuyen mal intencionadamente conductas ilícitas o anti éticas para perjudicar mi imagen y reputación

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>84%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>16%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>0%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018



*Figura N°36 Me atribuyen mal intencionadamente conductas ilícitas o anti éticas para perjudicar mi imagen y reputación Elaboración propia 2018*

*Tabla N°37*

*35. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo*

<b>Nivel de frecuencia y autor</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>21%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>18%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>

*Fuente: Elaboración propia 2018*

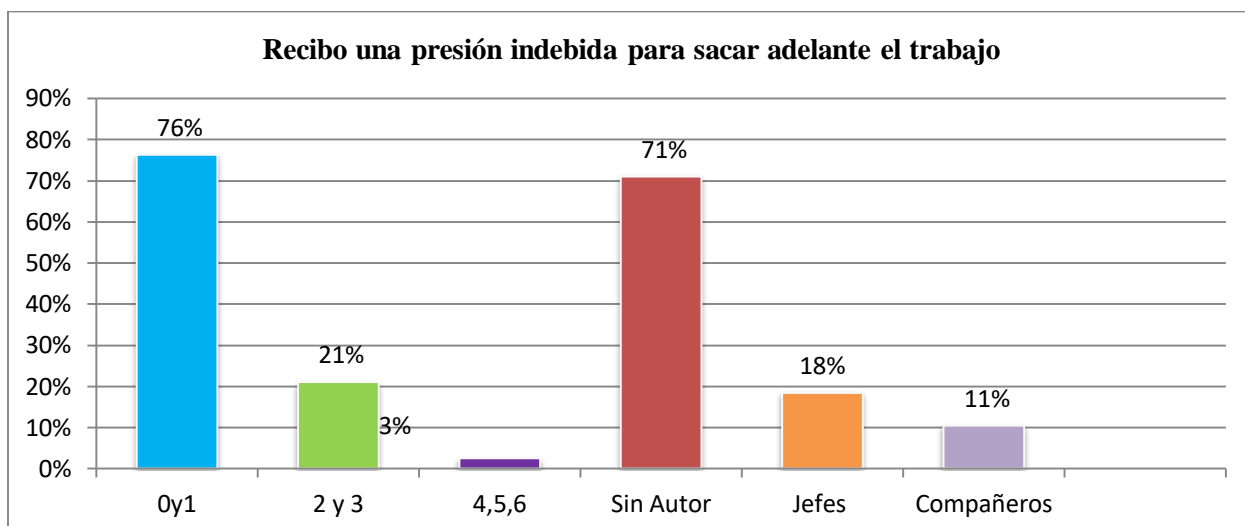


Figura N°37 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo. Elaboración propia 2018

Tabla N°38

36. Me asignan clases de ejecución o cargas de trabajos irracionales

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	82%
2 y 3	15%
4,5 y 6	3%
Sin Autor	68%
Jefes	21%
Compañeros	11%

Fuente: Elaboración propia 2018

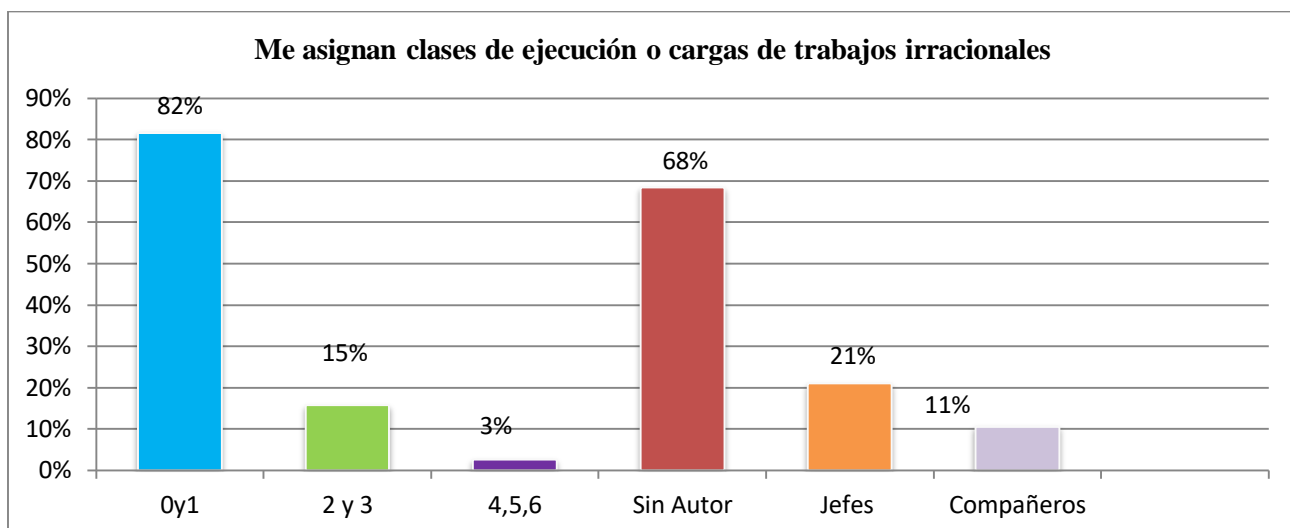


Figura N°38 Me asignan clases de ejecución o cargas de trabajos irracionales. Elaboración propia 2018

Tabla N°39

37. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>76%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>18%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>6%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>68%</b>
<b>Jefes</b>	<b>21%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>8%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

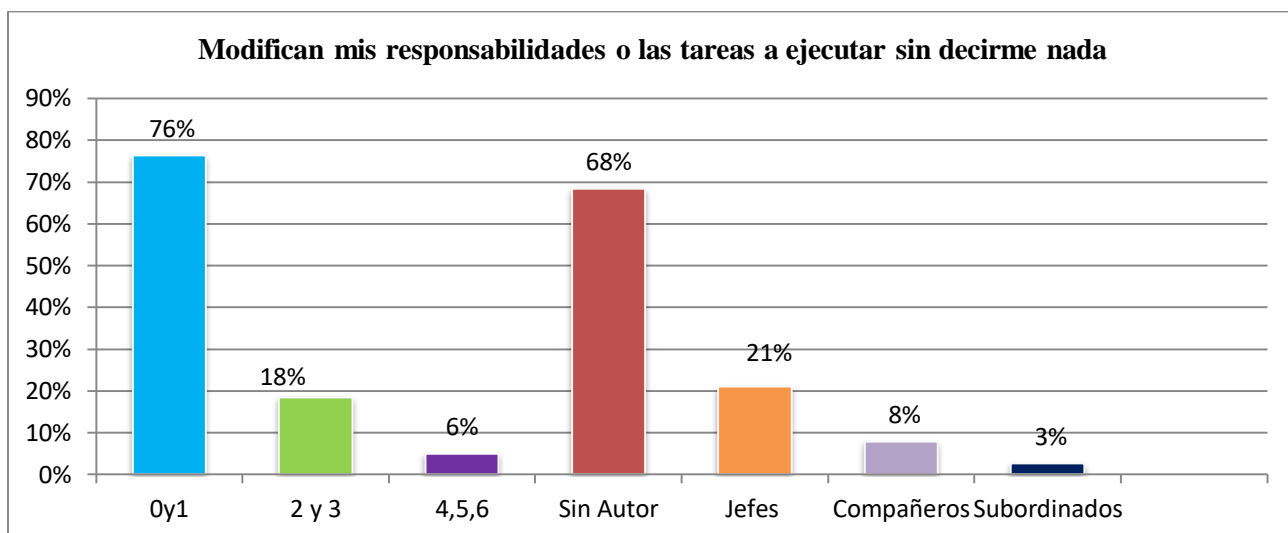


Figura N°39 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada. Elaboración propia

2018

Tabla N°40

38. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	76%
2 y 3	21%
4,5 y 6	3%
Sin Autor	68%
Jefes	18%
Compañeros	14%

Fuente: Elaboración propia 2018

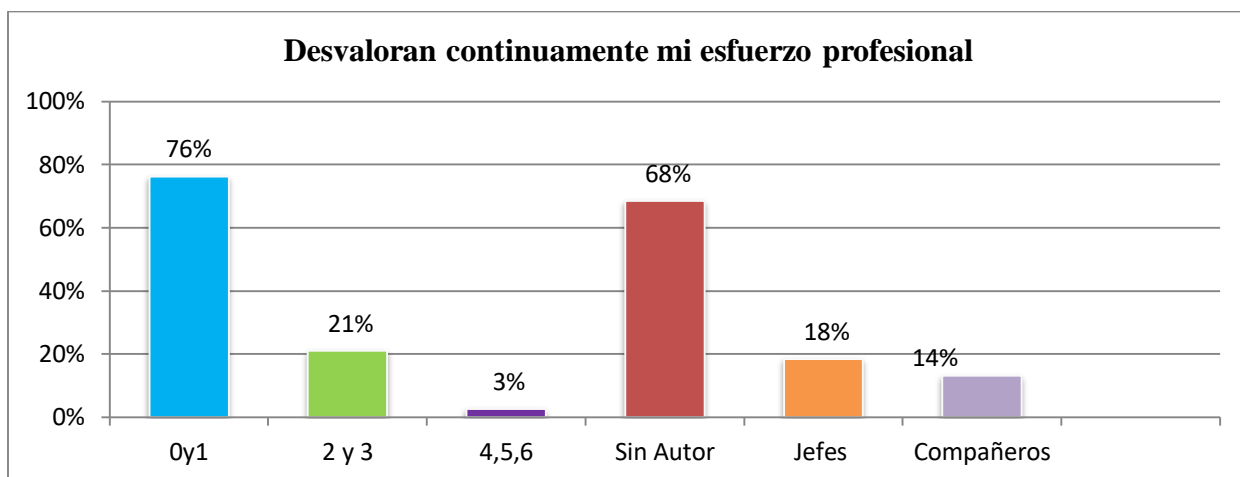


Figura N°40 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional. Elaboración propia 2018

Tabla N°41

39. Intentan persistentemente desmoralizarme

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>82%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>15%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>26%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

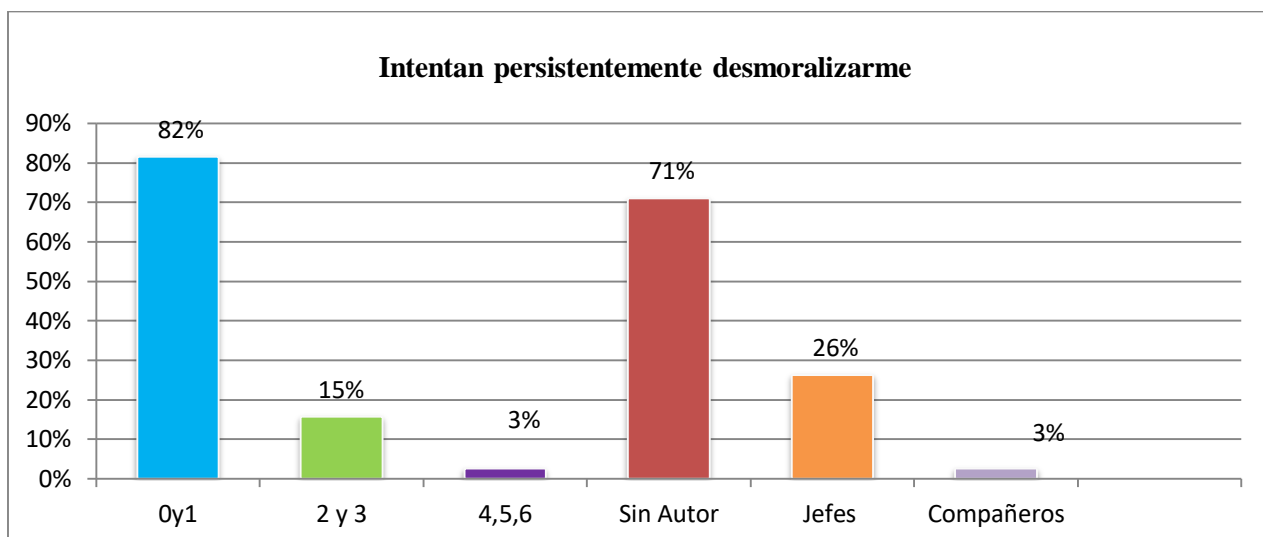


Figura N°41 Intentan persistentemente desmoralizarme. Elaboración propia 2018

Tabla N°42

40. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera mal intencionada

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>82%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>15%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>71%</b>
<b>Jefes</b>	<b>26%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

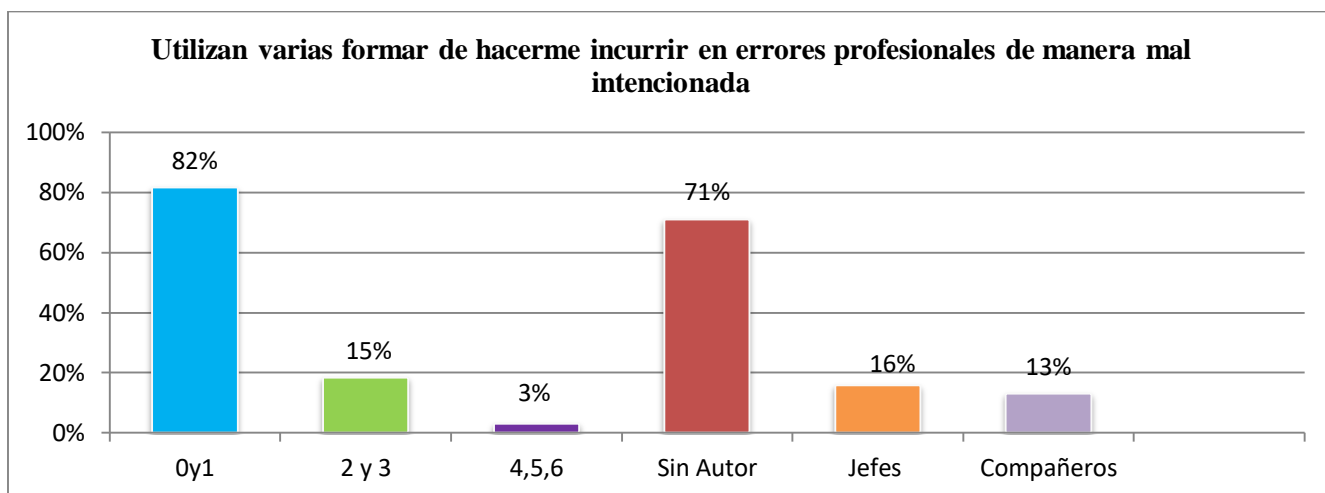


Figura N°42. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera mal intencionada. Elaboración propia 2018

Tabla N°43

41. Controlan aspectos de mi trabajo de forma mal intencionado para encontrarme cometiendo un error

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
0 y 1	82%
2 y 3	18%
4,5 y 6	0%
Sin Autor	74%
Jefes	18%
Compañeros	8%

Fuente: Elaboración propia 2018

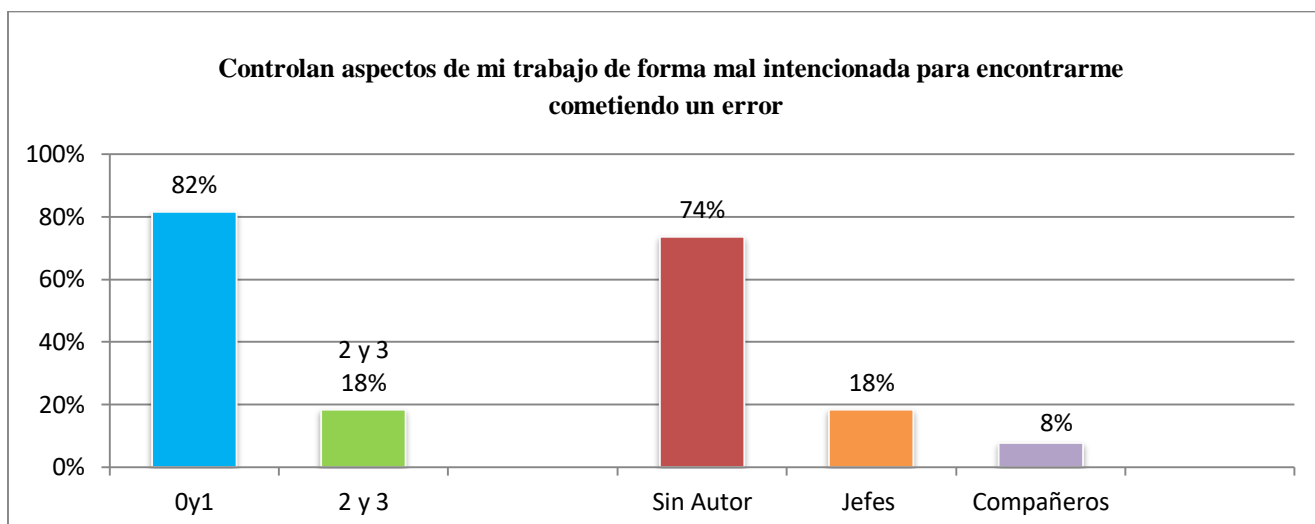


Figura N°43. Controlan aspectos de mi trabajo de forma mal intencionado para encontrarme cometiendo un error. Elaboración propia 2018

Tabla N°44

42. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>92%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>5%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>3%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>74%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>8%</b>
<b>Subordinados</b>	<b>3%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

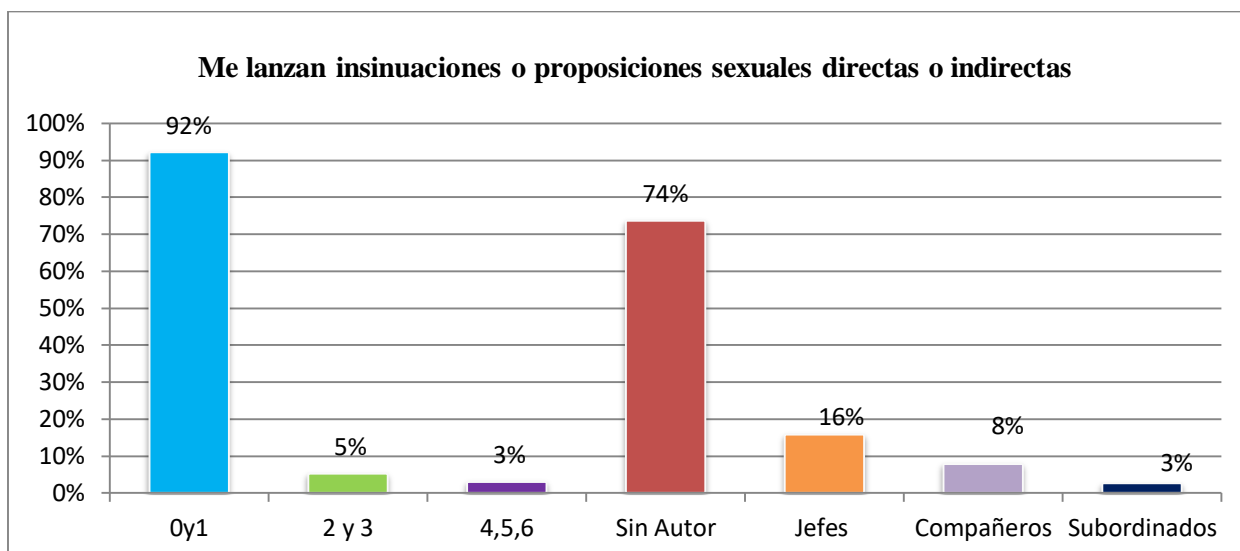


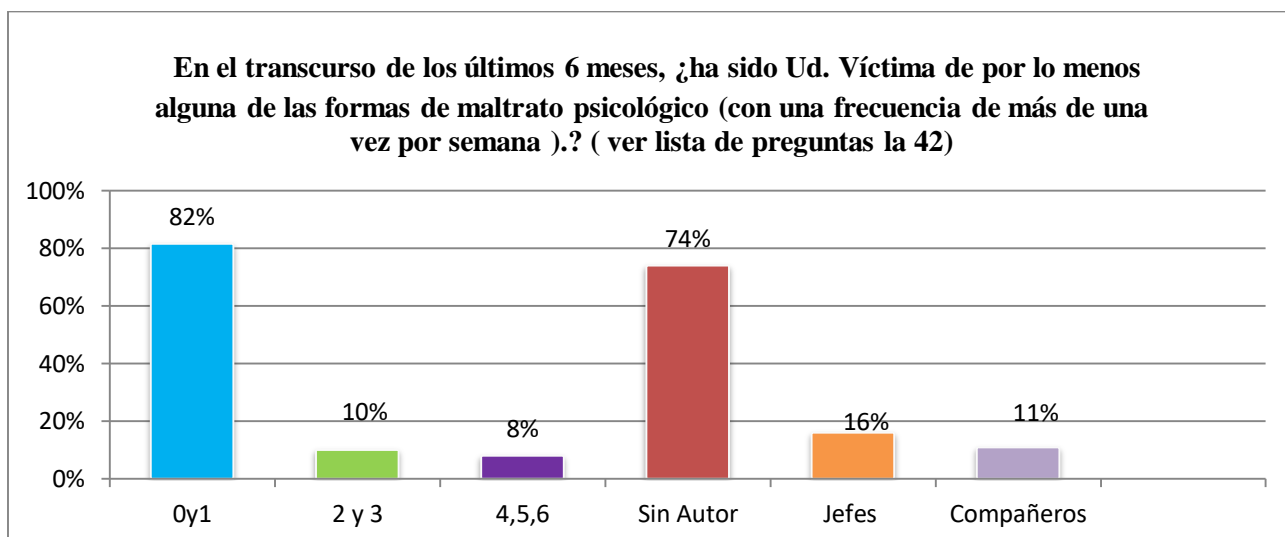
Figura N°44. Controlan aspectos de mi trabajo de forma mal intencionado para encontrarme cometiendo un error. Elaboración propia 2018

Tabla N°45

43. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. Víctima de por lo menos alguna de las formas de maltrato psicológico (con una frecuencia de más de una vez por semana).? (Ver lista de preguntas la 42)

Nivel de frecuencia y autor	Porcentaje obtenido
<b>0 y 1</b>	<b>82%</b>
<b>2 y 3</b>	<b>10%</b>
<b>4,5 y 6</b>	<b>8%</b>
<b>Sin Autor</b>	<b>74%</b>
<b>Jefes</b>	<b>16%</b>
<b>Compañeros</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018



*Figura N°45. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. Víctima de por lo menos alguna de las formas de maltrato psicológico (con una frecuencia de más de una vez por semana).? (Ver lista de preguntas la 42). Elaboración propia 2018*

*Tabla N°46  
Autor*

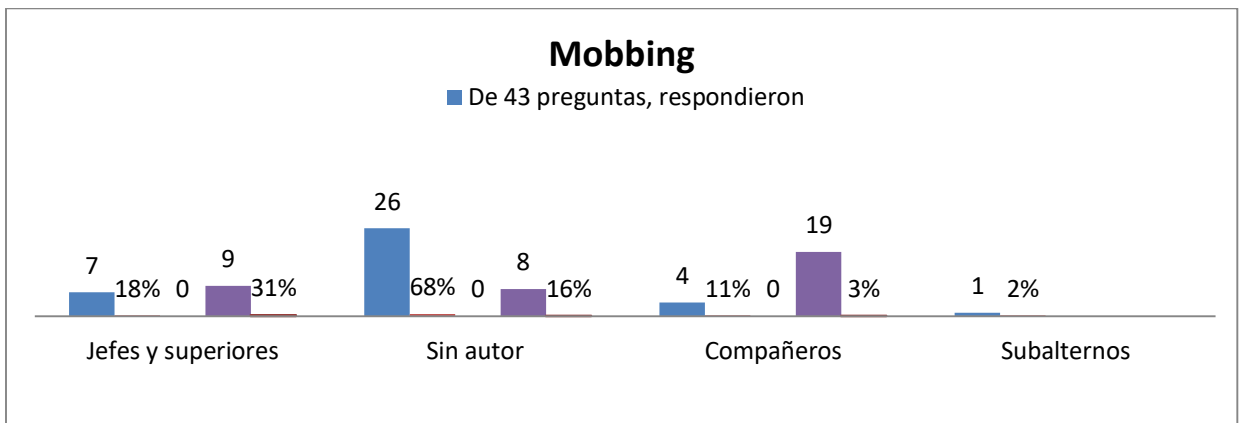
	<b>De 43 preguntas, respondieron</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefes y superiores	7	18%
Sin autor	26	68%
Compañeros	4	12%
Subalternos	1	2%

*Fuente: Elaboración propia 2018*

*Tabla N°47  
Nivel de acoso*

Nivel de Acoso	Numero de respuesta	Porcentaje respuesta
Sin importancia	9	31%
Poco importante	8	16%
Alta importancia	19	3%

*Fuente: Elaboración propia 2018*



**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

## 5.1 Interpretación o Explicación

Para una mejor comprensión e interpretación de resultados, la información obtenida en el instrumento denominado Escala de Cisneros, que se aplicó a la población de estudio, se han organizado los datos en cuatro aspectos, los cuales han sido: el sexo de las personas participantes, la condición laboral, el nivel de acoso percibido y los autores de dicho Mobbing.

En el grado de frecuencia en que se presenta el hostigamiento y para una mayor comprensión y análisis de los mismos, ellos se agruparan en tres grupos, los cuales se detallan a continuación:

(0,1) donde cero significa que nunca y uno pocas veces al año o menos, los cuales se clasifican como (Sin importancia)

(2,3) donde dos significa alguna vez al mes o menos y tres Algunas veces al mes, las cuales se clasificarán como (Poco Importante)

(4, 5 y 6) donde cuatro va a significar una vez a la semana, cinco varias veces a la semana y seis todos los días, los cuales se han clasificado como de (Alta importancia).

En el caso de los autores se presentan en:

Jefes o superiores

Compañeros de Trabajo

Subordinados

Sin Autor, (cuando las personas entrevistadas no indicaron respuesta alguna en la pregunta)

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará en cuenta el sexo de las personas participantes, así como su condición laboral dentro de la institución, la cual se divide en las siguientes categorías:

Propietario o Propietaria (Este sería el dueño de la plaza)

Interino o Interina (Está ocupando el puesto de forma ocasional)

Como en la presente investigación el ochenta y dos por ciento de la muestra es de sexo femenino y el dieciocho por ciento son de sexo masculino. Por lo que se puede observar la población de estudio está constituida en su mayoría por mujeres, por lo que refleja que las personas trabajadoras en este departamento son de este sexo.

Como se determina en los resultados obtenidos el cincuenta y ocho por ciento de la población de estudio está en condición laboral del interinato, el treinta y nueve por ciento se encuentran en propiedad y el tres por ciento se desempeñan como meritorios. Puede verse que las personas que participaron en mayor medida, se encuentran en interinato, es decir que estos están ocupando el puesto o cargo de forma intermitente.

En cuanto a la pregunta mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él, el setenta y nueve por ciento de la población menciona que la frecuencia con la que ocurre el hostigamiento esta entre cero y uno, el dieciocho por ciento indica que se encuentra entre dos y tres y el tres por ciento menciona que se encuentran entre cuatro, cinco y seis. Un sesenta y un por ciento de la población indica que no cuenta con un autor para esta pregunta, el veintiséis por ciento de ellos ha indicado que este dato por parte de las jefaturas o superiores, mientras que el catorce por ciento señaló que este es dado por medio de sus compañeros de trabajo y no se señalan los subalternos en esta pregunta.

Como puede observarse, la población estudiada manifestó en un setenta y nueve por ciento que la frecuencia del hostigamiento es agrupado en el grupo uno y dos, el cual es clasificado como sin importancia, ya que este es dado en esta población con una frecuencia de nunca, pocas veces al año o menos, un dieciocho por ciento de ellos indicó que se encuentran el grupo dos y tres, el cual es de poca importancia, ya que el hostigamiento es proporcionado una vez al mes o menos o algunas veces al mes. En cuanto a los autores un sesenta y un por ciento de la población analizada ha indicó que no cuenta con un autor en este tipo de frecuencia del hostigamiento, el veintiséis por ciento de ellos menciona que este tipo de acoso es ocasionado por sus jefes o superiores a cargo y un catorce por ciento indicó que este es percibido por medio de sus compañeros.

En el ítem me ignoran, me excluyen, fingen no verme, el sesenta y tres por ciento de las personas entrevistadas han mencionado que la frecuencia con la que ocurre el hostigamiento esta entre cero y uno, el veintinueve por ciento de ellos manifestó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que un cincuenta y tres por ciento no presenta autor en esta consulta, el veinticuatro por ciento de ellos indica que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y otro veintitrés por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, en esta consulta no se señalan los subalternos como autores del acoso percibido.

Como puede observarse el sesenta y tres por ciento de los entrevistados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso nunca o pocas veces al año ha sido percibido por los funcionarios de esta oficina, el veintinueve por ciento ha indicado que este de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de

ellos ha mencionado que es alto impacto, ya que esté se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el cincuenta y tres por ciento de ellos, ha indicado que no cuentan con uno para esta consulta, el veinticuatro por ciento de ellos, manifiestan que es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro veinticuatro por ciento de ellos indica que este es dado por medio de sus compañeros y ellos han dado a conocer que esta conducta no es dada por los subalternos.

Partiendo de la pregunta me interrumpen continuamente impidiendo expresarme, el sesenta y tres por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el treinta y dos por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis. El sesenta y un por ciento de los entrevistados han dado a conocer que no presentan autor en esta pregunta, el veintiséis por ciento de ellos indica que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el trece por ciento ha manifestado que este proviene de los compañeros de trabajo, y los participantes no han señalado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Por lo que, con base en la información proporcionada por la muestra, ellos han dado a conocer que el sesenta y tres por ciento de los entrevistados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, puesto que el acoso nunca o pocas veces al año ha sido percibido por la población analizada, el treinta y dos por ciento de ellos han mencionado que este es de poca importancia ya que el acoso percibido ha sido solo una vez al mes o menos, en algunas veces al mes , un el cinco por ciento de ellos ha mencionado que este es alto impacto, puesto que este es dado varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y uno por ciento de ellos, manifiesta que no cuentan con uno para esta consulta, el veintiséis por ciento de ellos, han mencionado que

este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, un trece por ciento indican que este es propiciado por sus compañeros y los entrevistados no encuentran como autor a los subalternos en esta pregunta.

Desde la pregunta me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el once por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos manifiestan que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta consulta, el veintiuno por ciento de ellos mencionó que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el trece por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el cero por ciento es dado a los sub alternos.

Por lo que el ochenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el once por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos, algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos ha mencionado que este es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, mencionan que no cuentan con uno para esta consulta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro trece por ciento de ellos da a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y ellos concluyen que en esta conducta no es manifestada por los subalternos.

Como se observa en la consulta evalúan mi trabajo erróneamente el sesenta y uno por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta

pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el treinta y dos por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que el sesenta y tres por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veinticuatro por ciento de ellos indica que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el trece por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el cero por ciento es dado a los sub alternos.

Tomando en cuenta la información anterior el sesenta y uno por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el treinta y dos por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que este es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y tres por ciento de ellos, ha indicado que no cuentan con uno para esta consulta, el veinticuatro por ciento de ellos, dan a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro trece por ciento de ellos manifiesta que este es dado por medio de sus compañeros y ellos han indicado que este tipo de acoso no es propiciado por los subalternos.

Partiendo de la consulta me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el once por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintitrés por ciento de ellos indica que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el

once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, los consultados han indicado que los subalternos no son considerados como autores en esta pregunta.

Como se muestra en la información anterior el ochenta y cuatro por ciento de los consultados han determinado que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el once por ciento dio a conocer que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos determinado que este es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, indicaron que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintitrés por ciento de ellos, ha dado a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos ha mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y los subalternos no han sido considerados como autores en esta pregunta.

Con base en la consulta me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido el setenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el veintitrés por ciento de ellos dio a conocer que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos indicó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos ha indicado que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y un tres por ciento es dado a los subalternos.

Se aprecia que el setenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido

percibido nunca o pocas veces al año, el veinticuatro por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que este es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos ha mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado que este es dado por los subalternos.

Desde el ítem me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias el setenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el veintiuno por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos manifestó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos ha indicado que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se muestra el setenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintiuno por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han manifestado que no cuentan con uno para esta pregunta, el

veintiuno por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos mencionó que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Como se observa en la consulta me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno el setenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el dieciocho por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos indican que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos ha manifestado que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los sub alternos.

Como se desprende de la información anterior el setenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciocho por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, manifestó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos mencionó que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado este es dado por los sub alternos.

Como muestra la consulta, me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada, el sesenta y ocho por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el veinticuatro por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos han manifestado que el sesenta y tres por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indica que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el dieciséis por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y estos no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta

Como se muestra el setenta y ocho por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veinticuatro por ciento indicaron que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y tres por ciento de ellos, dio a conocer que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro dieciséis por ciento de ellos has mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y los consultantes ha indicado que los subalternos no son autores en esta pregunta.

Como puede observarse en el ítem me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito, el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el once por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el seis por

ciento de ellos manifestó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos han indicado que el sesenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos ha mencionado que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y los entrevistados no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se desprende de la información anterior el ochenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el once por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y un por ciento de ellos, ha manifestado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, han dado a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos han mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no han encontrado como autor a los subalternos en esta consulta.

Como puede verse en la pregunta me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad, el setenta y nueve por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra el grupo de cero y uno, el dieciséis por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos mencionan que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos ha dado a

conocer que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se da a conocer el setenta y nueve por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento menciona que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos ha dado a conocer que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, el once por ciento de ellos manifestó que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por los subalternos.

Como puede observarse en la pregunta, prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo, el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos manifiestan que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indicaron que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el seis por ciento es dado a los subalternos.

Como se muestra el ochenta y uno por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento indicó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, ha indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro seis por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y un seis por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Se logra interpretar desde el ítem no valoran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas perciben que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el once por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos expresan que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indicó que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el once por ciento ha manifestado que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se da a conocer el setenta y seis por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el once por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que

este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han considerado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos han dado a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Como se observa en la pregunta me acusan injustificadamente de incumplimientos el setenta y un por ciento de las personas entrevistadas piensan que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciocho por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el once por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indicaron que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el diez por ciento manifiesta que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado por los subalternos.

Como se visualiza, el setenta y un por ciento de los consultados mencionaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciocho por ciento mencionó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el once por ciento de ellos dio a conocer que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, manifestó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores,

un diez por ciento de ellos ha mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos indicó que este es propiciado por los subalternos.

Analizando la consulta, recibo críticas y reproche por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo, el setenta y tres por ciento de las personas entrevistadas opinan que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veintinueve por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos manifestó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos perciben que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos dio a conocer que el acoso es percibido a través de las jefaturas o superiores y el catorce por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el dos por ciento es dado a los subalternos.

Como se logra interpretar, el setenta y tres por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintinueve por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, dio a conocer que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, mencionaron que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro catorce por ciento de ellos indicaron que este es dado por medio de sus compañeros y un dos por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Como se muestra en el ítem, se me amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes el cincuenta y ocho por ciento de las personas entrevistadas

manifiestan que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veintinueve por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el trece por ciento de ellos manifestó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos opinan que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos dio a conocer que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores y el quince por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se desprende de la información suministrada, el cincuenta y ocho por ciento de los consultados manifestaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintinueve por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el trece por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, dio a conocer que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, manifestó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro quince por ciento de ellos han mencionado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por los subalternos.

Como se muestra en la consulta me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros el setenta y uno por ciento de las personas entrevistadas mencionan que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veinticuatro por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos indicó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos ha indicado que el sesenta y tres por ciento no presenta autor en esta

pregunta, el dieciséis por ciento de ellos manifestaron que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores y el dieciocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se manifiesta el setenta y un por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veinticuatro por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos indicó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y tres por ciento de ellos, han mencionado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro dieciocho por ciento de ellos manifestó que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Como se muestra en el ítem me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cese de contrato, expedientes, despido, traslado, etc....) el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas manifestaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el ocho por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos dio a conocer que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el catorce por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos han indicado que los subalternos no se presentan en esta pregunta.

Como se observa el ochenta y cuatro por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el ocho por ciento indicó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, manifestó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro catorce por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y los subalternos no se presentan en esta pregunta.

Como se logra interpretar en la consulta Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas mencionaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el ocho por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos perciben que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indicó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, estos no han encontrado a los subalternos como autor.

Como se demuestra con la información anterior el ochenta y cuatro por ciento de los consultados han manifestado que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el ocho por ciento mencionó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido

por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos dio a conocer que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, manifestó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se interpreta en el ítem Distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo, el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas indicaron que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciséis por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos han mencionado que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el trece por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se visualiza en la información anterior el sesenta y seis por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han manifestado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, mencionan que este es

percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro trece por ciento de ellos dan a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos han manifestado este es dado por los subalternos.

Como se determina en la pregunta, se busca sacarme de quicio para <<hacerme explotar>>el setenta y ocho por ciento de las personas entrevistadas consideran que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veintiséis por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el seis por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos interpretan que el sesenta y tres por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiún por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el dieciséis por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y ellos no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se logra interpretar el sesenta y ocho por ciento de los consultados consideran que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintiséis por ciento mencionó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el seis por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y tres por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro dieciséis por ciento de ellos manifestó que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no han encontrado como autores a los subalternos en esta pregunta.

Tomando las respuestas dadas en el ítem me menosprecian personal o profesionalmente el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas mencionan que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cinco por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos manifiestan que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiún por ciento de ellos indicó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el diez por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se muestra en la consulta anterior el ochenta y dos por ciento de los consultados perciben que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento ha mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cinco por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, mencionan que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro diez por ciento de ellos indican que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dan a conocer este es dado por los subalternos.

Como se determina en la consulta hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc... el setenta y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciocho por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y

tres y el diez por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos mencionan que el sesenta y seis por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos indicó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el quince por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los sub alternos.

Como se da a conocer con los datos aportados que el setenta y dos por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciocho por ciento ha mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el diez por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y seis por ciento de ellos, manifestó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro quince por ciento de ellos ha indicado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dio a conocer este es dado por los subalternos.

Como se interpreta en la pregunta recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el once por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o

superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se visualiza el setenta y seis por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento ha mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el once por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos manifestó que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dio a conocer este es dado por los subalternos.

Como se muestra en la consulta recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas consideran que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el once por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos mencionan que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se interpreta en los datos aportados, el setenta y seis por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento ha

mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el once por ciento de ellos mencionaron que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indicaron que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos han indicado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por los subalternos.

Como se da a conocer en el ítem, recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio el noventa y dos por ciento de las personas entrevistadas perciben que la frecuencia del acoso percibido en esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el cinco por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y un por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indicó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se interpreta el noventa y dos por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el cinco por ciento ha mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento

de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos manifestaron este es dado por los subalternos.

Como se observa en la consulta me levantan la voz o gritan, de manera a intimidarme el sesenta y ocho por ciento de las personas entrevistadas perciben que la frecuencia del acoso piensan que esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veinticuatro por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos indicó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el dieciséis por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y ellos no encontraron a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se logra determinar el sesenta y ocho por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veinticuatro por ciento mencionó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos determinó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro dieciséis por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y estos no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se interpreta en el ítem me empujan a avasallan físicamente para intimidarme el noventa y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del

acoso piensan que esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el cinco por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y ellos no han encontrado a los subalternos como autores en esta consulta.

Como se interpreta el noventa y dos por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el cinco por ciento ha mencionado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos determina que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos manifestó que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no han encontrado a los subalternos como autores en esta consulta.

Como se observa en la pregunta se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el trece por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el trece por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el trece por ciento

refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los sub alternos.

Como se desprende de la información anterior el ochenta y cuatro por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el trece por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el trece por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro trece por ciento de ellos has indicado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos manifestó este es dado por los subalternos.

Como se muestra en el ítem inventan, difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera mal intencionada el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el quince por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el cero por ciento es dado a los subalternos.

Como se desprende el ochenta y dos por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no

ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el quince por ciento manifestó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos indicó que este es dado por medio de sus compañeros y un cero por ciento de ellos dio a conocer este es dado por los subalternos.

Como se da a conocer en el ítem me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciséis por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el once por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el dieciocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el cero por ciento es dado a los subalternos.

Como se da a conocer, el setenta y seis por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos mencionan que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, dan a conocer que no cuentan con uno para esta pregunta, el once por

ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro dieciocho por ciento de ellos ha indicado que este es dado por medio de sus compañeros y un cero por ciento de ellos manifestaron que este es dado por los subalternos.

Como se muestra en la pregunta, limitan mal intencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc..., el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciséis por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el ocho por ciento de ellos menciona que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos no señalan a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se muestra el setenta y seis por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el ocho por ciento de ellos indican que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, dan a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos mencionan que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no mencionan a los subalternos en esta pregunta.

Como se observa en el ítem, me atribuyen mal intencionadamente conductas ilícitas o anti éticas para perjudicar mi imagen y reputación, el ochenta y cuatro por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciséis por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el cero por ciento de ellos mencionó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos no indican a los subalternos como autores en esta consulta.

Como se interpreta el ochenta y cuatro por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento manifestó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el cero por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos mencionaron que este es dado por medio de sus compañeros ellos no indican a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se muestra en la consulta recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veintiuno por ciento de ellos dio a conocer que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos

manifestó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y ellos no identifican a los subalternos como autores en esta consulta.

Como se da a conocer el setenta y seis por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintiuno por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos manifestó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos ha indicado que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no identifican a los subalternos como autores en esta consulta.

Como se muestra en la consulta me asignan clases de ejecución o cargos de trabajos irracionales el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el quince por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos dan a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indican que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el once por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos no manifiestan a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se desprende de la información descrita anteriormente el ochenta y dos por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el quince por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y ocho por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro once por ciento de ellos has indicado que este es dado por medio de sus compañeros ellos no han identificado a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se muestra en el ítem modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciocho por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el seis por ciento de ellos mencionan que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y el tres por ciento es dado a los subalternos.

Como se muestra el setenta y seis por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciocho por ciento manifestó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o

algunas veces al mes y el seis por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y ocho por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiuno por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos han indicado que este es dado por medio de sus compañeros y un tres por ciento de ellos ha indicado este es dado por los subalternos.

Como se interpreta en la consulta desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional el setenta y seis por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el veintiuno por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos indicó que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el sesenta y ocho por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos mencionó que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el catorce por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos no encontraron a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se muestra según los datos aportados el setenta y seis por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el veintiuno por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el sesenta y ocho por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro catorce por ciento de ellos indicó

que este es dado por medio de sus compañeros ellos no encontraron a los subalternos como autores de esta pregunta.

Como se determina en la consulta intentan persistentemente desmoralizarme el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el quince por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos indican que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el veintiséis por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el tres por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, ellos no encontraron a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se desprende de la información obtenida el ochenta y dos por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el quince por ciento ha manifestado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el veintiséis por ciento de ellos, manifestó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro tres por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros ellos no encontraron a los subalternos como autores de esta pregunta.

Como se visualiza en la consulta utilizan varias formar de hacerme incurrir en errores profesionales de manera mal intencionada el ochenta y dos por ciento de las personas

entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el quince por ciento de ellos indico que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos menciono que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y uno por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el trece por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, no presentan a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se da a conocer controlan aspectos de mi trabajo de forma mal intencionada para encontrarme cometiendo un error el ochenta y dos por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el quince por ciento manifiestan que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y uno por ciento de ellos, indicó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro trece por ciento de ellos ha dado a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y ellos no han encontrado a los subalternos como autores en esta pregunta

Como se muestra en la consulta me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas el ochenta y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el dieciocho por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y no se encontró presente en ellos el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y

cuatro por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el ocho por ciento refleja que este proviene de los compañeros de trabajo, y no se encontró a los subalternos como autores de esta pregunta.

Como se desprende la información anterior el ochenta y dos por ciento de los consultados indican que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciocho por ciento manifestó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y él no se encontró presente entre ellos el alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y cuatro por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, mencionó que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos dio a conocer que este es dado por medio de sus compañeros y no se encontró presente a los subalternos como autores en esta pregunta.

Como se muestra en la última consulta, en el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las formas de maltrato psicológico (con una frecuencia de más de una vez por semana).? (Ver lista de preguntas la 42) el noventa y dos por ciento de las personas entrevistadas dan a conocer que la frecuencia del acoso de esta pregunta se encuentra en el grupo de cero y uno, el cinco por ciento de ellos indicó que se encuentran del dos y tres y el tres por ciento de ellos dio a conocer que se encuentra entre el cuatro, cinco y seis, en cuanto a los autores estos consideran que el setenta y cuatro por ciento no presenta autor en esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos indica que el acoso es manifestado a través de las jefaturas o superiores, el ocho por ciento refleja que

este proviene de los compañeros de trabajo, y no se encuentran presentes los subalternos en esta pregunta como autores.

Como se desprende de la información suministrada el noventa y dos por ciento de los consultados mencionan que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el cinco por ciento manifestó que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos mencionó que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y cuatro por ciento de ellos, han indicado que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciséis por ciento de ellos, dio a conocer que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro ocho por ciento de ellos ha indicado que este es dado por medio de sus compañeros y no se encuentran presentes los subalternos como autores.

Se han explicado ampliamente los resultados obtenidos en esta investigación y para una mayor comprensión de los mismo, se resumirán en dos cuadros, los cuales clasificados en el autor y nivel de acoso, para ello se tomarán los porcentajes más altos, esto para determinar las conclusiones encontradas en el desarrollo de esta investigación, los cuales se detallarán en el siguiente capítulo.

Se puede determinar que un dieciocho por ciento de la población mencionó que los principales autores en el nivel de acoso son los jefes y superiores, ya que siete de las personas participantes han señalado a ellos como el principal autor, el sesenta y ocho por ciento de estos, por su parte no presentan autor, mientras que un doce por ciento de ellos

indicó que este es propiciado por los compañeros de trabajo y un dos por ciento de la población han demostrado que este es asumido por los subalternos, mientras que en el nivel de acoso un treinta y un por ciento ha indicado como de poca importancia el nivel de acoso, ya que sus respuestas fueran dadas en el rango de (0.1), mientras que un dieciséis por ciento ha dado a conocer que estos son de poca importancia, ya que sus respuestas fueron enfocadas en grupo (2y3), mientras que un tres por ciento de ellos ha percibido que este es alta importancia, ya que sus respuestas han sido enfocadas en el trio de (4, 5 y).

Además, el treinta y un por ciento de los consultados indicaron que esta consulta es sin importancia, ya que se encuentra en el grupo cero y uno, ya que el acoso no ha sido percibido nunca o pocas veces al año, el dieciséis por ciento ha indicado que este es de poca importancia, ya que el acoso es percibido por ellos una vez al mes o menos o algunas veces al mes y el tres por ciento de ellos ha mencionado que es de alto impacto, ya que este se da varias veces a la semana o todos los días. En cuanto al autor el setenta y ocho por ciento de ellos, mencionó que no cuentan con uno para esta pregunta, el dieciocho por ciento de ellos, han mencionado que este es percibido por medio de las jefaturas o superiores, otro doce por ciento de ellos has mencionado que este es dado por medio de sus compañeros, mientras que el dos por ciento manifestó que este proviene de los subalternos.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

A continuación se presentan las principales conclusiones de la presente investigación, las cuales se han obtenido, luego del análisis de la información obtenida en la prueba denominada Escala de Cisneros, aplicada a los trabajadores del Departamento de Trabajo Social y Psicología, el orden de estas serán presentadas según los objetivos propuesto en este trabajo.

Se ha mantenido como objetivo principal determinar si hay relación con el Mobbing y el personal de la Oficina de Trabajo Social y Psicología del Primer Circuito Judicial de San José, ya se mencionó en el marco teórico de esta investigación donde se describe este término como cualquier situación de acoso que se puede dar en tres niveles, las cuales se pueden dar desde las altas jerarquías a través de la jefaturas, entre iguales con los compañeros de trabajo y por medio de los subalternos y que dependerá de la frecuencia que este acoso se de en el funcionario, así serán las consecuencias que este traiga a la vida de la persona víctima.

Objetivo N°1 Medir si existe Mobbing en los funcionarios del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, en el Primer Circuito Judicial de San José

- Como se demuestra los funcionarios del Departamento de Trabajo Social y Psicología, en la escala suministrada dieron a conocer que en pequeños porcentajes si se da una relación de acoso y este es percibido a través de diferentes conductas además se llegó a la determinación que este tipo de acoso es propiciado tanto por las jefaturas, los compañeros de trabajo y los subalternos.
- Aunque este para ellos se ha percibido en la clasificación de baja importancia, si se demuestra que estos funcionarios, en determinados momentos de su labor han

sido víctimas de algún tipo de acoso a través de las tres jerarquías, situación que ha demostrado que este tema es de gran importancia para el desempeño laboral de cada una de las personas colaboradoras, situaciones que pudieron haberse reflejado en el desempeño de su función y su salud física, emocional y su desarrollo social.

- Por lo que es de suma importancia que estos funcionarios conozcan la situación actual por la que se está pasando y que estos tengan la confianza y la entereza de que si la situación de acoso, cada vez que se vuelve inmanejable, tenga la capacidad de dar a conocer su situación y presentarse a las oficinas correspondientes para interponer la respectiva denuncia, sin que esto repercuta en su trabajo.

Objetivo N° 2 Conocer la frecuencia con la que es medida el Mobbing en los funcionarios del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.

- Se ha dado a conocer que la población analizada que el nivel de acoso percibido por ellos, lo han clasificado como algo sin importancia, dado que las respuestas proporcionadas dentro del rango de cero y uno, lo que refleja que el nivel acoso no ha sido percibido nunca o este ha sido sentido pocas veces al año, dentro de las conductas que estos han manifestado haciendo referencia a este nivel se pueden destacar las siguientes frases: me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas, me amenazan con usar instrumentos.
- Como se ha determinado en la muestra analizada, se ha demostrado que la frecuencia del Mobbing ha sido clasificada en el rango de dos y tres, ya que para ellos las conductas relevantes han sido calificadas como de poca importancia, ya

que dentro de las manifestadas en el análisis de resultados se pueden destacar entre ellas las siguientes situaciones: Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos o distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo

- Se ha dado a conocer que la frecuencia del acoso percibido por los colaboradores de este departamento ha sido clasificado por como de alta importancia, ya que el mismo es percibido varias veces a la semana o todos los días, algunas de las conductas que han manifestado, dentro de esta clasificación están: hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de expresarme

Objetivo N°3 Dar a conocer los principales autores del Mobbing en los funcionarios del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José

- Como se ha demostrado en los resultados presentados en esta investigación las personas participantes han señalado que el Mobbing es propiciado por los compañeros de trabajo, ya que ellos han manifestado que han recibido conductas que reflejan que han sido víctimas por parte de ellos entre las que se pueden destacar se encontraron: me interrumpen continuamente impidiendo expresarme o recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.
- Estos también han dado a conocer que entre los principales autores se encuentran los jefes o superiores, ya que algunos de los siguientes comportamientos ha estado presente en la relación dada con los jefes o superiores, ya que estos dieron a

conocer que las siguientes conductas se han relacionado con lo que han vivido, como por ejemplo mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme con él, me ignoran, me excluyen, fingen no verme.

- Como se da a conocer en los resultados obtenidos las personas participantes señalaron que el Mobbing es propiciado por los compañeros de trabajo, ya que ellos manifestaron que han recibido ciertas conductas que reflejan la relación entre la variable acoso y compañero como autor, se pueden destacar los siguientes comportamientos como por ejemplo: me interrumpen continuamente impidiendo expresarme o recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.

Objetivo N° 4 Ofrecer recomendaciones en caso de que exista relación entre en Mobbing, el nivel de frecuencia y los autores en los funcionarios del departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial en el Primer Circuito Judicial de San José.

- Como se demostró en los resultados obtenidos de la investigación, muchos de los entrevistados no marcaron respuesta en el autor del acoso percibido, porque se dan posiciones a la hora de dar las conclusiones, puesto que en cierta forma sería que dé con la sinceridad de estos no se de ningún tipo de acoso o que simplemente los mismo no conocen a fondo el tema, y siente temor de expresar lo que en realidad, partiendo esto último de un supuesto, que podría haber afectado esta investigación.
- Es de suma importancia que dentro de las recomendaciones que se den en el siguiente apartado se tomen en cuenta esta necesidad esencial, de retroalimentar a la población judicial y hacerle ver la importancia de conocer el tema y los más importante dar a conocer su beneficios y denunciar cuando no este correcto.

## **6.2 Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se exponen a continuación las principales recomendaciones.

### **A futuras investigaciones:**

- Visitar y dar a conocer a diferentes jefaturas o encargados de departamento, para poder ampliar la población de estudio, si esta fuese enfocada en esta investigación, para ello se podrían utilizar alianzas sólidas con profesionales en la materia tanto a nivel institucional como con colaboradores externos que manejen de mejor manera el tema y que juntos se logren alianzas y estrategias que no solo beneficien a este departamento, sino que a otras instituciones públicas.
- Ampliar la población de estudio, ya que se pueden tomar en cuenta las jefaturas o superiores, si se trabajará con esta entidad, ya que ellos también podrían ser víctimas de este tipo de acoso, ya sea por sus jefes inmediatos, los cuales podrían ser jueces, juezas, fiscales, magistrados, compañeros de trabajo o subalternos, ya que no ya que no hay exclusión, para que una persona pueda ser víctima de Mobbing.

### **Enfocadas a la universidad:**

- Contemplar dentro de las clases de psicología laboral este tema y la legislación vigentes que existe en el país, esto para que los futuros psicólogos y psicólogas no tengan que recurrir a otros medios informativos, sino que tanto los profesores y profesoras, así como la biblioteca cuenten con material bibliográfico actualizado,

que propicie en los alumnos deseos de investigar en diferentes instituciones tanto a nivel público como privado.

- Vincular, desde la parte de investigaciones y proyectos alianzas con grupos y asociaciones sin fines de lucro, como lo es la asociación territorio psicológico, para que ellos quienes son los encargados de dar a conocer este tema a las diferentes entidades, puedan ofrecer charlas, talleres tanto a los profesionales, como a los alumnos para que conozcan el tema y sientan el deseo de investigar más, esta realidad social y laboral, ya que es un tema actual, que casi no está investigado.

#### **A nivel profesional:**

- Informar y orientar, a los profesionales en psicología que se desempeñen en área laboral la prueba y puedan ponerla en práctica, ya que la misma no solo da a conocer el acoso percibido y los autores que la propician, sino que la misma podrá ser utilizada para indagar estrés percibido post traumático y demás aplicaciones de interés para conocer si dentro de la compañía se está siendo víctima de Mobbing, y cuáles son sus principales manifestaciones.
- Conocer la legislación vigente, que actualmente tiene el país, tanto a nivel público como privado, esto para que en el desarrollo de su función pueda orientar de la mejor manera a un consultante y poder hacerle reencontrarse con su situación sin que este sienta temor de dar a conocer su caso, así como encaminarlo a un nivel de afrontamiento con las técnicas utilizadas para ello.

#### **A nivel institucional:**

- Propiciar un ambiente de respeto entre los jefes, superiores y colaboradores para que así ellos y ellas puedan fomentar relaciones interpersonales y cordiales entre ambas

partes y así poder identificar situaciones de riesgo y encontrar soluciones viables acordes a las políticas institucionales vigentes dentro de la institución.

- Fomentar dentro de las actividades o talleres temas relacionados con el ambiente Laboral, clima organizacional, comunicación asertiva, relaciones interpersonales entre otros, esto para concientizar a toda la población, incluyendo jefes o superiores, compañeros o iguales y subalternos, para que no dejen llevar por un rol o estatus, sino que relacionen con empatía y tolerancia, para que se vea reflejado en un ambiente laboral sano y productivo.
- Fomentar alianzas con comisiones institucionales como por ejemplo la comisión de acoso laboral o sexual del Poder Judicial, para que en conjunto, informen a la población los alcances de este tipo de acoso y que ofrece la institución general como tal, a estas víctimas, esto para ampliar el tema y fomentar una mini comisión departamental a donde los y las trabajadoras puedan interponer sus quejas, denuncias, sugerencias o información referente a este tema.
- Aplicar la ley de hostigamiento a nivel sexual y psicológico que promueve el Poder Judicial, así como la demás jurisprudencia vigente en el país, acerca de este tema, ya que no solo el Poder Judicial, posee una legislación específica, sino que a nivel nacional se amparado a los y las trabajadoras con la Ley N° 7130, “Ley contra el acoso laboral en el sector público y privado.” y los alcances que ella pueda tener a nivel personal, social y laboral.

## Bibliografía

AmericanPsychologicalAssociation/home/centroneapoyo/losdistintostiposdeestres/

Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx> el 01 de junio del 2017

Ávila, C, Bernal, V y Álzate, L (2016). ¿Cuáles son las consecuencias del Acoso Laboral o Mobbing? Revista electrónica Picones. Psicología, psicoanálisis y conexiones. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia Vol. 8 N 13. 2016. (p. 2, 3, 4,5).

Berrocal, I. (2009). Introducción a la Especialización de, y de la Auxiliar judicial, Departamento de Artes gráficas, Poder Judicial, Heredia, Costa Rica 31, 40, 50 y 53.

Cano, A. (s.). La Naturaleza del Estrés, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (4, 6,7) Recuperado de [pendientesdemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://pendientesdemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm) el 01 de junio del 2017

Cervera A.M & Rojo J.V, (2005). El Mobbing o Acoso Laboral, España, Madrid. Editorial Tebar, (p. 17)

Esquivel, A. Oviedo, V. Paniagua, Y (2006). EL Acoso Psicológico en el Trabajo – Mobbing- Que es, como prevenirlo y qué hacer si es víctima, testigo o Jefatura Judicial. Servicio de Salud para Empleados Judiciales. Área de Psicología. Poder Judicial. Costa Rica 1-10

- Esquivel, A. Oviedo, V. Paniagua, Y (2006). Unidad N°2. Primera parte, Técnicas de Control emocional – Manejo del Estrés. Área de Psicología. Poder Judicial. Costa Rica 10-21
- González, M. (2014). Tesis para grado de licenciatura Estrés y Desempeño Laboral. Universidad Rafael Landivar. Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf/>
- Hirigoyen M.F, (1999). El Acoso Moral, Maltrato Psicológico en la vida cotidiana, España. Editorial Pardos .48.
- Ortega, M, López, S. Álvarez, M. (s.f.). Tema 1. La Psicología como ciencia que estudia el comportamiento Universidad de Cantabria España / Open Course Ware, recuperado <https://psicoeducativa.wordpress.com/category/1-psicologia-como-ciencia/>
- Rocha, A (2014). Tesis Doctoral El Acoso Laboral o Mobbing en el área comercial de las empresas. Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Central de Ecuador / Recuperado de [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf)
- Romero, J (2006), Mobbing Laboral: Acoso Moral, Psicológico, Artículo, Revista de Ciencias Jurídicas, N°111 (131-162), Set- Dic- 2006 ISSN 00347787, Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/viewFile/9733/9179>
- Rodríguez, A. (2011). Tesis para grado de Licenciatura Relación entre Mobbing (Acoso psicológico en el Trabajo) y Depresión en un centro de llamadas. Universidad Rafael Landivar. Guatemala. Recuperado el 19 de mayo de 2017.

Soto de la Paz, A. Tesis para grado de Licenciatura Relación entre Acoso Laboral

(Mobbing) y Autoestima en una empresa de Call – Center. Universidad Rafael

Landivar. Guatemala. Recuperado <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Soto-Ana.pdf>. El 19 de mayo de 2017.

Vargas, E (2011), Acosos Laboral en Costa Rica, Artículo de la escuela de Ciencias

Económicas, Vo.2, Num.1 Universidad Estatal a Distancia, (EUNED).

## **ANEXOS**

*Anexo I*  
*Carta Tutor*

**CARTA DEL TUTOR**

San José, 19 de enero de 2017

**Destinatario**  
**Carrera**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante Jessica Barrantes Monge, cédula de identidad número 1-1258-0076, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **LA PERCEPCION DEL MOBBING EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA DEL PODER JUDICIAL, PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

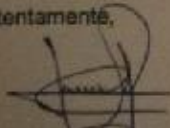
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		93%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Lic. Luis Durán Cubero**  
**Cédula identidad Número 1-0522-0721**  
**Carné Colegio Profesional Número 0538**

*Anexo 2*  
*Declaración Jurada*

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jéssica Barrantes Monge, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 0112580076 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: LA PERCEPCION DEL MOBBING EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA DEL PODER JUDICIAL, PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 18 días del mes de enero del año dos mil 2018.



Firma del estudiante

Cédula: 0112580076

Anexo 3  
Escala de Cisneros

Apéndice  
Escala Cisneros <sup>®</sup>

Sexo:  
Femenino   
Masculino

Indique la Oficina donde Labora

Indique su condición Laboral

Interino / Interina   
Propietario Propietaria   
Meritorio / Meritoria

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico(ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido en su contra.?

Señale, en su caso, quienes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana

Comportamientos

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él
2. Me ignoran, me excluyen , fingen no verme
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética
5. Evalúan mi trabajo erróneamente
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad
13. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
14. No valoran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga
15. Me acusan injustificadamente de incumplimientos
16. Recibo críticas y reproche por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo
17. Se me amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
18. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros
19. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cese de contrato, expedientes, despido, traslado, etc....)
20. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos
21. Distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo
22. Se busca sacarme de quicio para <<hacerme explotar>>

Anexo4  
Validación Plan Piloto

600451  
Barr. Guatima

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico le han afectado más o le afectan en menor medida?

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se produce con sus compañeros

1. Nunca  
2. Pocos días al año o menos  
3. Al menos una vez al mes  
4. Algunas veces al mes  
5. Todos los días

1. Nunca  
2. Pocos días al año o menos  
3. Al menos una vez al mes  
4. Algunas veces al mes  
5. Todos los días

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se produce con sus compañeros

1. Nunca  
2. Pocos días al año o menos  
3. Al menos una vez al mes  
4. Algunas veces al mes  
5. Todos los días

Forma de maltrato	Nunca	Pocos días al año o menos	Al menos una vez al mes	Algunas veces al mes	Todos los días
1. Insultos, amenazas, gritos, insultos, etc. de carácter verbal	0	1	2	3	4
2. Exigencia de actividades o trabajos excesivos, horas de trabajo excesivas	0	1	2	3	4
3. Mala interpretación de las intenciones de los compañeros	0	1	2	3	4
4. Ver las cosas desde fuera, sin sentirse parte del grupo o del equipo	0	1	2	3	4
5. Exigencia de más trabajo de lo que se forma regular	0	1	2	3	4
6. Ver de malos modos a los compañeros que hacen más que a los demás	0	1	2	3	4
7. Mala asignación de trabajos que no se vea el mérito de los compañeros	0	1	2	3	4
8. Mala asignación de trabajos por razón de la especialidad profesional o del desempeño	0	1	2	3	4
9. Mala asignación de trabajos por razón de la edad o de alguna otra condición	0	1	2	3	4
10. Mala asignación de trabajos por razón de la experiencia o de la formación	0	1	2	3	4
11. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
12. Mala asignación de trabajos por razón de la capacidad o de la habilidad	0	1	2	3	4
13. Mala asignación de trabajos por razón de la capacidad económica	0	1	2	3	4
14. Preferir a los compañeros que no se quejan	0	1	2	3	4
15. Preferir a los compañeros que se quejan	0	1	2	3	4
16. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
17. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
18. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
19. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
20. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
21. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
22. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
23. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
24. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
25. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
26. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
27. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
28. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
29. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
30. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
31. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
32. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
33. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
34. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
35. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
36. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
37. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
38. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
39. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
40. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
41. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
42. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
43. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4
44. Mala asignación de trabajos por razón de la personalidad o de la salud	0	1	2	3	4

Handwritten notes on the form include: "pretenden invisibilizarnos", "de manera inequitativa/desigual", "supongo no va la cuenta", "insignificantes", "provocarme -> enojar", "empujan", "error?", and "¿?".

San José, 28 de setiembre del 2017

Sra.

Jessica Barrantes  
Presente

Estimada Jessica

Es un gusto saludarla y responder su solicitud.

Como depositarios por parte del Dr. Iñaki Piñuel y Zavala de la autorización del uso de sus escalas en Costa Rica, nos complace saber que usted considere utilizar la escala en su trabajo de tesis de licenciatura, por lo que le oficializamos el permiso para su uso.

Por disposiciones generales con el Instituto Iñaki Piñuel, los requerimientos serían que nos comente a lo largo del proceso de la investigación cómo le va con el uso de la escala y un informe ejecutivo final de los hallazgos obtenidos en su estudio.

Deseamos éxitos en su investigación y quedamos a la orden para que lo el uso de la escala pudiera requerir.

Atentamente

MPSc. Ingrid Naranjo Ugarte

MPsc. Ronald Escalante Aguilar

cc./ Instituto Iñaki Piñuel

Barrio México-San José

Tel: 2222 0507

territoriopsicologico@gmail.com

*Anexo 6*  
*Consentimiento Informado*

Consentimiento Informado

Universidad Hispanoamericana

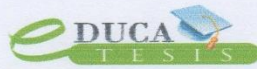
Carrera de Psicología

Le solicitamos atentamente que nos ayude a completar el siguiente cuestionario. La información será aportada será analizada de forma confidencial. El objetivo de esta investigación es Conocer la Percepción del Mobbing y el estrés laboral en los funcionarios del Poder Judicial, en el Primer Circuito Judicial de San José. La información obtenida por medio de este instrumento será utilizada para fines de investigación en psicología y no podrá ser publicada o divulgada por otros medios

Hay que completar un cuestionario, el cual consta de cuarenta y tres preguntas, en la primera parte del mismo es necesario que indique el nivel de frecuencia con la que ocurre el acoso, según haya sido su experiencia dentro de la institución y en el segundo apartado, deberá indicar el autor que lo propicia, esto de igual forma basado en su experiencia personal dentro del Poder Judicial, el cuestionario es sencillo, por lo que no le gastara diez minutos en completarlo. .

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, nadie lo puede obligar o coaccionar para que participe en la misma. No recibirá ningún beneficio directo por colaborar en esta investigación, sin embargo tenga en cuenta que su colaboración será de altísimo valor para obtener información importante para este estudio. Usted puede detener su participación en el momento que lo desee. Le agradecemos su cooperación. Al final no olvide dar click al botón "Enviar".

Si tuviera cualquier duda sobre este trabajo puede contactar al profesional encargado del mismo, Luis Durán, al correo Luis.duran@uh.ac.cr.



---

EDUCATESIS, hace constar que se realizó la revisión del presente trabajo, se analizó la construcción de párrafos, vicios del lenguaje, ortografía, puntuación y otros relacionados a la Corrección de Estilo, sin alterar la intencionalidad del autor y el enfoque del tema. Por lo tanto, CERTIFICA, la revisión y corrección de la tesis para optar por el Grado Académico de:

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.  
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

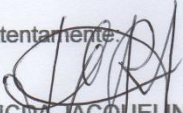
Tema:

**LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA DEL PODER JUDICIAL, PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ.**

*Elaborado por: JESSICA BARRANTES MONGE*

Se extiende la presente en San José, 23 de marzo del 2018.

Atentamente:



LICDA. JACQUELINE RÍOS A.  
COORDINADORA GENERAL DE FILÓLOGOS  
EDUCATESIS  
C/616

*Anexo 8 Carta Lector*

Heredia, 11 de marzo del 2018.

**Señores**

**Registro**

**Universidad Hispanoamericana**

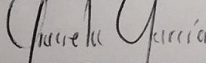
Estimados señores:

El estudiante Jessica Barrantes Monge, cédula de identidad número 1-1258-0076, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: LA PERCEPCION DEL MOBBING EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA DEL PODER JUDICIAL, PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE el cual ha elaborado para optar por el grado de licenciatura en Psicología.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por tanto, cuenta con mi aval para que sea presentada en defensa pública posterior a la respectiva información del profesional en filología.

Atentamente,

  
Graciela García Vargas  
Cédula 4-0160-0900  
Carné 1962