

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs -  
"MAYRA GUTIÉRREZ"



**"EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL  
DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012"**

**SALVADOR AJURIA SANTOS  
OSWALDO ENRIQUE RANGEL CARRERA**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2012**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs -  
“MAYRA GUTIÉRREZ

“EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL  
DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO  
AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

SALVADOR AJURIA SANTOS  
OSWALDO ENRIQUE RANGEL CARRERA

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, OCTUBRE 2012

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure holding a book, flanked by two lions. Above the shield is a crown. The shield is supported by two columns. The outer ring of the seal contains the Latin motto: "LETTERAS ORBIS CONSPICUA AC CAROLINA ACADEMIA COACTEMMANTER".

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
 9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
 Tel. 24187530 Telefax 24187543  
 e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
 CIEPs.  
 Archivo  
 Reg. 66-2012  
 DIR. 1879-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

03 de octubre de 2012

Estudiantes  
**Salvador Ajuria Santos**  
**Oswaldo Enrique Rangel Carrera**  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DOCE (1868-2012)**, que literalmente dice:

**"UN MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

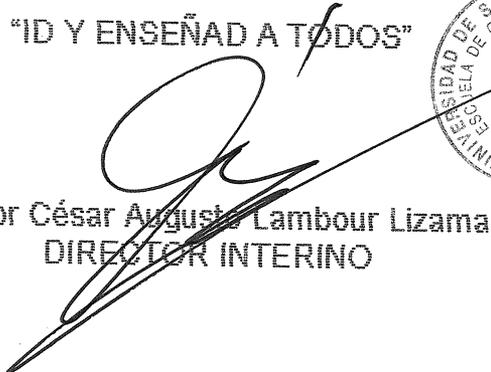
**Salvador Ajuria Santos**  
**Oswaldo Enrique Rangel Carrera**

**CARNÉ No. 2004-16328**  
**CARNÉ No. 2006-11874**

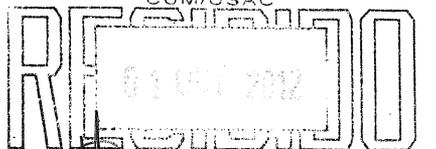
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Carlos Marroquín y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
 Doctor César Augusto Lambour Lizama  
 DIRECTOR INTERINO





FIRMA: [Signature] HORA: 13:30 Registro: 66-12

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 1610-2012  
REG: 066-2012  
REG: 368-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 20 septiembre 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

**“EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012.”**

ESTUDIANTE:  
**Salvador Ajuria Santos**  
**Oswaldo Enrique Rangel Carrera**

CARNÉ No.  
2004-16328  
2006-11874

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 02 de agosto 2012 y se recibieron documentos originales completos el 19 de septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo  
Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 1611-2012

REG: 066-2012

REG: 368-2012

Guatemala, 20 de septiembre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

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

**"EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO  
2012."**

**ESTUDIANTE:**

**Salvador Ajuria Santos**

**Oswaldo Enrique Rangel Carrera**

**CARNÉ No.**

**2004-16328**

**2006-11874**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 27 de julio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



**Licenciado Marco Antonio García Enríquez  
DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala, 5 de septiembre de 2012

Licenciado Marco Antonio García  
Coordinador General  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEP's  
Mayra Gutiérrez  
Escuela de Psicología  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad

Apreciable Licenciado García,

Deseándole éxitos en los campos de desarrollo en que se encuentre.

He tenido a la vista el Informe Final de Investigación del trabajo de investigación con fines de graduación de los Alumnos Salvador Ajuria con carné No. 200416328 y Enrique Rangel con carné No. 200611874, titulado, "EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CINEPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012" el cual he revisado a fondo y he procedido a aprobarlo en mi calidad de Asesor de Tesis, según el deseo de los alumnos arriba identificados.

Esperando contar con su aval y sin otro particular me despido de usted cordialmente,



Licenciado Carlos Marroquín  
Psicólogo Clínico  
No. Colegiado 2054



Guatemala, 20 Septiembre 2012

A quien interese:

Por este medio me permito informales que los siguientes, alumnos: Salvador Ajuria Santos, con numero de carne: 200416328 y Oswaldo Enrique Rangel Carrera, con numero de carne: 200611874 de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizaron las actividades necesarias para poder realizar su proyecto de investigación la cual tiene como título "EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CINEPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012" en nuestra empresa la cual fue de gran apoyo para nuestro equipo de trabajo en ver las deficiencias respecto al desempeño laboral de nuestros colaboradores.

Dentro de las actividades que realizaron los estudiantes se pueden mencionar entrevistas individuales, Platicas, información sobre el proyecto realizado, encuestas, guía de observación, foros en donde se explicó en qué consistirían los instrumentos requeridos para la obtención de la información como el cuestionario y la entrevista.

Las reuniones se realizaron los días martes y jueves con duración de dos horas en cada oportunidad, durante los meses de junio a agosto de 2012, también se indicó al personal involucrado que la información obtenida tendría un objetivo puramente académico y que se manejaría de forma confidencial.

Sin otro particular.

Lic. Victor Cruz  
Gerente Cinépolis Oakland Mall

INVERSIONES CINEMATOGRAFICAS  
DE GUATEMALA, S.A.  
ADMINISTRACION, VIP  
DIAGONAL 6, 13-01 ZONA 10  
C.C. OAKLAND MALL, 3er. NIVEL  
Tels.: 2269-6990 al 91 • GUATEMALA

PADRINOS

Elvia Maria Aguilar Grijalva

Cirujano Dentista

Colegiado No. 1304

Oscar Raúl Aguilar Grijalva

Medico Neurólogo

Colegiado No. 7827

De: Oswaldo Enrique Rangel Carrera

## PADRINOS

Marco Antonio García Enríquez

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 5950

Carlos Marroquín

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 2054

De: Salvador Ajuria Santos

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco este trabajo a:

Dios Señor creador de todas las cosas

A mi Padre:

Por su incondicional apoyo y  
esfuerzo en mi educación.

A mi Revisor de tesis

Lic. Carlos Marroquin, por compartir  
sus conocimientos y guiarme en  
la elaboración de mi trabajo.

A mis catedráticos

por sus enseñanzas, comprensión  
y amistad incondicional.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y  
la escuela de Ciencias Psicológicas por  
ser mi casa de estudios.

A la empresa cinepolis Oakland Mall  
por permitirme llevar a cabo mi  
trabajo en sus instalaciones.

Por: Oswaldo Enrique Rangel Carrera

## ACTO QUE DEDICO

Dedico este trabajo:

A Dios por permitirme estar en esta aventura, tan divina llamada vida

A mi Madre:

Gilda Carrera Romero

Por su amor, cuidado, y ser mi ángel que me cuida y protege desde el cielo.

A mi Padre:

Por el regalo de tener un amigo, un brazo derecho, un guía. Pero sobre todo, estar presente en cada etapa de mi vida con su apoyo incondicional.

A mis Hermanos:

Gildamaría, Josué Daniel, David Estuardo, y Ernesto Xavier. Por ser compañeros asignados de vida. Los amo.

A mi novia:

Idania Corado, por ser inspiración cada día de mi vida.

Por: Oswaldo Enrique Rangel Carrera

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco este trabajo a:

Dios Señor creador de todas las cosas

A mi Madre:

Por su incondicional apoyo y  
esfuerzo en mi educación.

A mi Revisor de tesis

Lic. Carlos Marroquin, por compartir  
sus conocimientos y guiarme en  
la elaboración de mi trabajo.

A mis catedráticos

por sus enseñanzas, comprensión  
y amistad incondicional.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y  
la escuela de Ciencias Psicológicas por  
ser mi casa de estudios.

A la empresa cinepolis Oakland Mall  
por permitirme llevar a cabo mi  
trabajo en sus instalaciones.

Por: Salvador Ajuria Santos

## ACTO QUE DEDICO

Dedico este trabajo:

A Dios por su amor y misericordia  
por darme la luz del entendimiento, la sabiduría, que me ha  
permitido llegar a este punto de mi carrera profesional.

A mi Madre:  
Ernestina Santos  
Por su sacrificio y apoyo incondicional.

A mi Hermano:  
Luis Enrique Ajuria Santos  
Por su apoyo y por su ejemplo a seguir.

A mi hija:  
Nathaly Alissa Ajuria Fuentes  
Por ser mi inspiración de ser mejor cada día.

A mis amigos y amigas:  
Carlos Flores, Arlen Contreras, Carlos Marroquín, María del rosario veliz,  
Sergio Paniagua, Ericka Fuentes,  
por su cariño, consejos, motivación, apoyo que me han llevado a ser la  
persona que soy ahora. Y por compartir tantos momentos duros y especiales  
con migo.

Por: Salvador Ajuria Santos

## ÍNDICE

	Págs.
<b>RESUMEN</b>	
<b>PRÓLOGO</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico.	6
1.1.1 Planteamiento del problema.	6
1.1.2 Marco teórico.	8
1.1.2.1 Teorías explicativas del comportamiento agresivo.	11
1.1.2.2 Fuentes de frustración.	13
1.1.2.3 Pautas de reacción a la agresión.	15
1.1.2.4 Violencia en Guatemala.	19
1.1.2.5 Conducta.	24
1.1.2.6 Modificación de la conducta.	27
1.1.2.6.1 Terapia racional emotiva conductual.	27
1.1.2.6.2 Terapia cognitivo conductual.	29
1.1.2.7 Mobbing.	32
1.1.2.7.1 Tipos de mobbing.	34
1.1.2.7.2 Fases del mobbing.	35
1.1.2.7.3 Conductas de mobbing o acoso laboral.	36
1.2 Delimitación.	41
<b>2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>43</b>
2.1 Técnicas.	43
2.2 Instrumentos.	44

<b>3</b>	<b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>3.1</b>	<b>Características del lugar y de la población.</b>	<b>46</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Características del lugar.</b>	<b>46</b>
<b>3.1.2</b>	<b>Características de la población.</b>	<b>46</b>
<b>3.2</b>	<b>Presentación y análisis de resultados.</b>	<b>47</b>
<b>3.3</b>	<b>Discusión de resultados.</b>	<b>47</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
<b>4.1</b>	<b>Conclusiones.</b>	<b>54</b>
<b>4.2</b>	<b>Recomendaciones.</b>	<b>55</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>56</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>

## RESUMEN

Título: "EFECTOS DEL MOBBING EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CINÉPOLIS OAKLAND MALL DURANTE EL AÑO 2012".

Alumnos: Salvador Ajuria Santos y Oswaldo Enrique Rangel Carrera.

El mobbing, término tomado del idioma inglés, se interpreta como acosar, atropellar o bien atacar con violencia, en masa, a alguien. A causa de la frecuencia elevada y la larga duración de estas conductas hostiles a las cuales es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de altas proporciones, lo que puede llegar a traducirse en trastornos psiquiátricos e inclusive, puede llegar al suicidio por parte de quien lo padece, si no se pone un alto a esta práctica destructiva.

El acoso laboral se produce dentro del puesto de trabajo; el o los acosadores, inician el proceso, motivados por razones como celos profesionales, envidia de las cualidades personales y positivas del individuo a quien quieren dañar, su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, resolución de problemas, etc. Son objeto de ataque personal ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como la procedencia social, nivel cultural o profesional, así como las características físicas, las cuales son aprovechadas por los acosadores para ser utilizadas en sus fines sádicos.

El mobbing es comúnmente utilizado por los rangos jerárquicos superiores contra uno o varios subordinados, persiguiendo minar el ámbito psicológico del trabajador, para que el afectado se retire de forma voluntaria, sin incurrir en costos económicos compensatorios empresariales, al darse su baja.

Por otro lado, la productividad es definida como la relación existente entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción; cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. La productividad puede ser definida como el indicador de eficiencia, que relaciona la cantidad de producto utilizado, con la cantidad de producción obtenida, donde se ve involucrada la tecnología, ya que la forma de realizar las actividades de negocios guarda relación con la cantidad que se puede producir, en función del insumo de trabajo y el capital invertido para tal fin.

La muestra investigada se conformó de 20 empleados, de 18 a 29 años de edad, de ambos sexos, algunos con cargas familiares y otros con compromisos de estudio, del área operativa, mandos medios y mandos altos de la empresa Cinépolis Oakland Mall, cuyo personal fue informado convenientemente sobre el proceso investigativo a realizar. El trabajo se desarrolló durante los meses de enero a octubre de 2010.

Se utilizó la técnica de la observación y del cuestionario, instrumentos que permitieron calificar el terror psicológico laboral, las principales características del victimizador, su comportamiento y lenguaje, como las de la víctima, la marginación, soledad y vergüenza sufridas, combinaciones que afectaron el normal desarrollo del individuo en su centro de trabajo, y que permitieron determinar la manera adecuada de corregirlas para mejorar la relación laboral, en la consecución de una mayor productividad que beneficie a todos los involucrados.

## PRÓLOGO

El propósito de la investigación consistió en determinar las principales características que poseen los involucrados en el mobbing o acoso laboral, que afectaran el correcto desarrollo y desempeño de las funciones productivas de la empresa Cinépolis Oakland Mall.

El mobbing, término tomado del idioma inglés, se interpreta como acosar, atropellar o atacar con violencia a una persona; el primero en utilizarlo fue Heinz Leymann, doctor en Psicología del Trabajo, refiriéndose al problema de la violencia psicológica en el sitio de trabajo, como causante de patologías; las consecuencias del mobbing, sobre todo en la esfera psíquica de las personas expuestas a un comportamiento hostil y prolongado en el tiempo por parte de los superiores o compañeros de trabajo, pueden ser la destrucción de las redes de comunicación, perturbación del ejercicio de las labores o bien desmotivación personal del individuo atacado.

En adelante el mobbing se presenta como el psicoterror en la vida laboral, que conlleva un lenguaje hostil, desprovisto de ética, administrado sistemáticamente por uno o varios individuos, principalmente contra un único individuo, quien es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada por más de seis meses, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes, que buscan desestabilizarlo y minarlo emocionalmente, con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

Aspectos internos a la empresa tales como el liderazgo autoritario ejercido por los mandos altos y medios, las relaciones laborales conflictivas entre los dependientes, la carga sin fin de trabajo, los horarios copados de actividades intrascendentes, las demandas inherentes al puesto de trabajo con sus respectivas descalificaciones profesionales, pueden producir un desajuste entre lo planeado por la empresa y lo efectivamente logrado por el

colaborador.

Uno de los elementos más relevantes del mobbing o acoso psicológico en el trabajo, es que no deja rastros visibles y las secuelas son propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo. De esta manera, el o los acosadores inician el proceso motivados por distintas razones: Celos profesionales o envidia, la cual no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, resolución de problemas, etc. También son objeto de ataques, ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural o profesional, aspecto físico, los cuales son aprovechados por el o los acosadores para utilizarlos en sus fines sádicos.

La muestra de personal investigada durante los meses de enero a octubre del año 2012, estuvo compuesta por 20 miembros de ambos sexos, comprendidos en el rango de edad de 20 a 30 años, pertenecientes a los mandos operativos, medios y altos de la empresa Cinépolis, ubicada en la Diagonal 6 de la Zona 10; los datos obtenidos permitieron corroborar los factores que pueden provocar una disminución en los niveles de productividad establecidos por la organización debido al mobbing,.

Dentro de los objetivos de la investigación se logró determinar que el mobbing incide en la productividad del colaborador de Cinépolis Oakland Mall ya que afecta su rendimiento psicológico, individual y social.

Se logró determinar las principales características del mobbing que presenta el victimizador como el tipo de lenguaje empleado y el comportamiento exteriorizado que desgasta psicológicamente al empleado. En la víctima, las principales características que presenta el mobbing incluyen la marginación, aislamiento, soledad, culpa y vergüenza entre otras.

## **CAPÍTULO I**

### **I. INTRODUCCION.**

#### **1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico.**

##### **1.1.1 Planteamiento del Problema.**

La violencia social, la delincuencia y su impacto actual en Guatemala, responde fundamentalmente a la falta de previsión histórica de un abordaje serio y responsable de éste fenómeno. La violencia como tal, es imposible abordarla desde una sola perspectiva ya que los factores que la producen corresponden a diferentes situaciones tanto objetivas como subjetivas, tanto materiales como psicológicas.

Para la explicación de estos fenómenos se debe interpretar y relacionar tanto la posición y situación social y familiar de las personas, como las respectivas dimensiones sociales, económicas, culturales y factores de carácter contextual e institucional.

Durante los últimos años, el fenómeno de la violencia en el país ha venido en constante incremento, donde los hechos de violencia, cobran principal relevancia en contra de mujeres, niños, jóvenes y ancianos, fundamentalmente, por el impacto social que provocan.

Factores como la desigualdad social, la pobreza, la impunidad prevaleciente, la rearticulación y funcionamiento de mafias, que controlan el crimen organizado, así como las secuelas del conflicto armado interno, se constituyen en algunos de los factores principales que dan origen y mantienen la violencia en niveles elevados.

El Estado y sus aparatos de control, represión y prevención de la violencia han sido rebasados por la actividad delictual; la falta de una política de seguridad ciudadana que parta de una visión adecuada de abordaje del fenómeno, la inexistencia de planes estratégicos, la infiltración del crimen organizado en las

diferentes esferas del sistema de justicia, así como la falta de voluntad política de las autoridades, se constituyen en agravantes de la situación.

El derecho humano constitucional con respecto a una seguridad ciudadana, prácticamente es inexistente en el país; los gobiernos anteriores no han sabido orientar su accionar a combatir eficazmente la violencia tanto en aquellos factores de origen como sus manifestaciones concretas, aunque se tiene la esperanza nacional, que el nuevo gobierno pueda mejorar la situación.<sup>1</sup>

La debilidad de los tres poderes del Estado, el poder ejecutivo, legislativo y judicial para abordar el fenómeno de la violencia provoca que el estudio del fenómeno de la violencia sea contemplado desde dos grandes corrientes. La primera asocia la violencia y la conducta delictiva a los factores estructurales y sociales del contexto en el que se desarrolla el fenómeno. La segunda, coloca el énfasis en los aspectos de orden subjetivo y psicológico como las formas de interrelación personal, formas asociativas y organizativas y los aspectos culturales. Lamentablemente, para el caso guatemalteco no existe una política de erradicación y combate de la violencia de carácter integral que pueda asumir aspectos de estas dos escuelas de estudio.

Debido a estos hechos, la violencia puede ser trasladada directamente a las instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas, donde los niveles de insatisfacción personal, grupal y social en aspectos políticos, económicos, religiosos, institucionales y familiares, afectan la subjetividad de las personas, creando muchas formas de violencia psicológica laboral o mobbing, la cual se irradia inconteniblemente debido a falta de denuncias, débil credibilidad de las personas que sí lo hacen, bajos o nulos procesos condenatorios, sentenciables, juzgados e investigados, apatía o indiferencia jerárquica

---

<sup>1</sup><http://www.albedrio.org/htm/documentos/DiagnosticodeLaviolencia.pdf>  
Centro Internacional para Investigaciones en Derechos Humanos. Informe Violencia en Guatemala. Factores de origen, formas de manifestación y posibles soluciones. Junio, 2006. Págs. 2-3.

empresarial e institucional, incapacidad e indiferencia por las entidades supuestamente comprometidas para mantener y controlar el orden público.

En este amplio ir y venir situacional, la empresa Cinépolis Oakland Mall vio afectadas sus operaciones por situaciones similares; de allí la importancia en exponer y describir la realidad del mobbing en el personal ejecutivo, ya que no se cuenta con ningún documento en Guatemala, que ponga de relieve las interrelaciones de los colaboradores que pueden ver afectado su desempeño debido a rencillas y situaciones de conflicto en sus puestos de trabajo.

¿Qué es lo que ocasiona el mobbing? ¿Es posible prevenirlo? ¿Es factible erradicarlo? ¿Cuál es el costo humano, financiero, tecnológico, político del mobbing cuando está en su apogeo? ¿Puede el mobbing afectar la productividad empresarial? ¿Puede el mobbing producir problemas psicológicos en el afectado? son preguntas que se procurará esclarecer al realizar el proceso investigativo, durante los meses de enero a octubre de 2012, en el personal operativo que consta de 20 personas, de ambos sexos, cuya edad oscila de los 18 a 45 años de edad, de diverso nivel socioeconómico, con diversidad cultural y educacional en Cinépolis Oakland Mall, ubicado en Diagonal 6, zona 10 de la ciudad capital de Guatemala.

### **1.1.2 Marco Teórico.**

No existen muchos seres humanos que ansíen ser sistemática y constantemente horrorizados psicológicamente a través de una comunicación hostil, sin ética, y ser arrastrados a una posición de indefensión y desvalidamiento, siendo mantenidos indefinidamente en ella por seres faltos de educación y de tino; posiblemente se trate de personas gravemente trastornadas y que este tipo de maltrato le genere a éstas, algún tipo de placer perverso y desenfocado de la realidad.

El mobbing define una forma de intimidación y hostigamiento psicológico y muchas veces físico, en el lugar y puestos de trabajo, ejercida mediante comportamientos abusivos, agresivos y descalificativos repetidos por parte de los superiores jerárquicos o pares de los colaboradores; el afectado se ve marginado, calumniado, censurado, obligado a ejercitar tareas inútiles, absurdas, monótonas o debajo de sus cualificaciones, acompañada de constantes cambios en la estaciones de trabajo; el individuo puede también ser ridiculizado frente a sus superiores y compañeros de trabajo con el fin de ser eliminado, promoviendo una baja de la empresa o provocando su despido debido a su supuesta falta de capacidad en su desempeño y socialización con sus homólogos.

El mobbing crea una situación delicada donde una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, por lo menos una vez por semana y por más de 6 meses a otra persona o grupo de ellas, en el lugar de trabajo, destruyendo las redes de comunicación de la víctima para socavar su reputación, perturbando el ejercicio de sus labores, logrando que la persona o personas victimizadas abandonen definitivamente su lugar de trabajo.

Si la persona cede al acoso laboral, puede perder su empleo, o bien, vivenciar consecuencias serias debido a que ya no percibe su ingreso monetario mensual, lo que puede originar serias dificultades en su hogar, puesto que al no pagar la renta o las primas de la vivienda pueden ser desalojados de la misma. Asimismo los afectados pueden correr riesgos alimenticios; al no contar con la provisión de éstos, el cuerpo humano comienza a resentir la falta de alimentos, pudiendo tener graves consecuencias sobre todo en los niños lactantes o menores de edad. Si el periodo de desempleo es constante, la relación familiar o de hogar puede poner en peligro la estabilidad de sus relaciones, desintegrando los núcleos de personas. No es muy difícil comprender el desquebrajamiento del tejido social, lo que vulnera su estructura permitiendo a grupos opresores diversos, colarse en estos espacios provocando situaciones conductuales severas, como las que se viven actualmente en Guatemala.

El mobbing es un problema de escaso conocimiento teórico y práctico en la sociedad guatemalteca, pero que sí es factible medirlo en la realidad, puesto que existe evidencia que determina que las personas motivadas a abandonar sus puestos de trabajo, han sido víctimas deterioradas por descalificaciones de tipo profesional y psicológica, perdiendo por completo su autoestima, cayendo muchas veces en depresión, desarrollando enfermedades psicosomáticas como el insomnio, tabaquismo, alcoholismo y en muchos casos estos individuos reducidos por personas inescrupulosas, han llegado a experimentar el suicidio.

La profundización en el abordaje del fenómeno denominado mobbing, permitirá que éste pueda ser minimizado o erradicado pero no de forma inmediata, pues está muy arraigado institucionalmente; Guatemala es un pueblo sufrido, aguantador, maltratado y su población en muchos aspectos considera que el dolor y el sufrimiento es parte inherente a su estructura psicológica y al grupo étnico poblacional al que pertenece. Muchas personas afectadas son incapaces de darse cuenta de su precaria posición y reafirman las conductas abusadoras; han perdido la fe familiar, institucional y gubernamental; a pesar de generar algún tipo de resistencia, todo permanece igual.

El mobbing puede ser limitado en su propagación si se desarrollan planes, programas y actitudes encaminadas a detectar el comienzo de su efecto perjudicial, cuyos sus principales indicadores pueden ser la manipulación de la comunicación, de la reputación, del trabajo, inicio de situaciones conflictivas, ataques directos interpersonales, censuras abiertas y en grupo, conductas violentas o desagradables, hostigamiento marcado, comentarios y calumnias, cadenas de humillaciones que desestabilizan y desgastan a la víctima.

El problema de la agresividad es uno de los trastornos que más invalidan a los seres humanos. Los teóricos describen que la agresión es normal y necesaria para la adaptación del individuo a su entorno puesto que las reacciones agresivas son esperables, pero cuando se repiten con frecuencia y

se convierten en un estilo, entonces se puede decir que se está frente a una situación problemática.

La agresión es una dimensión de una conducta dirigida a procurar dolor o dañar de algún modo a otra persona u objeto; también puede presentarse como rasgo y está relacionada con la incapacidad de las personas para manejar sus emociones, específicamente con una baja tolerancia a la frustración y poco autocontrol. El sentimiento que está en la base de las conductas agresivas es la cólera y la ira pobremente canalizadas. Un problema central es que estas personas no se ponen en contacto con sus sentimientos ni con los de los demás, ejerciendo un pobre juicio acerca del impacto de sus acciones en terceros.

Además de ello, el comportamiento agresivo complica las relaciones sociales que van estableciéndose a lo largo del desarrollo y se dificulta su correcta integración en cualquier ambiente. El trabajo psicológico es entonces, lograr la socialización de la conducta agresiva, es decir, corregir el comportamiento agresivo para que derive hacia un estilo de comportamiento asertivo.

#### **1.1.2.1 Teorías explicativas del comportamiento agresivo**

Las teorías activas son aquellas que ponen el origen de la agresión en los impulsos internos, lo cual vendría a significar que la agresividad es innata, por cuanto viene con el individuo en el momento del nacimiento y es sustancial con la especie humana.

El siguiente grupo lo determina aquellas teorías llamadas teorías biológicas; pertenecen a éste las teorías psicoanalíticas (S. Freud) y las etológicas (K. Lorenz, Store, Tinbergen, Hinde) principalmente.

La teoría psicoanalítica postula, que la agresión se produce como un resultado del instinto de muerte, y en ese sentido, la agresividad es una manera de dirigir el instinto hacia afuera, hacia los demás, en lugar de dirigirlo hacia uno mismo. La expresión de la agresión se llama catarsis, y la disminución a la tendencia a agredir, como consecuencia de la expresión de la agresión, se denomina entonces, efecto catártico.

Los etólogos, por su parte, han utilizado sus observaciones y conocimientos sobre la conducta animal y han intentado generalizar sus conclusiones al hombre. Con el conocimiento de que, en los animales, la agresividad es un instinto indispensable para la supervivencia, estos estudiosos apoyan la idea de que la agresividad en el hombre es innata y puede darse sin que exista provocación previa, ya que la energía se acumula y suele descargarse de forma regular.

Las teorías reactivas son aquellas que ponen el origen de la agresión en el medio ambiente que rodea al individuo, quien percibe dicha agresión como una reacción de emergencia frente a los sucesos ambientales. A su vez las teorías reactivas se pueden clasificar en teorías del impulso y teoría del aprendizaje social.

Según las teorías del impulso, su hipótesis de frustración-agresión determina que la agresión es una respuesta muy probable a una situación frustrante; es la respuesta natural predominante a la frustración; afirma que la frustración activa un impulso agresivo que solo se reduce mediante alguna forma de respuesta agresiva. Sin embargo, cada vez se ha hecho más evidente que la hipótesis de la frustración-agresión no puede explicar todas las conductas agresivas. De modo que parece ser que la que la frustración facilita la agresión,

pero no es una condición necesaria para ella. La frustración es solo un factor; y no necesariamente el más importante que afecta la expresión de la agresión.

Cuando el ser humano necesita decidir entre dos actos posibles aparecerá una disyuntiva inevitable, dos motivos que compiten por el dominio; existen adultos que pesan las posibles acciones cuidadosamente y deciden con deliberación; otros escogen con ímpetu, sin reflexionar. En esto radica una importante diferencia de personalidad entre los adultos y los niños.

Todo acto voluntario tiene como base de existencia un conflicto o antagonismo, grande o pequeño, entre dos o más sistemas de respuestas; cada sistema tiene que haber tenido una historia de procesos de lenguaje complicados que hayan dado lugar posteriormente a una conducta decisiva; los sistemas opuestos de conducta, pueden generar conflictos, si se quiere poner en juego ambos sistemas al mismo tiempo.

Las semillas de conflicto existen solamente cuando operan impulsos incompatibles, cuando se activan sistemas de conducta antagónicos de forma simultánea. En muchos casos estos opuestos generan frustración, que es una reacción común al bloqueo de la conducta conflictiva. El que aparezca una barrera insalvable entre un individuo y su meta, se evidencia a través de la puesta en marcha de persistentes esfuerzos para quitarla, reaccionando emocionalmente exhibiendo preocupación, ansiedad, ira o una mezcla de éstas.

#### **1.1.2.2 Fuentes de frustración**

Dentro de ellas se encuentra la interposición de barreras que impiden la realización de fines o el obstáculo insuperable que bloquea un impulso o demora gravemente su operación. Acuerpando los precipitadores de la cólera, pueden

figurar acusaciones injustas, observaciones insultantes o sarcásticas, contradicciones, regaños, críticas, censuras, consejos no solicitados, los conocimientos interminables de otros, mandar de forma prepotente a los demás, burlas, la desobediencia de los niños, etc.

Otra fuente de frustración la representa los conflictos de tipo acercamiento-acercamiento, que tienen como origen la activación de impulsos simultáneos incompatibles; si hay dos o más estímulos competidores igualmente atractivos, que empujan al organismo en direcciones diferentes harán aparecer una lucha; este tipo de frustración raramente crea graves perturbaciones. El ejemplo clásico es el del asno de la fábula, que por no decidirse entre dos montones de heno, murió.

El conflicto evitación-evitación involucra impulsos que tratan de evitar situaciones desfavorables que inciden en separarse de ellas. A quien tiene dolor de muelas le gustaría que lo aliviasen, pero no le gusta pensar en tener que ir al dentista.

Los conflictos de acercamiento-evitación producen que los objetos-meta tengan valencias dobles, correctos e incorrectos, rasgos agradables y desagradables. Los niños se enfrentan a actitudes ambivalentes respecto de sus padres, éstos son uno y al mismo tiempo, la fuente de satisfacción de muchas necesidades; también pueden ser los grandes prohibidores de conductas electivas, como lo pueden ser la escogencia de carreras profesionales, noviazgo, matrimonio, ajustes sociales y relaciones de trabajo con otras personas.

### 1.1.2.3 Pautas de reacción a la agresión

Las reacciones a la frustración son múltiples y de diversas formas; no todas logran suprimir la causa, resolver un problema o calmar una tormenta emocional, pudiendo presentar agresión, represión, aislamiento, fantasía, regresión, nomadismo, sobrecompensación, sustitución de meta, racionalización, proyección, identificación y formación reactiva.

La agresión es posiblemente la reacción más común a la frustración, aunque otros teóricos creen que existe una conexión necesaria entre las dos y que la frustración conduce inevitablemente a un grado de conducta agresiva, aunque una generalización mejor definida sería, que la conducta agresiva puede ser resultado de cualquier clase de situación frustrante.

La forma más espectacular de reacción agresiva es la del berrinche o rabieta, la que rara vez resuelve problemas, siendo un mecanismo de ajuste en el sentido de constituir una buena técnica para llamar la atención y obtener concesiones, donde los padres imprudentes inducidos por el deseo de evitar una escena, ceden ante las exhibiciones de cólera de sus hijos, recompensando su conducta irracional, perpetuando esa manera infantil de resolver problemas.

Otro mecanismo para tratar el problema de la frustración es la represión; una reacción que se forma como la agresión; cuando se contiene, se altera o se desvía, está siendo reprimida y no se permite que aparezca en forma de conducta manifiesta, donde el individuo se niega a reconocer la existencia de una situación frustrante, aunque, según Freud, la represión no suprime el motivo inspirador.

Otra pauta de reacción a la frustración la constituye el aislamiento que se entiende como alejamiento de la situación, volverse apático y suprimir en lo posible todo contacto con otras personas, como modo asocial, no antisocial, de resolver conflictos. Estas personas no tienen hábitos de cooperación o competencias sociales, el aislamiento pasa a ser la manera natural de responder cuando se hacen exigencias demasiado grandes.

La fantasía es otra manera de comportarse frente a la frustración, una forma de escape a un mundo de imaginación y de irrealidad como manera de descanso intelectual, como la novela, poesía, o artes plásticas.

La regresión como reacción a la frustración pretende apartarse de la dificultad con que se ha tropezado, un renunciar a seguir luchando y echar mano de hábitos anteriores como forma más segura de vivir; retornar a satisfacciones y modos de conducta infantiles, dependiendo de soluciones establecidas, grabadas y adquiridas en edades tempranas quedando firmemente fijadas a través de la repetición frecuente.

El nomadismo es otra forma de conducta regresiva; el individuo, enfrentado a un gran problema cambia de campo, se aparta de él literalmente, cambiando de residencia o de lugar de trabajo; este deambular sin objeto se relaciona con la ineludible frustración, justificando que el nomadismo jamás ha tenido éxito como ajuste de grupo, puesto que el nomadismo no ha hecho aportes perdurables a la civilización.

La conducta compensatoria se crea cuando se imposibilita el hecho de sobreponerse a una dificultad o resolución de un problema, provocando una debilidad. Este mecanismo es importante en el ajuste normal. El reconocer una deficiencia personal puede ser suficiente para superar un obstáculo, encarando

el problema desde otra óptica, poniendo en juego recursos más rigurosos o destrezas más desarrolladas.

La sobrecompensación no sólo encubre una deficiencia sino un desarrollo excesivo de rasgos de conducta que la sustituyen, como un hombre de negocios, que es objeto de burla por haber cometido un grave error comercial, trata de recuperar una buena idea de sí mismo vanagloriándose de sus logros anteriores.

La sustitución de meta se muestra como mecanismo anti-frustrante cuando el nivel de aspiración ha resultado demasiado elevado para la capacidad del individuo. Recibe el nombre de sublimación, que explica el impulso fundamental que lleva a la creación artística, religiosa, poética, musical y al desempeño de actividades de utilidad social, de beneficencia y otras.

La racionalización responde ante el conflicto y la frustración; representa una manera de recuperar la autoestimación mediante la explicación de una determinada conducta; la explicación de una deteriorada ejecución, un esfuerzo inadecuado echando mano de razones aparentemente lógicas, pero falsas; no vale la pena perder el tiempo con este tipo de personas porque son gente de poca calidad.

La proyección se relaciona con la racionalización y consiste en atribuir a otros motivaciones, por poco decorosas que sean, y que se reconocen en sí mismos, permitiendo hacer comparaciones y justificar las propias apetencias, validando expresiones como ... "si todo el mundo va a lo suyo, yo puedo ser un poco egoísta".

Mediante el mecanismo de identificación se hace lo contrario del mecanismo de la proyección, las personas se atribuyen los rasgos admirables de otros.

El mecanismo de la formación reactiva denota el llevar a cabo con éxito o sin él, ocultando motivos desleales y exhibiendo públicamente actitudes directamente opuestas a ellos, como aquel hombre de mentalidad obscena que encubre sus pensamientos y deseos sucios con una actitud puritana.<sup>2</sup>

El modelado o imitación tiene un papel fundamental en la adquisición y el mantenimiento de las conductas agresivas en los niños. Según la teoría del aprendizaje social, la exposición a modelos agresivos debe conducir a comportamientos agresivos por parte de los niños. Esta opinión está respaldada por diversos estudios que muestran que se producen aumentos de la agresión después de la exposición a modelos agresivos, aun cuando el individuo puede o no sufrir frustraciones. Congruentemente con esta teoría, los niños de clases inferiores manifiestan más agresiones físicas manifiestas que los niños de clase media, debido probablemente, a que el modelo de las clases inferiores es típicamente más agresivo directa y manifiestamente.

El reforzamiento conductual, desempeña también un papel muy importante en la expresión de la agresión. Si un niño descubre que puede ponerse en primer lugar de la fila, mediante su comportamiento agresivo, o si le agrada herir los sentimientos de los demás, es muy probable que siga utilizando los métodos agresivos, si no lo controlan otras personas.

---

<sup>2</sup> Geldard, Frank. El juego recíproco de los motivos. Fundamentos de psicología. Editorial Trillas. México, 1978. Págs. 197-212.

Los factores situacionales pueden controlar la expresión de los actos agresivos; la conducta agresiva varía con el ambiente social, los objetivos y el papel desempeñado por el agresor en potencia.

Los factores cognoscitivos desempeñan también un papel importante en la adquisición y mantenimiento de la conducta agresiva. Estos factores cognoscitivos pueden ayudar al niño a autorregularse. Por ejemplo, puede anticipar las consecuencias de alternativas a la agresión ante la situación problemática, o puede hacerlo reinterpretar su conducta o las intenciones de los demás; puede estar consciente de lo que se refuerza en otros ambientes o puede aprender a observar, recordar o ensayar mentalmente el modo en que otras personas se enfrentan a las situaciones difíciles.

#### **1.1.2.4. Violencia en Guatemala**

El siglo XX se recordará como un siglo marcado por la violencia infligida a una escala nunca vista y nunca antes posible en la historia de la humanidad. Este legado, fruto de las nuevas tecnologías al servicio de ideologías de odio, no es el único que se ha de arrastrar. Menos visible, pero aún más difundido, es el legado del sufrimiento individual y cotidiano: El dolor de los niños maltratados por las personas que deberían protegerlos, de las mujeres heridas o humilladas por parejas violentas, de los ancianos maltratados por sus cuidadores, de los jóvenes intimidados por otros jóvenes y de personas de todas las edades que actúan violentamente contra sí mismas.

Este sufrimiento, se reproduce a sí mismo a medida que las nuevas generaciones aprenden de la violencia de las anteriores, las víctimas aprenden de sus agresores y se permite que perduren las condiciones sociales que favorecen la violencia. Ningún país, ninguna ciudad, ninguna comunidad es

inmune, pero tampoco el ser humano está inerte ante ella; la violencia medra cuando no existe democracia, respeto por los derechos humanos ni una buena gobernanza.

La firma de los Acuerdos de Paz en 1996, en Guatemala, creó esperanzas en el sentido de avanzar hacia una sociedad más justa en que las personas pudieran desarrollar su vida con tranquilidad. Sin embargo, el establecimiento formal de la paz no ha permitido a este país, alcanzar niveles significativamente mayores de desarrollo humano y la situación de inseguridad en que vive la población, se ha visto agravada luego de una mejoría inicial.

El país atraviesa por uno de los momentos más violentos de su historia. En los últimos 10 años la violencia homicida ha aumentado según la Policía Nacional Civil o P.N.C., de 2,167 homicidios en el año 2,000, a 2,794 en el año 2,002, a 3,428 en el año 2,004, a 4,300 en el año 2,006, según datos del Instituto Nacional de Estadística, I.N.E., de 6,292 homicidios en el año 2008, a 6,498 en el año 2,009, con un leve descenso a 5,960 en el año 2,010 según datos de la P.N.C. Lo mismo se pudo apreciar en el año 2,000 con 2,904 casos de homicidio, al año 2009 con 6,498, pudiendo apreciar un incremento del 224%, es decir un incremento de más del doble de casos según este rubro.

En décadas anteriores, la violencia estuvo principalmente asociada con las dinámicas del conflicto armado interno, produciéndose los enfrentamientos entre las fuerzas beligerantes y principalmente a través de las acciones de represión, llevadas a cabo en contra de la población civil, primariamente en el área rural. La violencia que sufre la sociedad guatemalteca hoy en día, sin embargo, ya no responde a la misma configuración histórica.

En términos generales es factible proponer que los altos índices de violencia e inseguridad que padece Guatemala, están relacionados con dos grandes líneas causales: La exclusión social y la falta de aplicación de la ley, dimensiones que se relacionan y se refuerzan entre sí.

Los beneficios generados por el razonable nivel de crecimiento de la economía guatemalteca, no son distribuidos equitativamente entre los distintos estratos sociales. Guatemala es uno de los países más desiguales de América Latina, lo cual, combinado con muy altos niveles de pobreza, produce una grave situación de tensión social.

Decenas de miles de jóvenes se integran cada año a la población económicamente activa aunque el mercado de trabajo no genera suficientes puestos para absorber el aumento de la oferta laboral. El sistema educativo no brinda a los jóvenes adecuadas capacidades para integrarse al mundo laboral, viéndose estos en la necesidad de buscar medios de vida en la economía informal. Una pequeña fracción de esta población afectada por condiciones sociales negativas, presenta débiles mecanismos de integración socio-familiares, sufriendo discriminación y victimización obligándolos en muchas ocasiones a provocar acciones transgresoras de la ley.

Por otro lado, y probablemente con mayor efecto sobre los niveles de violencia, el estado guatemalteco se encuentra en una situación de grave debilidad institucional para hacer frente a esta problemática, existiendo en el país grupos clandestinos que operan violentamente respondiendo a los intereses de redes de individuos poderosos, que se enriquecen por medio de actividades ilícitas como contrabando de bienes, secuestros, tráfico de personas, de armas y municiones y narcóticos.

La situación de violencia e inseguridad en que está sumido el país es un serio obstáculo para el afianzamiento y desarrollo de la democracia y está llegando a poner en entredicho la capacidad de gobernar el país por medio de las instituciones democráticas.

La violencia no sólo plantea graves obstáculos para el afianzamiento de la democracia sino también impone altos costos al desarrollo del país. El principal, es el costo humano producido por la muerte, las heridas, mutilaciones e invalidez de las personas que son víctimas de la violencia, sin mencionar el inmedible dolor humano que estos hechos implican, que imponen un lastre económico al país, coartando sus limitados prospectos de desarrollo.

La violencia disminuye la actividad económica, aumentando los costos directos en cuanto a seguridad que las empresas y los individuos deben incurrir para trabajar. En un ambiente inseguro los negocios y los hogares se ven necesitados de contratar unidades privadas de seguridad, las cuales instalan alarmas y que utilizan otros medios de prevención situacional, como guardaespaldas, cámaras ocultas, candados, cercas electrificadas, perros y otras protecciones físicas.

Los recursos del presupuesto nacional son desviados desde la inversión social o productiva hacia el financiamiento de las instituciones encargadas de la seguridad pública, sobrecargadas en las exigencias que el contexto les impone.

La salud pública también se ve afectada, ya que los recursos que podrían destinarse a programas de salud preventiva o a mejorar la calidad de la atención brindada a los enfermos, deben ser reorientados hacia la atención urgente de víctimas de heridas por arma blanca o de fuego u otras lesiones producidas por la violencia.

El país sufre una desviación de la inversión directa internacional y una pérdida de ingresos por turismo cuando cierta proporción de los inversionistas y vacacionistas extranjeros prefiere invertir o viajar a un destino con mayores niveles de seguridad, que Guatemala.

Las graves consecuencias descritas, la situación de inseguridad y los niveles crecientes de violencia afectan directamente la vida de las personas día a día. La gravedad y alta incidencia de crímenes como los homicidios, secuestros y violaciones hace que estos hechos tomen gran notoriedad en los medios de comunicación y afecten la tranquilidad con que viven las personas.

Existe una alta ocurrencia de otro tipo de hechos delictivos más comunes a los cuales un mayor porcentaje de la población está expuesto todos los días como robos, hurtos, amenazas, estafas, extorsiones económicas y lesiones. El sentirse expuesto a una alta probabilidad de ser víctima de un hecho ilícito que puede implicar violencia física o emocional, genera en la población una sensación de temor que no le permite desarrollar sus actividades diarias con tranquilidad. Esta situación genera tensión nerviosa que tiene efectos sobre la salud mental y física de la población.<sup>3</sup>

Como se puede inferir, si la violencia afecta a las personas en sus núcleos, el área laboral puede verse también seriamente afectada.

---

<sup>3</sup> Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD Guatemala. Informe estadístico de la violencia en Guatemala. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Guatemala. Dirección: 5ª Av. 5-55, zona 14, Edificio Europlaza, Torre IV, Nivel 10. Guatemala, Centroamérica. Págs. 10-13.

### **1.1.2.5 Conducta**

Las actitudes antes mencionadas están íntimamente relacionadas con el concepto de conducta, orígenes trasladados al campo de la biogenética, es decir, herencias estructurales con significación conductual, relacionadas con el cuadro del desarrollo; los eventos que tienen lugar poco después del nacimiento del organismo ponen al descubierto el factor hereditario y la capacidad de adaptación al entorno que integran los determinadores más potentes del énfasis comportamental.

La conducta se comprende como el conjunto de actos, comportamientos, exteriores de un ser humano y que por esta característica exterior, resultan visibles y plausibles de ser observados por otros. Caminar, hablar, manejar, correr, gesticular, limpiar, relacionarse con los demás; se denomina conducta evidente, por ser externamente observable por otros sujetos. Las actitudes corporales, los gestos, la acción y el lenguaje son las cuatro formas de conducta que ostentan los seres humanos. Básicamente la conducta es la herramienta de reacción que tienen los organismos ante las distintas circunstancias de la vida a las cuales se van enfrentando.

La conducta está regida por tres principios; el de casualidad, que supone que toda conducta obedece a una causa concreta, es decir, ante una situación determinada; los seres humanos tienden a comportarse siempre de una manera y no de otra. El principio de la motivación, implica que toda conducta siempre estará producida por algo, una respuesta a un estímulo determinado. El último, corresponde al principio de finalidad, que reza que todo comportamiento siempre persigue un fin.

En tanto, para entender y comprender la conducta de una persona será necesario tener en cuenta otros factores, como los hechos que la provocaron, el contexto en el cual se dio y las condiciones particulares de la persona de la cual procede, como las aptitudes, el temperamento, carácter, experiencia previa, entre otros; la socialización se entiende como la influencia que ejerce sobre un individuo la familia, los amigos y la sociedad en su conjunto, los cuales también ocupan un lugar trascendental en la determinación de ésta.

Una conducta no es universal para todos los distintos sujetos intervinientes, ya que al poseer un marco referencial o background distinto, las personas tienden a actuar de manera diferente aún ante un mismo estímulo.<sup>4</sup>

La conducta humana y la de los animales inferiores se puede clasificar como aprendida o no aprendida; provocada por estímulos del mundo exterior o del interior del organismo; pueden ser automáticas e irreflexivas o creadas por un esfuerzo voluntario; generalizadas, es decir que participan en ellas todo el cuerpo o pueden ser específicas, limitadas a un solo miembro o grupo de músculos.

En su mayoría, las conductas humanas son aprendidas, el hombre es una criatura de hábitos, aunque por mucho tiempo se supuso que gran parte de la conducta humana era instintiva, que el ser humano nace con un repertorio de respuestas preparadas de antemano y altamente organizadas adecuado para una gran cantidad de situaciones; su uso desprevenido ha dado lugar a mucho pensamiento carente de sentido crítico.

No se debe obviar que sí existe una conducta instintiva, que existen pruebas de que los instintos, algunos de ellos muy complejos y que aparecen en

---

<sup>4</sup> Geldard, Frank. La motivación y los mecanismos de conducta. Fundamentos de Psicología. 9ª. Reimpresión en español. Industria Editorial. México, 1978. Págs. 36-44. 496.

diversas formas subhumanas, como en los insectos, pájaros, peces y anfibios. Las características de los instintos es que poseen un nivel elevado de complejidad, aparecen sin oportunidad de aprendizaje previo, son universales dentro de la especie, como las emigraciones del salmón que vive en el mar, pero desovan en ríos de agua dulce, por ejemplo.

La conducta se hace realidad espontáneamente, no hay comienzos falsos, ni tanteos; cuando comienza a manifestarse, aún cuando es compleja, está plenamente desarrollada.

La conducta innata requiere una dependencia íntima de los estímulos externos para su activación; una forma son los tropismos que se caracterizan por formas completamente estereotipadas y fijas; suponen una orientación o ajuste de todo el cuerpo a una situación estimulante.

Existe también el fenómeno de la improntación, que encierra la aparición repentina de una conducta, sobre todo en especies subhumanas, como en las aves, que establecen un objeto móvil poco tiempo después de nacidas, adoptándolo como madre adoptiva.

Otra forma son los reflejos, que se producen en un grupo muscular específico aislado o en un segmento unitario del cuerpo. Los reflejos se pueden definir como reacciones rápidas e involuntarias de grupos de músculos a estímulos presentes, mostrando respuestas más parciales que totales; pueden participar un gran número de músculos pero no conducen a una actividad sostenida que oriente a todo el organismo en relación con fuerzas externas, como sucede en los tropismos. Un ejemplo podría ser, cuando se acerca un objeto amenazadoramente a un ojo, los párpados se cierran rápida y

automáticamente; el concepto de reflejo fue formulado por René Descartes en el siglo XVII.

### **1.1.2.6 Modificación de la conducta**

#### **1.1.2.6.1 Terapia racional emotiva conductual**

Las terapias cognitivas para modificar la conducta, como el modelo psicoterapéutico cognitivo, se inicia hace 50 años con la propuesta del Dr. Albert Ellis, en el mismo año que se destaca como iniciador del cognitivismo.

En 1956, Albert Ellis inicia una nueva corriente con el nombre de "Rational Therapy" luego, reemplazado por el de "Rational Emotive Therapy" (RET) o Terapia Racional Emotiva (TRE) y finalmente, a partir de 1994, denominada "Rational Emotive Behavior Therapy" (REBT) que aquí se traduce como Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC).

Esta corriente reconoce muchas variantes y escuelas, entre las que se destaca por su investigación y amplitud de recursos la del Dr. Aaron T. Beck.

El "A-B-C" de la teoría de Ellis considera que en su núcleo se representa una frase sencilla, atribuida al filósofo estoico griego Epícteto: "Las personas no se alteran por los hechos, sino por lo que piensan acerca de los hechos". Sintética y gráficamente, Ellis resumió su teoría en lo que denominó el "A-B-C" recordando que "entre A y C siempre está B".

"A" (Activating Event), representa el acontecimiento activador, suceso o situación, que puede ser una situación o acontecimiento externo o un suceso interno (pensamiento, imagen, fantasía, conducta, sensación, emoción, etc.).

"B" (Belief System) representa en principio al sistema de creencias, pero puede considerarse que incluye todo el contenido del sistema cognitivo: Pensamientos, recuerdos, imágenes, supuestos, inferencias, actitudes, atribuciones, normas, valores, esquemas, filosofía de vida, etc.

"C" (Consequence) representa la consecuencia o reacción ante "A". Las "C" pueden ser de tipo emotivo (emociones), cognitivo (pensamientos) o conductual (acciones).

Este concepto se grafica así:  $A \rightarrow B \rightarrow C$ .

La psicología es la disciplina que se ocupa del estudio y análisis de las conductas de los humanos a través de la observación de sus comportamientos y, si la mayor parte de las conductas son aprendidas, entonces éstas se pueden moldear y modificar.

Las técnicas de modificación de conductas tienen su interés principal en aplicar principios de condicionamiento operante, realizar técnicas de modificación conductual y evaluar y valorar la efectividad de programas de modificación conductual, aplicándolas en entornos tales como hospitales, escuelas, el hogar, albergues, negocios e industrias y comunidades.

En 1956, Aaron Beck trabajaba como clínico e investigador psicoanalista; su interés estaba centrado por entonces, en reunir evidencia experimental de que en las depresiones, encontraría elementos de una hostilidad vuelta contra sí mismo, en los pacientes depresivos tal como se seguía de las formulaciones freudianas. Los resultados obtenidos no confirmaron esa hipótesis, lo que le llevó a cuestionar la teoría psicoanalítica de la depresión y finalmente toda la estructura del psicoanálisis.

Los datos obtenidos apuntaban más bien a que los pacientes depresivos seleccionaban focalmente la visión de sus problemas presentándolos como muy negativos. Esto unido a los largos análisis de pacientes depresivos con la técnica psicoanalítica habitual, y con escasos resultados para tan alto costo, le hicieron abandonar el campo del psicoanálisis. Su interés se centró desde entonces en los aspectos cognitivos de la psicopatología y de la psicoterapia.

En 1967 Beck publicó su obra, "La depresión", que puede considerarse su primera trabajo en el que expone su modelo cognitivo de la psicopatología y de la psicoterapia. Varios años después publica "La terapia cognitiva y los trastornos emocionales" (1976) donde extiende su enfoque terapéutico a otros trastornos emocionales. Pero es su obra "Terapia cognitiva de la depresión" (1979), la que alcanza su máxima difusión y reconocimiento en el ámbito clínico. En esta obra no solo expone la naturaleza cognitiva del trastorno depresivo sino también la forma prototípica de estructurar un caso en terapia cognitiva, así como descripciones detalladas de las técnicas de tratamiento.

#### **1.1.2.6.2. Terapia cognitivo conductual**

La terapia cognitivo conductual, es un sistema de psicoterapia basado en la teoría de la psicopatología que mantiene que, la percepción y la estructura de las experiencias del individuo determinan sus sentimientos y conducta. El concepto de estructura cognitiva suele recibir otros nombres como el de esquema cognitivo y en el ámbito clínico, el de supuestos personales.

Esta terminología equivale al sistema de creencias según la concepción de Albert Ellis. Estos términos equivalentes se refieren a la estructura del pensamiento de cada persona, a los patrones cognitivos estables mediante los que conceptualizan, de forma ideosincrática, la experiencia. Se refiere a una

organización conceptual abstracta de valores, creencias y metas personales, que pueden ser o no, conscientes. Los esquemas pueden permanecer inactivos a lo largo del tiempo y ante situaciones desencadenantes o precipitantes, de orden físico, biológico o social; se activan y actúan a través de situaciones concretas produciendo distorsiones cognitivas o procesamiento cognitivo distorsionado de la información y cogniciones automáticas incorporando pensamientos negativos, que serían los contenidos de las distorsiones cognitivas.

La cognición se refiere a la valoración de acontecimientos hecha por el individuo y referida a eventos temporales pasados, actuales o esperados; los pensamientos o imágenes de los que podemos ser conscientes o no. En el sistema de cogniciones de las personas podemos diferenciar un sistema cognitivo maduro, que hace referencia al proceso de información real, que contiene los procesos que podemos denominar como racionales y de resolución de problemas a base de contrastación de hipótesis o su verificación.

El sistema cognitivo primitivo, hace referencia a lo anteriormente expuesto bajo el epígrafe de supuestos personales; esta organización cognitiva sería la predominante en los trastornos psicopatológicos. Esta forma de pensamiento es muy similar a la concepción freudiana de los procesos primarios y a la piagetana de egocentrismo y primeras etapas del desarrollo cognitivo.

La distorsión cognitiva y pensamientos automáticos se refieren a los errores en el procesamiento de la información derivados de los esquemas cognitivos o supuestos personales que recibe el nombre de distorsión cognitiva.

La inferencia arbitraria se refiere al proceso de adelantar una determinada conclusión en ausencia de la evidencia que la apoye o cuando la evidencia es contraria.

La abstracción selectiva consiste en centrarse en un detalle extraído fuera de contexto, ignorando otras características más relevantes de la situación, y valorando toda la experiencia en base a ese detalle.

La sobregeneralización se refiere al proceso de elaborar una conclusión general a partir de uno o varios hechos aislados y de aplicar esta conclusión a situaciones no relacionadas entre sí.

La maximización y minimización pretende evaluar acontecimientos otorgándole un peso exagerado o infravalorado en base a la evidencia real. La personalización se refiere a la tendencia excesiva por la persona a atribuir a acontecimientos externos como referidos a su persona, sin que exista evidencia para ello.

El pensamiento dicotómico o polarización se refiere a la tendencia a clasificar las experiencias en una o dos categorías opuestas y extremas pasando por lato la evidencia de valoraciones y hechos intermedios.<sup>5</sup>

Las aplicaciones de intervenciones conductuales se han extendido a muchas áreas de la vida como la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades físicas como el VIH-SIDA, cáncer y diabetes; a las distintas facetas de la paternidad y la crianza de niños en el curso de su desarrollo; al tratamiento y cuidado de personas de avanzada edad; al abandono y maltrato infantiles; a la seguridad personal; a la productividad en los negocios y la industria y a aspectos comunitarios.

---

<sup>5</sup> <http://www.redsanar.org/dr/fobia/Terapias/manual2b.htm>

### **1.1.2.7 Mobbing**

La palabra “mob”, del latín “mobile vulgus” se traduce como multitud, turba, muchedumbre y “to mob”, verbo tomado del idioma inglés se interpreta como acosar, atropellar o bien atacar con violencia en masa a alguien.

El primero en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz en 1966, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales, constató que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Heinz Leymann, doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo, utilizó en 1980 por primera vez el término mobbing para referirse al problema de la violencia psicológica en el sitio de trabajo como causante de patologías; Leymann en 1986, describió las consecuencias del mobbing, sobre todo, en la esfera psíquica de las personas expuestas a un comportamiento hostil y prolongado en el tiempo por parte de los superiores o compañeros de trabajo.

En 1990 Leymann lo emplea en el Congreso Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo que se celebró en Hamburgo, refiriéndose a él como una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral.

En 1996, Leyman operacionaliza su definición presentándola como el psicoterror o mobbing en la vida laboral, que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de

ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes, de al menos una vez por semana y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo, al menos durante seis meses.

A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de altas proporciones, definición que deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo, se traduce en trastornos psiquiátricos. La distinción entre conflicto y psicoterror no está centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino más bien, en la duración de lo que se hace.

Uno de los especialistas más reconocidos en el ámbito español y europeo es el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares. En el año 2001, el profesor Piñuel, define el acoso laboral como el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente colaborador en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: La anulación de la víctima.

Uno de los elementos más característicos del mobbing o acoso psicológico en el trabajo, es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente

pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo.

De esta manera, él o los acosadores inician el proceso motivados por distintas razones: Celos profesionales, envidia la cual no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, resolución de problemas, etc. También son objeto de ataques, ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural o profesional, características físicas, las cuales son aprovechadas por el o los acosadores para utilizarla en sus fines sádicos.<sup>6</sup>

#### **1.1.2.7.1 Tipos de mobbing**

Dentro de los tipos de mobbing existe el ascendente, donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos; existe el mobbing horizontal, donde las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador, donde el grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, dirigiendo sus ataques contra el trabajador que no forma parte del grupo.

El tipo de acoso descendente es la modalidad más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor; las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para

---

<sup>6</sup> **Riquelme, Alfonso.** Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. Ciencias Sociales Online. Universidad de Viña del Mar Chile. Chile, julio 2006. Vol. III, No. 2. Págs. 39 – 57.

mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

#### **1.1.2.7.2 Fases del mobbing**

El mobbing no posee fases fijas pero existe la fase de conflicto ya que en cualquier organización integrada por personas se producen intereses y objetivos distintos y en algunos casos hasta contrapuestos, provocando problemas puntuales o roces entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo o diferentes niveles jerárquicos.

La fase de estigmatización se caracteriza por la utilización del proceso de hostigamiento por parte del o los acosadores hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado, un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico propiamente dicho. La fase de intervención desde la organización se produce cuando, lo que en un principio, era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores.

En esta fase, el mobbing se puede solucionar positivamente, si las autoridades del departamento de recursos humanos realizan una investigación del problema y toman las medidas apropiadas, ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro, independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.

La solución negativa se produce cuando por un lado, la organización niega la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión, y el acosador tiene vía libre para continuar con su tarea y, por el otro, reconoce la existencia del conflicto pero minimiza sus consecuencias; la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión; que siente que el propósito de la organización es restar importancia a la existencia del acoso, sin considerar la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas en los responsables.

#### **1.1.2.7.3 Conductas de mobbing o acoso laboral**

El aislamiento social consiste en restringir las vías de comunicación de la víctima de forma que el acosador evita el dirigirla la palabra y no permite que los compañeros de trabajo se comuniquen con el acosado; se le restringe, y en algunos casos extremos se le niega el acceso a los medios de comunicación que ha utilizado con anterioridad como el servicio telefónico, fax, red interna, Internet o sistemas de radio comunicación, lo cual genera en la víctima una sensación de impotencia.

Los cambios en el trabajo exponen conductas múltiples, ya sea trasladando al colaborador de lugar físico de trabajo a otro no conocido, asignándole tareas nuevas, utilizando como pretexto su novedosa falta de preparación o incapacidad para ejecutarlas; se le puede encomendar tareas, que por el nivel de complejidad y su cantidad, no le sea posible llevarlas a cabo en forma satisfactoria dentro de los plazos determinados. Este proceso crea una sensación de inutilidad en el individuo, ya que comienza a cuestionar su capacidad profesional para cumplir con las tareas asignadas.

Otras conductas pueden ser el asignar tareas que se encuentran bajo las capacidades comprobadas del trabajador, que no tengan sentido o que sean degradantes provocándole frustración. No es poco frecuente que se propicie crear en la víctima la inducción al error, mediante procedimientos de manipular información, ya sea ocultándola o alterando los datos de forma que la víctima obtenga resultados poco fidedignos o incorrectos.

El propósito del o los acosadores es lograr desacreditar en forma pública a la víctima inventando o malinterpretando intencionalmente sucesos o acontecimientos que corresponden a la esfera privada de la persona como pueden ser la situación matrimonial o de pareja, historia familiar, problemas en la educación de los hijos, lugar donde reside y sus condiciones, así como ataques dirigidos hacia las características personales de la víctima, por ejemplo, su tono de voz, su contextura corporal, si padece de alguna discapacidad, su edad, su vestimenta, la condición social, su nivel educacional, la pertenencia a algún grupo étnico, sus creencias religiosas o políticas, etc.

Las amenazas verbales son una de las conductas más utilizadas por el o los acosadores para acosar psicológicamente a su víctima, realizándolo a través de gritos e insultos, sean para llamarle la atención por una falta cometida o simplemente para dirigirse a él; en este caso no se le suele llamar por su nombre sino que se emplea un apodo el cual hace referencia a alguna característica que se exalta en forma degradante.

El mobbing se puede instalar en el sujeto debido al miedo que se relaciona con la autopercepción, en cuanto a la posibilidad de la pérdida del rol o estatus, o bien que otros tengan una imagen no deseada sobre él. El miedo en suma, está estrechamente relacionado con la concepción de éxito que existe en la sociedad actual.

El acosador puede infringir miedo, especialmente si la víctima es profesionalmente más válida, significando una competencia, generando en éste un deseo intenso de eliminarla laboralmente, es decir, que deje de pertenecer a la organización. Los acosadores, que pueden encontrarse en cualquier ámbito de la sociedad, poseen fuertes rasgos de personalidad como el narcisismo, la impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, la imposibilidad para experimentar sentimientos de culpa y su funcionamiento se expresa por envidias y complejos de inferioridad.

Otros rasgos de personalidad relativos al acosador contemplan el mostrarse violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de sus compañeros de trabajo; puede ser mentiroso, ser compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños; puede presentarse controlador, presentando rasgos obsesivos con el control y supervisando todas las actividades a su cargo, para de esta forma, no ceder el poder y manipular a su antojo.

Cuando el acosador se perfila crítico, no es dado a alabar el trabajo de los demás y, en forma habitual crítica, pudiendo censurar todo aquello en cuanto se le pide su opinión o juicio, el cual suele ser poco o nada constructivo; sus actitudes se pueden mostrar inapropiadas, siendo prejuicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.

El acosador se convence de que es un líder; no cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre el liderazgo que requiere de madurez, confianza, integridad, asertividad, capacidad de decisión, etc., sino que su conducta frecuentemente lleva a intimidar,

basándose en su inmadurez, la desconfianza, la agresividad e impulsividad creando graves daños psicológicos a su víctima.

Existen acosadores que pueden ser individuos inteligentes, pero con una capacidad intelectual mediatizada por un alto nivel de neuroticismo, inestables emocionalmente, inseguros, que presentan una baja tolerancia a la frustración, manejo inadecuado de sus emociones y sentimientos, con tendencia a experimentar altos niveles de ansiedad y a tener reacciones explosivas. Si desempeña un puesto con un nivel alto de responsabilidad, éste desborda su capacidad resolutive; el puesto le queda grande y sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, magnificándolas, estableciendo malas relaciones con un trabajador determinado, convirtiéndolo en objeto de su agresividad manifiesta, razones por las cuales los abusadores en el entorno laboral, son postulados con una raíz psicológica patológica de sus conductas con origen en rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoides.

Los rasgos perversos dominantes en un acosador implican como primera instancia, una estrategia de utilización del otro, y luego su destrucción sin que el agresor sienta culpa por ello. La personalidad narcisista prevalecientes en este tipo de individuos denotan rasgos de grandiosidad, una exagerada centralización en sí mismos, falta de interés y empatía hacia los demás, y una constante búsqueda de aprobación y admiración. Los perversos narcisistas no poseen la capacidad para comprender las emociones de los otros y son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, duelo o reacciones depresivas debido a sus actos cargados de violencia hacia los demás.

La envidia, entendiéndose como sentimiento de codicia, en los abusadores, se caracteriza por el egocentrismo y la mala intención. El envidioso no soporta ver la felicidad del otro, sus ventajas materiales y morales. Son

insensibles, no tienen afectos, de este modo no sufren. Para el narcisista los demás no existen, salvo en su condición de espejos de sí mismo. Su enorme vacío le obliga a buscar a los demás para poder reconocerse a sí mismo, buscando un tipo de valoración que no siente en lo profundo de su ser. La sensación que posee el narcisista de ser único, importante y diferente hace que busque en los demás el reflejo o el espejo de esta sobrevaloración, que es el reverso de un vacío personal que pretende compensar con esta actitud.

Debido a las características de su personalidad, él acosador huye y evita en su trabajo posiciones subordinadas o inferiores, por las que se siente agraviado y, en cambio, busca llegar a posiciones de poder utilizando todos los medios posibles para alcanzarlas. Desde su puesto tiene la posibilidad de relacionarse con gente de su categoría y nivel, usando la autoridad que su puesto le confiere para utilizar en su beneficio personal a las personas que dependen de él.

Existe también una descripción en el DSM-IV con respecto a los acosadores psicópatas, que se caracterizan básicamente por su desprecio y violación de los derechos de los demás. Cabe consignar que, las personas que poseen un trastorno antisocial de la personalidad no necesariamente poseen un comportamiento delictivo o serían infractores de la ley.

La personalidad antisocial es carente de principios morales; valoran a los demás en la medida en que puedan serles de utilidad práctica, de modo que no tienen reparo alguno en atropellar los derechos ajenos cuando estos representan un obstáculo para el logro de sus propósitos; no poseen sentimientos de culpa y su falta se traduce en un amplio repertorio de justificaciones para sus actos, a modo de mostrarse ante sí mismo como un ser incomprendido o víctima de los

otros y de la sociedad en general, lo que le permite guiarse por sus propias reglas, sin admitir el menor remordimiento o vergüenza por sus actos.

Estos individuos son impulsivos por naturaleza; no miden el peligro ni las consecuencias de sus acciones, incurriendo en forma repetida en conductas o actos de riesgo para sí mismos y los demás, siendo incapaces de tolerar las frustraciones, pudiendo ser violentos, si lo que persiguen por medios pacíficos no logran alcanzarlo. Son propensos al aburrimiento, buscando en forma continua obtener emociones intensas; se consideran a sí mismos como personas de acción, son intrépidos y temerarios; en sus relaciones interpersonales son individuos fríos y superficiales, ya que sólo se interesan por sí mismos, y suelen ver a los otros como objetos intercambiables; son incapaces de sentir afecto por otras personas, aunque tienen la capacidad de aparentar lo contrario, si estiman que es necesario.

Estas personas son manipuladores, usando a los demás para alcanzar el logro de sus objetivos y no dudan en aprovecharse de las debilidades ajenas, que suelen descubrir rápidamente. Tienen la habilidad de mentir en forma convincente, sin despertar sospechas en los otros, realizándola con frecuencia.

Se pretenderá establecer en este trabajo de investigación que el acoso laboral afecta negativamente la productividad y que, a través de mecanismos de modificación de conducta, los niveles de productividad pueden ser nuevamente alcanzados y mejorados.

## **1.2 Delimitación**

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Cinépolis Oakland Mall, situada en la Diagonal 6 y 12 Avenida Zona 10 de la ciudad capital de Guatemala. El propósito de esta investigación consistió en determinar la

existencia del fenómeno mobbing en esta empresa y describir sus implicaciones y repercusiones en la productividad del personal, sugiriendo alternativas de solución de la problemática, escogiendo a 20 colaboradores, de ambos sexos, 9 personas masculinas y 11 femeninas, cuyas edades se encontraron en el intervalo de 18 a 29 años, donde 18 personas provienen de diferentes zonas de la ciudad capital de Guatemala y dos personas de San Lucas y Villalobos respectivamente, existiendo dentro de esta muestra 17 personas solteras y tres casadas, con diferentes profesiones, 9 estudiantes, 2 perito contador, 2 bachilleres, y siete con diferentes profesiones como administradores, bartender, cocineras, secretarias y meseros, realizado durante los meses de enero a octubre del año 2012. Esta información puede observarse en la hoja de cotejo de datos generales en la sección correspondiente a los Anexos.

La guía de observación y el cuestionario LIPT-60 se proporcionaron a los interesados en su hora de descanso para no limitar sus quehaceres cotidianos. La guía tomó 30 minutos de su tiempo y el cuestionario 45 minutos. Se obtuvo la información en dos días consecutivos.

## CAPÍTULO II

### II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El trabajo de investigación se diseñó conforme a la investigación experimental, observando la muestra poblacional que estuvo conformada por 20 colaboradores del conjunto cinematográfico Cinépolis ubicado en el centro comercial Oakland Mall.

#### 2.1 Técnicas

La técnica de muestreo a utilizar se basó en una muestra no aleatoria, conocida como muestreo intencional o de juicio, que fuera representativa de la población y en este caso se hizo coincidir la primera con la segunda para disminuir así el sesgo y el error de muestreo

#### **Técnicas de recolección de datos (o de información):**

Los empleados fueron informados acerca de la investigación a realizar y se citaron en los horarios de descanso para no interferir en sus actividades diarias, utilizando las áreas disponibles para poder realizar la guía de observación y el cuestionario de características del mobbing en victimizador y víctima, del psiquiatra alemán Heinz Leymann, LIPT – 60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).

La ubicación de características en la hoja de observación no llevó más de 30 minutos. Las respuestas al cuestionario tomaron aproximadamente un tiempo de 45 minutos.

## **2.2 Instrumentos:**

### **Guía de observación:**

La guía de observación permitió obtener información relevante en cuanto a las características del terror psicológico laboral, principales características del victimizador como por ejemplo, comportamiento, lenguaje, hostigamientos, intimidación, etc., y las principales características de la víctima, como marginación, soledad, culpa, vergüenza, entre otras.

### **Cuestionario LIPT-60:**

El cuestionario LIPT-60 exaltó la información del individuo en cumplimiento con los objetivos de investigación, que pretenden describir las situaciones típicas en las que se puede encontrar, y así motivar a la persona abordada para que cooperara y lograra llevar a feliz término la colaboración solicitada con anterioridad.

Al diseñar el cuestionario, los investigadores buscaron las causas que pudieran originar fatiga, aburrimiento y falta de esfuerzo del entrevistado a fin de evitar las respuestas incompletas y omisiones, minimizando adecuadamente tales efectos.

El cuestionario solicita información de datos generales del sujeto, y procede a investigar situaciones y conductas de acoso que puede haber sufrido en el trabajo, por ejemplo, críticas destructivas, bloqueos de comunicación, aislamiento, calumnias, burlas de mal gusto con respecto a alguna deformidad o defecto físico, insultos obscenos, etc.

Los puntajes de respuestas del cuestionario que oscilan de 0 a 4 indican:

0 = No ha experimentado esa conducta en absoluto.

1 = Ha experimentado esa conducta un poco.

2 = Ha experimentado esa conducta de forma moderada o medianamente.

3 = Ha experimentado esa conducta bastante.

4 = Ha experimentado esa conducta mucho o extremadamente.

Se tabularon las respuestas y se establecieron porcentajes para medir qué cantidad de personas se sitúan en qué nivel de acoso.

## CAPÍTULO III

### III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

##### 3.1.1 Características del lugar.

La empresa Cinépolis Oakland Mall está ubicada en el tercer nivel del centro comercial Oakland Mall. Sus niveles jerárquicos están constituidos por el nivel operativo, el nivel medio o gerencial, y el nivel superior o directivo. Cuenta con 10 salas de cine, 5 salas tipo VIP, tres dulcerías y un área para distribución de café y otros tipos de comida.

Las instrucciones son impartidas desde el nivel superior con sede en México y son instituidas a través de los niveles jerárquicos los cuales dependen de las costumbres nacionales y del tamaño de la organización.

##### 3.1.2 Características de la población.

La muestra investigada se conformó de 20 empleados, de 18 a 29 años de edad, de ambos sexos, algunos con cargas familiares y otros con compromisos de estudio, del área operativa, donde se puede presentar el fenómeno mobbing dentro de la empresa Cinépolis Oakland Mall. Se determinaron las principales características del victimario y de la víctima que pueden estar presentes dentro de la organización, con el fin de proveer información al estudio y determinar posibles cursos de acción para disminuir o erradicar el acoso laboral de esta institución. El trabajo se desarrolló durante los meses de enero a octubre de 2012.

### **3.2 Presentación y análisis de resultados.**

### **3.3 Discusión de resultados.**

#### **Análisis cuali-cuantitativo de los resultados**

#### **Análisis de los Datos Obtenidos de la Guía de Observación, Características del Mobbing en Victimizador y Víctima del Mobbing del Personal de Cinépolis Oakland Mall (Anexo 1):**

El hecho obtenido de que los sujetos No.1, No. 3, No. 4, No. 5, No.8, No. 10, No. 11, No. 13, No. 14, No. 15 y No. 20, es decir 4 hombres y 7 mujeres, no sufrieron de mobbing o acoso laboral en absoluto, permite inferir que se trata de personas que no sufrieron de marginación, aislamiento, soledad, culpa, vergüenza, baja estima o bien que realizan tareas degradantes para su persona o puesto.

Los sujetos No. 2, No. 6, No. 7, No. 9, No.12, No. 16, No. 17, No. 18 y No. 19, es decir, 5 mujeres y 4 hombres correspondientes al 45% de sujetos abordados, sí sufrieron de mobbing.

El sujeto No. 2 respondió que sufre de marginación, realización de tareas inútiles, absurdas y monótonas en su cargo, marcado deterioro profesional y psicológico.

El sujeto No. 6 mostró que sufre de marginación, vergüenza, censura constante de su persona o actividades realizadas así como exclusión grupal y social.

El sujeto No. 7 respondió que sufre de marginación, censura con respecto a su persona y a sus actividades.

El sujeto No. 9 sufre de marginación, aislamiento, cesura de su persona o de sus actividades, pérdida de valores como la honradez, tolerancia, rectitud, desempeño, así como exclusión grupal y social.

El sujeto No. 12 sufre de burlas, es constantemente provocado para reaccionar emocionalmente con lo que pierde sus valores morales; sufre de aislamiento, culpa, vergüenza; realiza tareas degradantes para su persona y su puesto, es censurado constantemente.

El sujeto No. 16 muestra sufrimiento debido a la marginación, aislamiento, soledad, realiza tareas degradantes; es constantemente censurado por su apariencia y por su actuar, padeciendo exclusión grupal y social.

El sujeto No. 17 expresó que padece de marginación, censura y vergüenza.

El sujeto No. 18 padece de marginación, realiza tareas degradantes, censura constante.

El sujeto No. 19 sufre de marginación y censura constante de su persona y de sus actividades.

**Análisis de los Datos Obtenidos del Cuestionario LIPT-60, Características del Mobbing en Victimizador y Víctima del Mobbing del Personal de Cinépolis Oakland Mall (Anexo 2):**

No. Sujeto	EDAD	SEXO	DOMICILIO	ESTADO CIVIL	PROFESIÓN
1	18 <sup>a</sup>	F	Z.5	S	ESTUDIANTE
2	21 <sup>a</sup>	F	MIXCO	S	ESTUDIANTE
3	22 <sup>a</sup>	M	EL BÚCARO	C	ESTUDIANTE
4	22 <sup>a</sup>	M	MIXCO	S	MESERO
5	22 <sup>a</sup>	F	Z.3	S	ESTUDIANTE
6	22 <sup>a</sup>	F	Z.7	C	SERVICIO AL CLIENTE
7	23 <sup>a</sup>	F	EL MILAGRO	S	COCINERA
8	23 <sup>a</sup>	F	Z.7	S	SECRETARIA
9	23 <sup>a</sup>	F	Z.11	S	ESTUDIANTE
10	23	F	Z.11	S	ESTUDIANTE
11	24 <sup>a</sup>	F	Z.21	S	BARTENDER
12	24 <sup>a</sup>	M	Z.2	S	ESTUDIANTE
13	24 <sup>a</sup>	M	SAN MIGUEL PETAPA	S	BACHILLER
14	25 <sup>a</sup>	M	Z.6	S	ESTUDIANTE
15	25 <sup>a</sup>	F	Z.6	S	ADMINISTRADORA
16	25 <sup>a</sup>	M	VILLALOBOS	C	PERITO CONTADOR
17	26 <sup>a</sup>	M	EL MILAGRO	S	ESTUDIANTE
18	26 <sup>a</sup>	M	Z.5	S	ESTUDIANTE
19	26 <sup>a</sup>	F	SAN LUCAS	S	BACHILLER
20	29 <sup>a</sup>	F	LO DEFUENTES	S	PERITO CONTADOR

Como se puede apreciar en la tabla de datos generales, el rango de edad se encuentra determinado por los 18 y 29 años. Existen 9 hombres y 11 mujeres en la muestra. La mayoría de los laborantes de Cinépolis Oakland Mall radican en la ciudad, mientras dos de ellos lo hacen en Villalobos y San Lucas. Existen 3 personas que están casadas y 17 que permanecen solteras. La profesión que más frecuencia demuestra es la de estudiante con 10 personas, le sigue la de perito contador con 2 personas, la de bachiller con 2 personas, y con una persona, las profesiones de mesero, servicio al cliente, cocinera, secretaria, bartender y administradora.

En cuanto al cuestionario LIPT-60, las 60 preguntas contienen apartados que miden el grado de acoso, que va desde no haber experimentado esa conducta en absoluto hasta haber experimentado esa conducta o extremadamente, según la escala presentada anteriormente.

Con el objeto de facilitar el análisis, se sumaron todas las calificaciones posibles así, 60 preguntas con 0 puntos = 0, 60 preguntas con 1 punto = 60, 60 preguntas con 2 puntos = 120, 60 preguntas con 3 puntos = 180 y 60 preguntas con 4 puntos = 240, dando como total un valor de 600 puntos que corresponde al espacio muestral a investigar. Posteriormente se procedió a plotear las respuestas obtenidas, sumando sus valores totales en las 5 casillas, dividiendo su sumatoria dentro los 600 puntos posibles y determinar de esta manera el porcentaje de respuestas relacionadas con el acoso laboral o mobbing.

Cabe suponer que si se obtienen 600 puntos en total, cualquier aproximación a este valor determina un incremento alarmante en la violencia contra el empleado; un alejamiento de valores con respecto a los 600 puntos equivale a suponer un menor abuso y como consecuencia un menor deterioro psicológico individual y social; las hojas de cotejo se pueden ver en Anexos.

Se tabularon las respuestas estableciendo qué cantidad de personas se sitúan en qué nivel de acoso, arrojando los siguientes resultados.

## **Análisis estadístico**

El sujeto No. 1 no señaló ningún tipo de acoso laboral.

El sujeto No. 2 mostró 7 puntos en el nivel de acoso 1, 4 puntos en el nivel de acoso 2, 6 puntos en el nivel de acoso 3 y 4 puntos en el nivel de acoso 4, con un punteo total de 21 puntos, aunque si existe movimiento en ese sentido, al observar el porcentaje del 4% respectivamente, podemos afirmar que los niveles de acoso laboral son moderados.

El sujeto No.3 no presentó ningún tipo de acoso laboral.

El sujeto No.4 no mostró acoso en ningún área.

El sujeto No. 5 no mostró acoso.

El sujeto No. 6 mostró 6 puntos en el nivel de acoso de 1 punto y 4 puntos en el nivel de acoso 2, con un total de 10 puntos, representados por un 2%, mostrando un acoso no relevante.

El sujeto No. 7 mostró un nivel de acoso del 1%, 4 puntos en el nivel 1, el cual no es significativo.

El sujeto No. 8 no mostró mobbing.

El sujeto No. 9 mostró un nivel de acoso importante de 31 puntos, puesto que sus respuestas abarcan punteo elevado del 5%, 2 puntos en el nivel 1, 21 puntos en el nivel 3 y 8 puntos en el nivel 4.

El sujeto No. 10 no presentó mobbing en absoluto.

El sujeto No. 11 arrojó un nivel muy bajo de acoso laboral, cercano al 0%, de 2 puntos en el nivel 1.

El sujeto No.12, presentó un nivel de acoso laboral significativo, 17 puntos en el nivel 1, 28 puntos en el nivel 2, 3 puntos en el nivel 3 y 4 puntos en el nivel

4, para un total de 52 puntos correspondientes al 9%, por lo que se sugiere una intervención psicológica.

El sujeto No. 13, el No. 14 y el No. 15 no presentó mobbing en forma alguna.

El sujeto No. 16 arrojó un nivel del 5%, 1 punto en el nivel 1, 14 puntos en el nivel 2, 12 puntos en el nivel 3, para un total de 27 puntos por lo que se pudo afirmar que si ha experimentado la conducta de mobbing constantemente.

El sujeto No. 17 alcanzó un punteo de 10 en el nivel 1, correspondiendo al 2% experimentado un acoso ocasional, no relevante.

El sujeto No. 18 mostró un 1% de conducta laboral amenazante, con impacto poco significativo, 4 puntos en el nivel 1.

El sujeto No. 19 mostró 3 puntos en el nivel 1 y 2 puntos en el nivel 2 para un total de 5 puntos, correspondiente al 1%, es decir un nivel de acoso no importante.

El sujeto No. 20 no mostró acoso laboral o mobbing de ningún tipo.

Podemos resumir que el sujeto No.1, No. 3, No. 4, No. 5, No.8, No. 10, No, 11, No. 13, No. 14, No. 15 y No. 20, es decir 4 hombres y 7 mujeres, correspondientes al 55% de la muestra investigada, no sufrieron de mobbing o acoso laboral en absoluto.

Los sujetos No. 2, No. 6, No. 7, No. 9, No.12, No. 16, No. 17, No. 18 y No. 19, es decir, 5 mujeres y 4 hombres correspondientes al 45% de sujetos abordados, sí sufrieron de mobbing. Los punteos en el grupo femenino alcanzaron los 71 puntos, los punteos en el grupo masculino alcanzaron los 93 puntos, por lo que podemos concluir que los hombres son más propensos a padecer el mobbing que las mujeres pertenecientes al conjunto muestral estudiado.

Ahora bien, aunque si existe acoso laboral, para que fuera relevante, deberíamos haber obtenido índices superiores al 30% (equivalentes a 180 respuestas en la ponderación 0, 1 y 2 respectivamente, indican que sí existe acoso pero en forma moderada) para poder sugerir tomar medidas correctivas inmediatas, incluyendo análisis y peritajes psicológicos de personalidad para poder intervenir de ser posible, legal y judicialmente e impedir el maltrato laboral imperante y sancionar a los ejecutores de tan deplorable forma de conducirse en la organización.

Este análisis permite concluir que los sujetos No. 12 y No. 16, ambos masculinos, obtuvieron los máximos punteos de acoso laboral, es decir de 52 y 27 puntos respectivamente y que se sugiere, reciban tratamiento psicológico a la brevedad, utilizando las técnicas psicológicas descritas con anterioridad en el marco teórico.

También se concluye que el sujeto No. 2 y el sujeto No. 9, ambos femeninos, obtuvieron los mayores punteos de acoso laboral, es decir 31 y 21 puntos respectivamente, deben recibir tratamiento psicológico a la brevedad.

Debido a que cualquier daño psicológico es relevante, en general, los índices obtenidos en la investigación son moderados, se recomienda supervisar de cerca a los implicados en ejercitar el acoso laboral en la empresa, con el fin de evitar incrementos en este tipo de conductas que pueden afectar el debido desempeño operacional de los laborantes y ofrecer tratamiento psicológico a aquellos sujetos que han sufrido el mobbing empresarial.

## CAPÍTULO IV

### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones.

- Se logró detectar que existe mobbing en la empresa Cinépolis Oakland Mall y que sus implicaciones y repercusiones no afectan la productividad del personal de forma significativa como para recomendar su remoción institucional.
- Si bien los niveles de mobbing encontrados en la empresa se contemplan en la escala de evaluación utilizada como moderados, las personas que sí son afectadas deben recibir tratamiento psicológico para evitar incremento en esta conducta y reducir sus efectos perniciosos.
- El 55% por ciento de la muestra investigada no sufre de mobbing, el 45% sí lo hace. Los que obtuvieron más puntaje en el sufrimiento de esta conducta abusiva fueron los hombres.
- Las conductas de mobbing producen como características más relevantes en las víctimas, la marginación, la censura constante de su persona y de las tareas que realiza, vergüenza, culpa, exclusión grupal y social, pérdida de valores como la honradez, tolerancia, rectitud y desempeño.
- La empresa Cinépolis Oakland Mall, al contar con información válida y certera, pudo encaminar de mejor forma sus operaciones logrando mantener su posición mercadológica y sus niveles de productividad y eficiencia.

## **4.2 Recomendaciones.**

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

- La Universidad de San Carlos con la información obtenida podría a su vez, promover iniciativas de ley, como ha sido tradición, para lograr dignificar al ser humano en sus quehaceres diarios como parte de su proyección social, disminuyendo, restringiendo y en algún futuro próximo erradicar el mobbing institucional.
- A los estudiantes de psicología de la Escuela de Psicología de Guatemala, que dentro de sus actividades extracurriculares, promuevan la aplicación del código de ética en sus diferentes disciplinas para contribuir a la erradicación de la violencia de nuestra sociedad.

### **A LA EMPRESA CINÉPOLIS OAKLAND MALL GUATEMALA**

- Supervisar a los elementos que puedan estar produciendo la conducta de mobbing o acoso laboral y tomar las medidas correctivas que consideren apropiadas.
- Proveer de tratamiento psicológico a las víctimas de mobbing.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Geldard, Frank. El juego recíproco de los motivos. Fundamentos de psicología. 9ª. Reimpresión en español. Editorial Trillas. México, 1978. Págs. 496.
2. González, Víctor. Aspectos Conceptuales y Cuestiones Prácticas Para el Médico de Familia Sobre las Conductas de Acoso Psicológico en el Trabajo. Sociedad Española de Medicina Rural y Generalista. International Marketing & Communications, S.A. Madrid, España, 2004. Págs. 69.
3. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México, 2006. Págs. 447.
4. Manual Diagnóstico de Trastornos Mentales. DSM - IV. Masson, S.A. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, American Psychiatric Association of Washington. 1995. Págs. 897.
5. Mischel, Walter. Teorías de la Personalidad. 4ª. Edición. Columbia University. Editorial McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V. México, 1988. Págs. 589.
6. Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD Guatemala. Informe estadístico de la violencia en Guatemala. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Guatemala. Dirección: 5ª Av. 5-55, zona 14, Edificio Europlaza, Torre IV, Nivel 10. Guatemala, Centroamérica. Págs. 79.

7. Riquelme, Alfonso. Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. Ciencias Sociales. Universidad de Viña del Mar Chile. Chile, julio 2006. Vol. III, No. 2. Págs. 257.
8. Rosenzweig, S. Manual del Test de Frustración. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina, 1972. Págs. 187.
9. Santizo, Lorena; Miriam Tecún. Consecuencias del Bullying en las Interrelaciones de Niñas de 9 a 11 años en la Escuela República de Corea. Universidad de San Carlos de Guatemala. Octubre, 2011. Págs. 51.
10. Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta edición. Editorial Limusa Noriega Editores. México, 2003. Págs. 175.

#### INTERNET

1. <http://www.albedrio.org/htm/documentos/Diagnosticodelaviolencia.pdf>  
Centro Internacional para Investigaciones en Derechos Humanos. Informe Violencia en Guatemala. Factores de origen, formas de manifestación y posibles soluciones. Junio, 2006. Págs. 23.
2. <http://www.redsanar.org/dfobia/Terapias/manual2b.htm>.  
Los fundadores de la psicoterapia cognitiva: Ellis y Beck. Págs. 31.

# ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA  
"MAYRA GUTIÉRREZ"  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

GUÍA DE OBSERVACIÓN  
CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING EN VICTIMIZADOR Y VICTIMA DEL MOBBING  
PERSONAL CINÉPOLIS OAKLAND MALL

- I. **El terror psicológico laboral presenta:**
  - Comunicación hostil.
  - Falta de ética.
  - Ataques sistemáticos.
  - Colocar a víctima en posición de indefensión.
  - Mantenimiento de la víctima bajo sometimiento.
  
- II. **El victimizador presenta:**
  - Comportamiento agresivo repetitivo.
  - Lenguaje soez y violento repetitivo.
  - Hace la vida insostenible para el subalterno o compañeros de trabajo.
  - Hostigamientos constantes en contra de la víctima.
  - Intimidación constante en contra de la víctima.
  - En muchos casos está en posiciones jerárquicas superiores a la víctima.
  - Desgasta psicológicamente al trabajador.
  - Mentiroso.
  - Cobarde.
  - Obsesivo-compulsivo.
  - Mediocre profesionalmente.
  
- III. **La víctima presenta:**
  - Marginación.
  - Aislamiento.
  - Soledad.
  - Culpa.
  - Vergüenza.
  - Realiza tareas degradantes para su persona o puesto.
  - Realiza tareas inútiles, absurdas y monótonas en el cargo.
  - Es ubicado en diferentes áreas sistemática y continuamente.
  - Censura constante de su persona o de las actividades que realiza.
  - Baja autoestima.

Pérdida de valores como la honradez, rectitud, autonomía, iniciativa, popularidad, desempeño, rendimiento.

Marcado deterioro profesional.

Marcado deterioro psicológico

Exclusión grupal y social.

Abandono del cargo.

Depresión.

Adicción a sustancias psicoactivas, tabaco, alcohol, tranquilizantes.

Suicidio.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA  
 "MAYRA GUTIÉRREZ"  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

CUESTIONARIO  
 CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING EN VICTIMIZADOR Y VICTIMA DEL MOBBING  
 PERSONAL CINÉPOLIS OAKLAND MALL

LIPT – 60

Nombre.....Apellidos.....  
 Fecha de Nacimiento.....Dirección.....  
 CP..... Localidad.....Teléfono.....  
 Estado Civil.....Profesión.....  
 Correo electrónico.....

**Instrucciones:**

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque con una cruz en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.                  | 0 1 2 3 4 |
| 2. Le interrumpen cuando habla.   | 0 1 2 3 4 |
| 3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.                    | 0 1 2 3 4 |
| 4. Le gritan o le regañan en voz alta.  | 0 1 2 3 4 |
| 5. Critican su trabajo.   | 0 1 2 3 4 |
| 6. Critican su vida privada.  | 0 1 2 3 4 |
| 7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.                     | 0 1 2 3 4 |
| 8. Se le amenaza verbalmente.   | 0 1 2 3 4 |
| 9. Recibe escritos y notas amenazadoras.  | 0 1 2 3 4 |
| 10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.                            | 0 1 2 3 4 |
| 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.                                   | 0 1 2 3 4 |
| 12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.                 | 0 1 2 3 4 |
| 13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.  | 0 1 2 3 4 |
| 14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.   | 0 1 2 3 4 |
| 15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.                                       | 0 1 2 3 4 |
| 16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.                       | 0 1 2 3 4 |
| 17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.   | 0 1 2 3 4 |
| 18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.                               | 0 1 2 3 4 |
| 19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.   | 0 1 2 3 4 |
| 20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.                        | 0 1 2 3 4 |
| 21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica. | 0 1 2 3 4 |

22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0 1 2 3 4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0 1 2 3 4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0 1 2 3 4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0 1 2 3 4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0 1 2 3 4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0 1 2 3 4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0 1 2 3 4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0 1 2 3 4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0 1 2 3 4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0 1 2 3 4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0 1 2 3 4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0 1 2 3 4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0 1 2 3 4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0 1 2 3 4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0 1 2 3 4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0 1 2 3 4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0 1 2 3 4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0 1 2 3 4
40. Le amenazan con violencia física.	0 1 2 3 4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0 1 2 3 4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0 1 2 3 4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0 1 2 3 4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0 1 2 3 4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0 1 2 3 4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0 1 2 3 4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0 1 2 3 4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0 1 2 3 4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0 1 2 3 4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0 1 2 3 4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0 1 2 3 4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0 1 2 3 4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0 1 2 3 4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0 1 2 3 4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0 1 2 3 4
56. Exageran sus fallos y errores.	0 1 2 3 4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0 1 2 3 4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0 1 2 3 4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0 1 2 3 4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0 1 2 3 4

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		1	2	3	4	
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		2				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.		1			
2	Le interrumpen cuando habla.				3	
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.					
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.		1			
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.		1			
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.				3	
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.			2		
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.		1			
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.		1			
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.		1			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.					4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.		1			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.			2		
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	7	4	6	4
		0	60	120	180	240

21  
600  
0,035

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

						3					
1		0	1	2	3	4					
2	Le interrumpen cuando habla.	0									
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0									
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0									
5	Critican su trabajo.	0									
6	Critican su vida privada.	0									
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0									
8	Se le amenaza verbalmente.	0									
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0									
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0									
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0									
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0									
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0									
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0									
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0									
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0									
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0									
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0									
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0									
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0									
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0									
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0									
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0									
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0									
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0									
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0									
27	Le asignan un trabajo humillante.	0									
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0									
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0									
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0									
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0									
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0									
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0									
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0									
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0									
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0									
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0									
38	que fracase.	0									
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0									
40	Le amenazan con violencia física.	0									
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0									
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0									
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0									
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0									
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0									
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0									
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0									
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0									
49	de defenderse.	0									
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0									
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0									
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0									
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0									
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0									
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0									
56	Exageran sus fallos y errores.	0									
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0									
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0									
59	dificultades.	0									
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0									
		0	0	0	0	0					
		0	60	120	180	240					

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		4				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		5				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINEPOLIS OAKLAND MALL**

		6				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.		1			
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.		1			
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.					
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.			2		
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.		1			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.		1			
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.					
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.		1			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.			2		
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.		1			
		0	6	4	0	0
		0	60	120	180	240

10  
600  
0.017

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		7				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					
2	Le interrumpen cuando habla.		1			
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.		1			
6	Criticán su vida privada.		1			
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.					
59	dificultades.		1			
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	4	0	0	0
		0	60	120	180	240

4  
600  
0.007

HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60  
CINEPOLIS OAKLAND MALL

		8				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0  
600  
0

HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60  
CINEPOLIS OAKLAND MALL

		9				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.					4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.					4
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.				3	
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.				3	
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0			3	
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.					
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.				3	
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.				3	
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.					
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.				3	
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.					
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0		2		
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.				3	
		0	0	2	21	8
		0	60	120	180	240

31  
600  
0.052

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		10				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0  
600  
0

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		11				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.	0	1			
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1			
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	2	0	0	0
		0	60	120	180	240

2  
600  
0.003

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINEPOLIS OAKLAND MALL**

		12				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0			3	
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.					
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		1			
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.			2		
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.					4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		1			
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.		1			
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.			2		
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.			2		
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		1			
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		1			
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.			2		
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.		1			
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.		1			
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.		1			
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.		1			
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.		1			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.		1			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.		1			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.		1			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.		1			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.			2		
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.			2		
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.		1			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.			2		
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.			2		
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.			2		
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.			2		
49	de defenderse.		1			
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.		1			
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.			2		
58	Controlan de manera muy estricta su horario.			2		
59	dificultades.			2		
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.			2		
		0	17	28	3	4
		0	60	120	180	240

52  
600  
0.087

**HOJA DE COTEJO MOBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		13				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegatas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		14				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0				
		0				
		0	60	120	180	240

0
600
0

**HOJA DE COTEJO MOBBING LIPT-60**  
**CINÉPOLIS OAKLAND MALL**

		15				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador.	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0
600
0

		16				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.			2		
2	Le interrumpen cuando habla.				3	
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.			2		
4	Le gritan o le regañan en voz alta.			2		
5	Criticán su trabajo.				3	
6	Criticán su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.				3	
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		1			
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.				3	
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.			2		
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.			2		
56	Exageran sus fallos y errores.			2		
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.			2		
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	1	14	12	0
		0	60	120	180	240

27  
600  
0.045

		17				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.		1			
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.		1			
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.		1			
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.		1			
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		1			
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.		1			
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.		1			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.		1			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.		1			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.		1			
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	10	0	0	0
		0	60	120	180	240

10  
600  
0.017

		18				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.		1			
3	Sus compañeros le ponen pegatas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Criticán su trabajo.	0				
6	Criticán su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consiguen hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.		1			
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.		1			
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.		1			
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	4	0	0	0
		0	60	120	180	240

4  
600  
0.007

HOJA DE CUTEJO MOBBING LIFT-00  
CINÉPOLIS OAKLAND MALL

		19				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.		1			
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.		1			
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.			2		
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.		1			
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	3	2	0	0
		0	60	120	180	240

5  
600  
0.008

		20				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0				
2	Le interrumpen cuando habla.	0				
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0				
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0				
5	Critican su trabajo.	0				
6	Critican su vida privada.	0				
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0				
8	Se le amenaza verbalmente.	0				
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0				
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0				
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0				
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0				
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0				
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0				
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0				
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0				
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0				
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0				
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0				
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0				
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0				
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0				
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0				
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0				
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0				
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0				
27	Le asignan un trabajo humillante.	0				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0				
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0				
38	que fracase.	0				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0				
40	Le amenazan con violencia física.	0				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0				
49	de defenderse.	0				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0				
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0				
56	Exageran sus fallos y errores.	0				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0				
59	dificultades.	0				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0				
		0	0	0	0	0
		0	60	120	180	240

0  
600  
0

