



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**“INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP.”**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado  
de Magister en Gestión del Talento Humano**

**AUTOR:**

**Roberto Xavier Cueva Montenegro**

**Director:**

**M.Sc. Juan Carlos Cevallos**

**Quito – Ecuador**

**2016**

**CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO**

Yo, Roberto Xavier Cueva Montenegro,

Declaro bajo juramento que el trabajo de grado

**“INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA EMPRESA PÚBLICA  
METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP.”**

Ha sido realizado por mí, y que no ha sido antes presentado, para ningún grado, calificación o registro profesional. Además, y de acuerdo a la Ley de Propiedad Intelectual, los derechos del presente trabajo de investigación pertenecen a la Universidad Tecnológica Equinoccial por su Reglamento por la normativa institucional vigente.



---

**Roberto Xavier Cueva Montenegro**

**C.I. 1709367138**

**INFORME DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

En calidad de miembros del Comité de Grado, aprueban el presente informe de investigación de posgrados de la Universidad Tecnológica Equinoccial; por cuanto, el maestrante **Roberto Xavier Cueva Montenegro**, con el título de la tesis **“INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP.”**; ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los requisitos y méritos para ser admitido al acto de defensa de tesis.

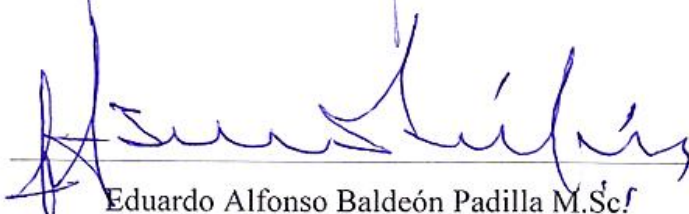
Por lo antes mencionado, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Dado en Quito D.M., Septiembre 2016.



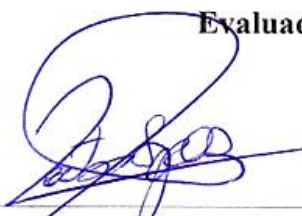
---

Juan Carlos Cevallos Alvarado M.Sc.  
**Director**



---

Eduardo Alfonso Baldeón Padilla M.Sc.  
**Evaluador**



---

Héctor Alejandro López Paredes M.Sc.  
**Evaluador**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está dedicado, en primer lugar a Dios por permitirme  
seguir cumpliendo mis sueños y anhelos.*

*A mí persona, por todo el esfuerzo, dedicación, trabajo y compromiso  
para culminar una etapa más en mi vida.*

*A mi esposa, padres y hermana, quienes con su apoyo incondicional,  
muchas veces sacrificando tiempo en el que podíamos pasar juntos,  
dándome su respaldo, cariño, consejos y hermosos momentos, para así,  
conseguir este nuevo reto en mi vida.*

*Con mucho amor*

*Roberto Xavier*

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer primero a Dios por ser mi guía a cada paso de mi vida.*

*A mis Padres, que con sus enseñanzas, consejos, amor incondicional y su confianza ciega en mis capacidades y virtudes, me acompañan en el camino de mi vida.*

*A mi Hermana, que ha sido un gran respaldo y apoyo para conseguir mis metas, siempre estaré ahí para tí, y espero seguir siendo tu guía y ejemplo.*

*Por supuesto a mi maravillosa Esposa, sin tí no lo hubiera logrado, cuando empiezo a dar un paso al costado y rendirme, Tú estas ahí siempre para ayudar a levantarme y continuar junto a tí en todo lo que la vida nos ha puesto. Te Amo.*

*A mis profesores, evaluadores y autoridades, por brindarme su apoyo, conocimientos y guía, complementando esta experiencia maravillosa.*

*A mi tutor, Juan Carlos, que a más de brindarme su amistad supo como guiarme en esta etapa final de mi maestría.*

*A mi Familia en general por siempre brindarme su apoyo.*

*De verdad muchas gracias a todos.*

**Roberto Xavier**

**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**


DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1709367138
APELLIDO Y NOMBRES:	CUEVA MONTENEGRO ROBERTO XAVIER
DIRECCIÓN:	YUMBOS N53-85 Y EDUARDO NAULA
EMAIL:	rupert_ec@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	(02) 2438192
TELÉFONO MOVIL:	(09) 98786229

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP.”
AUTOR O AUTORES:	ING. CUEVA MONTENEGRO ROBERTO XAVIER
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	JUAN CARLOS CEVALLOS MSC.
PROGRAMA	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input checked="" type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>El presente trabajo se fundamentó en analizar como incide el Acoso Laboral en el Desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP. La investigación es de tipo Descriptivo Cuantitativo y Correlacional, para lo cual se elaboró una encuesta basada en el Cuestionario de Inventario de Terror Psicológico de Leymann LIPT-60, que fue aplicada a 128 colaboradores, el mismo que cuenta con 34 preguntas distribuido en las siguientes dimensiones estudiadas: Abuso de poder, Acoso entre compañeros, Discriminación, Capacitación e Incentivos, encontrándose que todas las dimensiones inciden en el desempeño de los trabajadores. Esta investigación está desarrollada en cinco capítulos</p>

	<p>distribuidos de tal manera que se entienda claramente las variables a investigar, la metodología, los resultados y recomendaciones que pueden ayudar a subsanar esta problemática. El primer capítulo detalla la problemática, los objetivos de la investigación, el marco teórico donde se exponen los conceptos, definiciones, aspectos legales y referencias de otras investigaciones similares. En el segundo capítulo se expone la metodología utilizada, el detalle de las variables a investigar, el instrumento diseñado para el efecto, y por supuesto su validez y confiabilidad. En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos, en donde se analiza pregunta por pregunta lo encontrado, además de tablas y gráficos de soporte que refuerzan lo evidenciado con la finalidad de comprobar la hipótesis claramente. En el capítulo cuatro se discuten los resultados agrupando lo observado en la investigación de tal manera que sea más evidente el porcentaje de incidencia que tiene el acoso laboral en el desempeño de los trabajadores. En el capítulo cinco se detallan las conclusiones que deriva el estudio y las recomendaciones más idóneas para que la EMASEO EP tome acciones correctivas a la problemática presentada en el primer capítulo del presente documento.</p>
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	<p>Acoso laboral, desempeño laboral, Centro de Barrido Briceño, Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP., discriminación.</p>
<b>ABSTRACT:</b>	<p>This work was based on analyze how mobbing affects the performance of Briceño center sweep of Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP workers. The research is quantitative descriptive type and correlational, for which it was made a survey based on the Leymann Inventory of Psychological Terrorization LIPT-60, which was applied to 128 employees, the same which has 34 questions distributed in the following studied dimensions: Abuse of power, peer Bulling, Discrimination, Training and Incentives, finding that all dimensions affect the performance of workers. This research is developed in five chapters distributed in a</p>

	<p>way that is clearly understood variables to research, methodology, results and recommendations that can help overcome this problem. The first chapter details the problems, the objectives of the research, the theoretical framework where the concepts are presented, definitions, legal aspects and references of other similar investigations. In the second chapter the methodology used, the detail of the variables to investigate, the instrument designed for the purpose, and of course its validity and reliability is exposed. In the third chapter the results are presented, where question by question were analyzed the findings, plus charts and graphs that reinforce support evidenced in order to test the hypothesis clearly. In fourth chapter the results were discussed and put together in accordance with was observed in research so that the percentage of incidence of the mobbing in worker performance is more evident. In the fifth chapter was detailed the conclusions and the more suitable recommendations for the EMASEO EP to take corrective actions to the problems presented in the first chapter of this document.</p>
<b>KEYWORDS</b>	<b>Mobbing, work performance, Briceño center sweep, Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP., discrimination</b>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



**Roberto Xavier Cueva Montenegro**

**C.I. 1709367138**



**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **CUEVA MONTENEGRO ROBERTO XAVIER**, con C.I. **1709367138**, autor/a del proyecto titulado: “Incidencia del acoso laboral en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP” previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito D.M., Septiembre 2016



---

**Roberto Xavier Cueva Montenegro**


**C.I. 1709367138**

Quito, 29 de agosto de 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, **MARCO VINICIO EGAS ALBUJA** con cédula de identidad N° 1708359441 en calidad de Director Administrativo y de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP autorizo a **ROBERTO XAVIER CUEVA MONTENEGRO**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación "INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP", basada en la información proporcionada por la compañía.

f. \_\_\_\_\_

  
**MARCO VINICIO EGAS ALBUJA**

**C.C. 1708359441**

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO</b> .....	<b>i</b>
<b>INFORME DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO</b> .....	<b>v</b>
<b>DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>viii</b>
<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>x</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>xv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1. Introducción .....	3
1.2. Contextualización del problema .....	4
1.2.1. Identificación del problema .....	4
1.2.2. Formulación del problema .....	5
1.2.3. Sistematización del problema .....	5
1.3. Sistema de hipótesis .....	5
1.4. Objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo general .....	5
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
1.5. Justificación .....	6
1.6. Alcance .....	7
1.7. Marco teórico .....	8
1.7.1. Mobbing o acoso laboral .....	8
1.7.2. Desempeño laboral .....	12

1.7.3. Empresa Pública Metropolitana de Aseo - EMASEO EP.....	16
1.8. Marco legal.....	18
1.9. Marco referencial.....	19
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>21</b>
2.1. Diseño de la investigación.....	21
2.2. Tipo de la investigación.....	21
2.3. Métodos de la investigación.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.4.1. Derechos de Propiedad Intelectual para los instrumentos de recolección de información.....	22
2.5. Población y muestra.....	23
2.6. Operacionalización de variables.....	24
2.7. Validez y confiabilidad.....	25
3.7.1. Validez.....	25
3.7.2. Confiabilidad.....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
3.1. Análisis de resultados.....	33
4.1.1. Análisis de preguntas.....	37
3.2. Correlación de variables.....	54
3.3. Comprobación de hipótesis.....	61
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>62</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
5.1. Conclusiones.....	65
5.2. Recomendaciones.....	66
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización De Variables.....	24
Tabla 2. Validación Moriyama.....	26
Tabla 3. Alfa de Cronbach .....	32
Tabla 4. Frecuencias por Género.....	33
Tabla 5. Edad Estratificada Vs Género .....	34
Tabla 6. Frecuencia de Turno.....	35
Tabla 7. Frecuencia de Turno Vs Género .....	36
Tabla 8. Antigüedad Estratificada.....	37
Tabla 9. No le dejan expresarse o mencionar su opinión.....	37
Tabla 10. Le interrumpen cuando habla.....	38
Tabla 11. Le gritan o le hablan en voz alta .....	38
Tabla 12. Recibe críticas constantes .....	39
Tabla 13. Recibe insultos y con tono de voz amenazante.....	39
Tabla 14. Le asignan tareas no relacionadas con su trabajo.....	40
Tabla 15. Es evaluado de manera malintencionada e injusta.....	40
Tabla 16. Minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos .....	41
Tabla 17. Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades.....	41
Tabla 18. Lo evitan, no consigue hablar con nadie .....	42
Tabla 19. Le ponen en ridículo o se burlan de Usted.....	42
Tabla 20. Prefiere hacer las cosas por sí mismo. ....	43
Tabla 21. Circulan rumores falsos o infundados sobre usted.....	43
Tabla 22. Se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener. ....	44
Tabla 23. Imitan su forma de andar o de hablar.....	44
Tabla 24. Lo insultan con comentarios obscenos y degradantes.....	45
Tabla 25. Recibe amenazas con violencia física. ....	45
Tabla 26. Ocasionan daños en sus artículos personales. ....	46
Tabla 27. Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo. ....	46
Tabla 28. Sus amistadas reciben amenazas.....	47
Tabla 29. No le miran directamente a los ojos.....	47
Tabla 30. La gente le ignora.....	48

Tabla 31. Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social. ....	48
Tabla 32. Se le insinúan sexualmente. ....	49
Tabla 33. Buscan desmoralizarle de manera persistente. ....	49
Tabla 34. Asignación diaria excesiva de tareas. ....	50
Tabla 35. Conoce sus actividades y tareas. ....	50
Tabla 36. Buenas relaciones interpersonales. ....	51
Tabla 37. Su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa. ....	51
Tabla 38. Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas. ....	52
Tabla 39. Charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas. ....	52
Tabla 40. Charlas informativas sobre la calidad de servicio. ....	53
Tabla 41. Le felicitan e incentivan a realizar mejor su trabajo. ....	53
Tabla 42. Reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo. ....	54
Tabla 43. Relación entre Acoso Vs Desempeño. ....	55
Tabla 44. Relación entre Variables de Confusión Vs Desempeño. ....	55
Tabla 45. Relación entre Acoso Vs Variables de Confusión. ....	56
Tabla 46. Relación entre Subvariables Independientes y Acoso. ....	58
Tabla 47. Relación entre Acoso entre Compañeros y el Desempeño. ....	59
Tabla 48. Correlación entre Pregunta 13 y la pregunta 27. ....	61
Tabla 49. Comprobación de hipótesis. ....	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frecuencia y porcentaje de hombres vs mujeres .....	33
Figura 2. Barras De Edad Estratificada Vs Género.....	34
Figura 3. Pirámide Poblacional .....	35
Figura 4. Frecuencia de Turno Vs Género .....	36
Figura 5. Correlación Matricial de Abuso de Poder Vs Acoso Vs Discriminación.....	54
Figura 6. Relación del Abuso de Poder Vs Acoso .....	56
Figura 7. Relación del Acoso entre Compañeros Vs Acoso .....	57
Figura 8. Relación de la Discriminación Vs Acoso .....	57
Figura 9. Relación del Acoso entre Compañeros y el Desempeño .....	59
Figura 10. Grafico de Cajas y Bigotes preguntas del abuso entre compañeros .....	60
Figura 11. Grafico de Cajas y Bigotes preguntas de productividad.....	60

## INDICE DE ANEXOS

Instrumento para la Validación de Expertos con Criterios Moriyama.....	71
Encuesta sobre Acoso y Desempeño Laboral .....	74
Informe de Antiplagio .....	76



## RESUMEN

El presente trabajo se fundamentó en analizar como incide el Acoso Laboral en el Desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP. La investigación es de tipo Descriptivo Cuantitativo y Correlacional, para lo cual se elaboró una encuesta basada en el Cuestionario de Inventario de Terror Psicológico de Leymann LIPT-60, que fue aplicada a 128 colaboradores, el mismo que cuenta con 34 preguntas distribuido en las siguientes dimensiones estudiadas: Abuso de poder, Acoso entre compañeros, Discriminación, Capacitación e Incentivos, encontrándose que todas las dimensiones inciden en el desempeño de los trabajadores. Esta investigación está desarrollada en cinco capítulos distribuidos de tal manera que se entienda claramente las variables a investigar, la metodología, los resultados y recomendaciones que pueden ayudar a subsanar esta problemática. El primer capítulo detalla la problemática, los objetivos de la investigación, el marco teórico donde se exponen los conceptos, definiciones, aspectos legales y referencias de otras investigaciones similares. En el segundo capítulo se expone la metodología utilizada, el detalle de las variables a investigar, el instrumento diseñado para el efecto, y por supuesto su validez y confiabilidad. En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos, en donde se analiza pregunta por pregunta lo encontrado, además de tablas y gráficos de soporte que refuerzan lo evidenciado con la finalidad de comprobar la hipótesis claramente. En el capítulo cuatro se discuten los resultados agrupando lo observado en la investigación de tal manera que sea más evidente el porcentaje de incidencia que tiene el acoso laboral en el desempeño de los trabajadores. En el capítulo cinco se detallan las conclusiones que deriva el estudio y las recomendaciones más idóneas para que la EMASEO EP tome acciones correctivas a la problemática presentada en el primer capítulo del presente documento.

**Palabras Clave:** Acoso laboral, desempeño laboral, Centro de Barrido Briceño, Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP., discriminación.

## ABSTRACT

This work was based on analyze how mobbing affects the performance of Briceño center sweep of Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP workers. The research is quantitative descriptive type and correlational, for which it was made a survey based on the Leymann Inventory of Psychological Terrorization LIPT-60, which was applied to 128 employees, the same which has 34 questions distributed in the following studied dimensions: Abuse of power, peer Bulling, Discrimination, Training and Incentives, finding that all dimensions affect the performance of workers. This research is developed in five chapters distributed in a way that is clearly understood variables to research, methodology, results and recommendations that can help overcome this problem. The first chapter details the problems, the objectives of the research, the theoretical framework where the concepts are presented, definitions, legal aspects and references of other similar investigations. In the second chapter the methodology used, the detail of the variables to investigate, the instrument designed for the purpose, and of course its validity and reliability is exposed. In the third chapter the results are presented, where question by question were analyzed the findings, plus charts and graphs that reinforce support evidenced in order to test the hypothesis clearly. In fourth chapter the results were discussed and put together in accordance with was observed in research so that the percentage of incidence of the mobbing in worker performance is more evident. In the fifth chapter was detailed the conclusions and the more suitable recommendations for the EMASEO EP to take corrective actions to the problems presented in the first chapter of this document.

**Keywords:** Mobbing, work performance, Briceño center sweep, Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP., discrimination.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Introducción

En la actualidad el Ecuador, se mantiene en una constante transformación con respecto al tema de inclusión y equidad social, con proyectos y políticas que cubren desde el Gobierno Central, los Gobiernos Autónomos, Municipios e Instituciones Públicas hasta las empresas e instituciones privadas, fomentando la igualdad y equidad para los grupos de interés prioritario.

Tomando en cuenta que la población en general aún se mantiene reacia a aceptar estos cambios, al igual que siempre existirán los celos profesionales y laborales, al igual que estilos de liderazgo autoritarios y sancionatorios, las personas de escasos recursos y nivel socioeconómico bajo, serán los menos agraciados en este tema y los más perjudicados en el ámbito social, laboral e inclusivo en general.

Lamentablemente, esto genera muchos problemas sociales y culturales, por esta inequidad social, económica y cultural, y no solo a nivel de la sociedad en general sino también dentro de las empresas o instituciones, generando discriminación, abuso y acoso a los trabajadores especialmente operativos, quienes se ven sometidos a estas afectaciones, mermando considerablemente su motivación y satisfacción laboral, afectando su rendimiento y calidad en el trabajo y por supuesto a su salud en general.

Por lo expuesto anteriormente la presente investigación permitirá conocer el grado de influencia del acoso laboral en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP, a fin de establecer posibles soluciones de carácter inclusivo y de gestión para la empresa y porque no para la sociedad en general.

## **1.2. Contextualización del problema**

### **1.2.1. Identificación del problema**

El acoso laboral o Mobbing, “es la acción que realiza un hostigador u hostigadores que produce temor o miedo en un trabajador o trabajadores hacia su lugar de trabajo, provocando en estos trabajadores afectados, no solo problemas psicológicos sino también físicos, sociales y obviamente laborales” (Pinzón de Bojana & Atencio, 2010).

Dado que “uno de los principales entornos del ser humano y en donde vive la mayor cantidad de experiencias es en su vida laboral” (Orozco Silva, 2014), y las consecuencias son devastadoras para la empresa si no son tratadas a tiempo, y no por el trabajador afectado, sino por los hostigadores que continúan haciendo este tipo de violencia psicológica sobre sus compañeros, subalternos y hasta superiores.

Dentro de las consecuencias de este problema y que afectan al trabajador son el “ambiente y calidad del trabajo, deficiente creatividad, desmotivación, absentismo y ausentismo, incremento en atenciones médicas y alta probabilidad de accidentes” (CEPYME ARAGON, 2015). De igual forma, afectan a la empresa, por lo que se debe trabajar oportuna y eficientemente en apoyar al trabajador afectado y gestionar adecuadamente acciones correctivas y preventivas para evitar a futuro estas situaciones altamente negativas.

Es por esto, que el presente estudio busca detectar los problemas más comunes de Mobbing o acoso laboral en el Centro de Barrido Briceño, y cómo influye en el desempeño de los obreros de barrido a fin de proponer alternativas de dirección y gestión para subsanar estos inconvenientes por el bienestar de los trabajadores y la compañía.

Desde hace años, y al permitirse anteriormente la contratación de familiares dentro de la compañía, en un 10% del total de trabajadores del área operativa según registros del área de talento humano, se fueron creando grupos y rivalidades familiares entre los mismos, generando acoso y abusos entre los mismos, hasta el punto de agredirse no solo verbalmente sino también físicamente provocando incremento en reposos médicos, de los cuales un porcentaje aproximado de 18% total de casos atendidos. Esto ha llevado a que la gente poco a poco busque cualquier excusa para no ir al trabajo, su desmotivación, su insatisfacción laboral

y su bajo rendimiento se ven acompañados de alto ausentismo, alta rotación, e incluso elevación en los índices de alcoholismo y violencia intrafamiliar, provocando un problema no solo empresarial sino también para la sociedad, quien a su vez profundiza el problema por su discriminación hacia los barrenderos, quienes son mal vistos.

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia del Acoso Laboral en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP?

### **1.2.3. Sistematización del problema**

- ¿Qué tipo de acoso laboral predomina en el personal del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP?
- ¿Qué factores del desempeño son los más vulnerables en los trabajadores Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.?
- ¿Cuál es el grado de incidencia del acoso laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP?

### **1.3. Sistema de hipótesis**

- **H1:** El acoso laboral SI incide en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP
- **H0:** El acoso laboral NO incide en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Conocer la incidencia del Acoso Laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el tipo de acoso laboral que predomina en el personal del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.
- Distinguir los factores del desempeño que son los más vulnerables en el personal del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.
- Comprobar el grado de incidencia del acoso laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.

#### **1.5. Justificación**

Al considerar la discriminación como parte influyente del acoso laboral, y determinada en gran parte por la ciudadanía dentro del Distrito Metropolitano, es importante tratarla dentro de la presente investigación, conforme lo estipula el Segundo párrafo, Inciso 2 del Artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador que cita: “...nadie podrá ser discriminado,..., personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual forma lo expone en el Art. 341.- donde indica que “El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas..., y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia...” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Incluso el Plan Nacional del Buen Vivir en el Objetivo 2.5 donde busca fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia en el Inciso e. donde menciona que el objetivo es “ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado;...” (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013)

Dentro de EMASEO EP, la preocupación constante de su Dirección de Talento Humano y particularmente de su Departamento de Seguridad, Salud y Bienestar del personal, por medio de su Reglamento Interno de Seguridad y Salud expedido y aprobado por el Ministerio del Trabajo, buscar normar todo este tipo de acoso como lo señala en su Art. 174 que dice: “Los planes de prevención de riesgos psicosociales contendrán así como de su contexto social (estrés, acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad), y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores...” y el Art. 179 que señala: “EMASEO EP deberá adaptar el actual marco normativo para la integración en el mismo de algunos factores de riesgo psicosocial como el acoso psicológico o la violencia en el trabajo”. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud EMASEO EP, 2010)

Por lo tanto es de suma importancia la presente investigación, para EMASEO EP y para el Distrito Metropolitano, dado que ayuda directamente a buscar un bienestar para los trabajadores, para su tranquilidad, satisfacción y motivación en su lugar de trabajo, fortaleciendo su rendimiento que a su vez con su esfuerzo y dedicación mantienen limpia y aseada la ciudad, brindando un servicio de calidad para el confort y placer de todos quienes vivimos en ella.

De igual forma, cubre dos líneas de investigación importantes de la Maestría de Gestión del Talento Humano, por una parte aportando al cumplimiento de objetivos estratégicos de Talento Humano de la EMASEO EP, que busca orientar todos los esfuerzos de la empresa hacia un ambiente de equidad e inclusión. Y por otro lado optimizando el talento humano de la empresa, aportando información relevante al desempeño de los trabajadores para oportunidades de mejora.

## **1.6. Alcance**

Esta investigación se realizará en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP, la cual cuenta con un universo de 120 personas, encargadas de la limpieza del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, y se efectuará considerando como afecta el acoso laboral en el desempeño de dichos trabajadores.

## **1.7. Marco teórico**

### **1.7.1. Mobbing o acoso laboral**

#### **1.7.1.1. Orígenes y definición**

Es en la década de los años 60, que se empieza a escuchar el término Mobbing, “utilizado por el zoólogo y etnólogo austriaco Konrad Lorenz al referirse al comportamiento de grupos de animales de la misma especie y de cómo reaccionaban contra los más nuevos y los más débiles de la misma” (Rojo & Cervera, 2005), por lo que relacionándolo a la situación laboral empata con las características y actividades efectuadas por los acosadores sobre los nuevos integrantes o los más débiles dentro de un área o la totalidad de la empresa.

Y es así que es estudiado en los años ochenta por el Profesor Heinz Leymann quien señala que en base a cinco tipos básicos de actividades de acoso se ejercen distintos efectos sobre las personas que han padecido este tipo de situaciones, y definiendo al mismo como “la situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, sistemática y recurrente, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo” (Rojo & Cervera, 2005).

Pero es la Dra. Marie-France Hirigoyen, referente en este campo, en los años 90, quien profundiza un poco más el estudio sobre acoso laboral, no solo en el sentido ético, o normativo, sino más bien vinculado a la parte emocional del individuo, considerándolo como un proceso de desmoralización en la persona de manera deliberada y continua.

A partir de inicio del año 2000, en países como USA, Canadá, España, y otros países europeos, empieza a ser pioneros en aplicar el Mobbing en derecho laboral, en donde al existir vacíos legales, empiezan a generarse precedentes, hasta la emisión de resoluciones y leyes posteriores en dichos países; lamentablemente en nuestro país, no hay regulación al respecto aún a pesar de existir casos recurrentes en las empresas ecuatorianas.



### **1.7.1.2. Tipos de acoso laboral**

Existen muchas características a distinguir en los tipos de acoso laboral sin embargo las más representativas y acordes al presente estudio son las detalladas a continuación y que se presentan con mayor persistencia en las organizaciones.

“La base del acoso laboral o Mobbing es el infundir temor, mientras más temor o miedo se produzca en el acosado, con más facilidad el acosador consigue lo que busca”. (Ulloa, 2013). Cabe recalcar que para que este temor se origine, se debe determinar qué es lo que motiva a una persona a acosar a otra y de qué manera lo hace, hasta conseguir desestabilizarla.

Es por esto que una forma de acosar a una persona es discriminarla al generar y rechazar una diferencia con el resto del grupo, este rechazo se genera por observaciones sexistas que es el más común, o por su forma de vestirse, actuar, caminar, o incluso hablar, de igual forma cuando esta persona por su nivel de trabajo y eficiencia aletarga el trabajo o da mala imagen del servicio que brinda el grupo de trabajo.

Por el contrario cuando su trabajo es sobresaliente genera envidia, celos o rivalidad, que son otra de las formas de acosar a una persona, sin embargo es algo difícil de confesar o asimilar por parte del acosador, dado que no se podrá reconocer, incluso para sí mismos, que la otra persona es más inteligente, más guapo, más rico o más amado que ellos. Justamente esto genera mayor conflicto por su aceptación en su ambiente con respecto a la otra persona.

El maltrato o abuso de poder por parte de la alta dirección, jefes o supervisores, también es una forma de acosar a una persona, la persona recibe por parte de su jefe abusos, con respecto a la asignación de tareas, distribución de trabajo, excesiva presión o persecución para el cumplimiento en tiempos y requerimientos, y ciertamente su comportamiento es más indeseable e indigno.

### **1.7.1.3. Tácticas del acoso laboral**

Son numerosos los mecanismos que utiliza el acosador para conseguir un tortuoso trajinar diario en sus víctimas. Dentro de las estrategias primordiales que se muestran en el acoso laboral, “Leymann las ubica en cinco grandes grupos, las cuales se detallan a continuación” (Gonzalez de Rivera & Rodriguez Abuin, 2003):

**Limitar la comunicación:** La víctima no puede expresarse o exponer su opinión, por el contrario el acosador dirige la comunicación, no permite sino que se hable lo necesario, es quien autoriza lo que se dice o no.

**Limitar su contacto social:** Se le excluye de planes o proyectos, no se le toma en cuenta, y se lo aísla del resto del grupo cortando su comunicación con sus compañeros.

**Desprestigiar su imagen:** Burlas sobre sus orígenes, su forma de ser, su físico, su entorno, familia y demás.

**Desacreditar su capacidad profesional y laboral:** Se le asignan tareas fuera de sus capacidades, difíciles de cumplir, resaltando sus errores y despreciando sus logros y capacidades.

**Comprometer su salud:** El hecho mismo de someter a la víctima a un acoso permanente genera ya una afectación psicológica y psicosomática desarrollándose afecciones a la salud.

### **1.7.1.4. Trastornos provocados por el acoso**

“Dentro de las principales consecuencias provocadas por el acoso, se derivan los efectos físicos, psicológicos y sociales” (Rivas Sanchez, 2003), desencadenados de un trastorno de estrés postraumático, con características como el cansancio, nerviosismo, insomnio, migrañas, lumbalgias, etc., básicos en este padecimiento.

**Efectos Físicos:** Dentro de los efectos físicos se presentan los trastornos cardiovasculares como hipertensión y arritmias, trastornos musculares como dolores lumbares y cervicales,

trastornos respiratorios como sofocación e hiperventilación, trastornos gastrointestinales como náuseas, vómitos y dolores estomacales en general.

**Efectos Psicológicos:** En los efectos psicológicos comunes se presentan la ansiedad, depresión, hostilidad, nerviosismo, insomnio, negativismo, temor de no ser bueno en su trabajo, falta de concentración descuido, etc.

**Efectos Sociales:** De los efectos sociales representativos se presentan el aislamiento, miedo de relacionarse con sus familiares o amigos, miedo a comunicarse incluso telefónicamente, miedo a interactuar con sus compañeros o clientes en su trabajo, etc.

#### **1.7.1.5. Repercusiones del acoso en la empresa**

Las repercusiones del acoso o Mobbing no solo afectan al individuo como tal, sino también afectan significativamente a los intereses económicos de la compañía, sin embargo no todas las organizaciones y la alta dirección toman en serio este problema, pagando indemnizaciones o costes en selección innecesarios, al no cortar el problema de raíz. Entre las principales consecuencias están:

**Reducción en la productividad:** El colaborador acosado trabaja menos, ya sea porque baja su rendimiento o porque se ausenta con permiso médico a consecuencia del acoso, por lo tanto es menos productivo para la empresa

**Rotación de personal:** el acoso permanente genera un mal clima laboral, lo que provoca en los colaboradores un sentimiento de insatisfacción y desmotivación. Esto a su vez provoca una falta de identificación con la empresa, generando una alta rotación de personal, elevando los costes de selección, contratación, entrenamiento, etc.

**Incremento de Accidentes:** La ansiedad, desconcentración y falta de atención al momento de ejecutar las tareas cotidianas pueden elevar los índices de accidentes e incidentes, causando repercusiones económicas para la empresa o incluso legales dependiendo de los casos.

**Mala imagen corporativa:** Esta desconcentración, ineficiencia y falta de interés provocados en el colaborador acosado, generan a su vez, incumplimiento en procesos, productos de mala calidad, un deficiente servicio al cliente, y reclamos por parte de los mismos, afectando profunda e irreparablemente en el prestigio de la empresa.

## **1.7.2. Desempeño laboral**

### **1.7.2.1. Definición**

El desempeño laboral “son aquellos comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer”. (Chiavenato, 2009)

El desempeño laboral es la forma en cómo los trabajadores efectúan su trabajo eficientemente, mientras aplican sus conocimientos, actitudes, aptitudes y destrezas para la consecución de sus objetivos, o dicho de otra forma cumplir con sus obligaciones inherentes a su puesto de trabajo.

El desempeño de los empleados es “la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa por esta razón los jefes deben estar pendientes del rendimiento de cada trabajador” (Freire M., 2015). Motivo por el cual se define al desempeño laboral como la base para el crecimiento y éxito organizacional, siempre y cuando la alta dirección actúe y se comprometa a favor del fortalecimiento y desarrollo individual de sus colaboradores.

### **1.7.2.2. Factores que influyen en el desempeño**

Los factores que de una u otra forma influyen en el desempeño positiva o negativamente, son varios de los cuales el más importante es la motivación, la cual puede ser intrínseca, por parte del individuo (familia, metas, sueños) y extrínseca, por parte de la empresa (ambiente, reconocimientos, salario), y cada uno influyen en el desempeño: (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

**Adecuación / ambiente de trabajo:** una idónea adecuación al puesto de trabajo de una persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar las tareas del mismo lo harán sentirse cómodo y tranquilo.

**Trabajar por objetivos:** es una buena técnica ya que el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos y con mayor razón si son remunerados.

**Reconocimientos:** es una de las técnicas más significativas para conseguir satisfacción en el trabajo. No sólo no cuesta nada sino que además lo motiva sintiéndose útil, valorado y seguro en la ejecución de su trabajo mejorando su rendimiento.

**La participación del empleado:** Participar en el control y planificación de sus tareas hará que el trabajador se sienta parte de la empresa, generando un sentido de pertenencia, y un rendimiento eficiente y comprometido.

**La formación y desarrollo profesional:** cuando al trabajador recibe fortalecimiento en su crecimiento personal y profesional se siente más comprometido por lo que la ejecución de sus tareas es eficiente y efectiva.

### **1.7.2.3. Evaluación del desempeño**

Desde el siglo XVI, San Ignacio de Loyola empezó a hablar sobre evaluación del desempeño al introducir un procedimiento para juzgar a los miembros de su iglesia. En 1850, el gobierno norteamericano tenía una ficha de valoración para valorar a sus empleados. Treinta años más tarde, en 1830, el ejército norteamericano, crea un sistema completo de evaluación, que lo fue perfeccionando para sus intereses hasta 1917 donde lo utilizaba para seleccionar a los candidatos a las escuelas militares, elegir a oficiales y evaluarlos periódicamente para conceder ascensos o promociones.

En el sector privado en cambio, en 1918 General Motors plantea un sistema de evaluación que directamente se encuentra enfocado a sus ejecutivos, y de ahí en adelante, varios pensadores y estudiosos en el tema, han ido mejorando y ampliando las teorías y tendencias a fin de conseguir que sus empleados o los empleados de las organizaciones, sean los más idóneos para la organización y los mejores candidatos para promociones.

Con estos preceptos, la evaluación del desempeño es “un instrumento o herramienta para gerenciar, dirigir y supervisar personal cuyos principales objetivos son el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, la mejora continua de los resultados empresariales, y el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos” (Alles, 2006).

De igual forma, la evaluación del desempeño es “un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro” (Chiavenato, 2009)

Por lo que se puede decir en otras palabras que la Evaluación del Desempeño es el procedimiento sistémico mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y cumplimiento de tareas en su cargo.

#### **1.7.2.4. Ventajas de la evaluación del desempeño**

Múltiples son las ventajas de la evaluación del desempeño cuando es planificada y organizada, se detallaran las siguientes que son las más relevantes:

**Mejorar el rendimiento:** Fortalece el compromiso y el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales, al efectuar un acompañamiento y una retroalimentación permanente.

**Compensaciones:** Genera premios, incentivos, y demás compensaciones a quienes superen el estándar planificado, por lo que si se fortalece y se establece como cultura organizacional puede ser una herramienta exitosa para fortalecer la organización con gente altamente productiva.

**Ascensos y Promociones:** Cuando es bien ejecutada la evaluación y se tiene un ejecutable plan de carrera y/o sucesión, se puede ejecutar unos merecidos ascensos y promociones que fortalezcan la motivación individual de los colaboradores y a su vez mayor productividad empresarial generando pertenencia y permanencia en sus trabajadores.

**Formación y Desarrollo:** genera oportunidades de mejora para entrenar y desarrollar al talento humano dado que al fortalecer los conocimientos de los colaboradores genera que estos a su vez ejecuten de mejor manera sus tareas y su rendimiento y productividad mejoren.

**Reestructuraciones:** funciona para analizar si los perfiles de puestos, planes de desarrollo, sucesión, y capacitación, están bien planificados y organizados, y si así no fuera, pues da el punto de inicio, como un diagnostico, para poder detectar las falencias y mejorarlas.

#### **1.7.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Los beneficios que se obtienen de la evaluación del desempeño, especialmente para los principales actores como los son los jefes y sus subordinados son:

**Para el empleado:** le ayuda a tener claro sus responsabilidades y las expectativas de sus jefe para el cumplimiento de su trabajo, además aclara las características y competencias de las personas que conforman el departamento, puede analizar cuál es su realidad actual y como quiere y puede proyectarse al futuro, lo que conlleva a estar motivado y comprometido con la empresa.

**Para el jefe:** el contar con un sistema adecuado de medición, se ejecuta de manera más transparente el proceso, genera una mayor comunicación de una manera dinámica y objetiva, organizar el área a cargo para que todos los colaboradores busquen un objetivo común, generar un ambiente óptimo, a fin de generar mayor compromiso y sentido de pertenencia y así disminuir la rotación de personal de su departamento.

### **1.7.3. Empresa Pública Metropolitana de Aseo - EMASEO EP**

#### **1.7.3.1. Misión**

Garantizar la provisión de servicios de aseo y recolección de residuos sólidos ordinarios, mediante la aplicación de procesos técnicos y eficientes, que promueven la cultura ambiental en el DMQ y mejoran la calidad de vida de los ciudadanos.

#### **1.7.3.2. Visión**

Al 2018, la EMASEO EP será un referente a nivel nacional en la gestión integral de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos ordinarios, a través de la innovación permanente y la mejora continua de sus procesos, con enfoque en el concepto CERO BASURA.

#### **1.7.3.3. Valores corporativos**



#### **1.7.3.4. Plan estratégico**

En Sesión Ordinaria del 14 de diciembre del 2015, el Directorio de EMASEO EP., aprobó el Plan Estratégico para el período 2015 – 2018, mediante Resolución Nro. 94-DIR-EMASEO-14/12/2015.

#### **Perspectiva de servicio**

Satisfacer integralmente la demanda del Servicio de Aseo y Recolección de Residuos Sólidos en el Distrito Metropolitano de Quito a través de la implementación de nuevos



servicios de aseo y la aplicación de las mejores prácticas ambientales con la participación pública, privada y comunitaria que optimice el reciclaje y aprovechamiento de los RS.

### **Perspectiva ambiental**

EMASEO EP, como parte del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Distrito Metropolitano de Quito, está comprometida con el mejoramiento continuo de las condiciones ambientales del Distrito, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales, tanto en nuestros procesos e instalaciones, como en la provisión de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos.

El Plan Estratégico se estructura y desarrolla en tres Objetivos Estratégicos

#### **Cobertura**

Incrementar la cobertura de la prestación del servicio de aseo y recolección de residuos sólidos ordinarios en el DMQ, en el marco de un ambiente sano y saludable.

#### **Ambiente**

Incrementar la aplicación de mejores prácticas ambientales, con la participación pública, privada y comunitaria, que optimice el sistema de reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos.

#### **Gestión**

Incrementar la eficiencia operacional de EMASEO EP, bajo una óptica de costo-beneficio, que garantice el desarrollo sostenible del servicio.

### **1.7.3.5. Estructura organizacional**

La empresa está constituida por más de 1.300 personas distribuidas entre personal administrativo y personal de operaciones.

La empresa comprende 14 áreas de trabajo. En el proceso de operación el personal se distribuye en labores de barrido y recolección de residuos. El 73% realizan las actividades en horario diurno y 27% en horario nocturno.

La empresa organiza y distribuye su personal en 25 sectores o áreas de cobertura de servicios, tomando como referencia la planta central, las administraciones zonales y los cuartelillos para el barrido

El Centro de Barrido Briceño está constituido con 128 personas distribuidas en turnos matutinos y vespertinos, su zona designada es el Centro Histórico de Quito, siendo el más grande Centro de Barrido de la EMASEO EP.

## **1.8. Marco legal**

Lamentablemente aquí en el país no existe una ley referente al acoso laboral o Mobbing propiamente, sin embargo en algunos artículos de la Carta Magna del país, y demás leyes reguladoras con respecto al trabajo mencionan igualdad de derechos, y la discriminación como tópicos a utilizarse dentro del presente estudio, por lo que no existen sanciones propias sobre acoso u hostigamiento laboral existiendo encubrimiento por muchos empleadores y vulnerabilidad para los trabajadores.

En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 33 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y que las personas trabajadoras recibirán respeto a su dignidad, vida decorosa, remuneraciones, y retribuciones así como un desempeño en un trabajo saludable todo esto garantizado por el Estado.

De igual forma en el Art. 66 donde menciona el derecho a una vida digna, el derecho a una integridad personal, física, psíquica, moral y sexual, una vida libre de violencia, derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, el derecho a opinar expresar sus pensamientos, el derecho a la libertad de trabajo, el derecho al honor y buen nombre.

De igual forma en el Código del Trabajo del Ecuador en el Art. 42 de las obligaciones del empleador, menciona que debe tratar a los trabajadores con consideración, sin inferirles

maltratos de palabra o de obra, por el contrario en el Art. 45 sobre las obligaciones de los trabajadores, indica en uno de sus literales que se debe mantener buena conducta durante el trabajo.

## **1.9. Marco referencial**

En el estudio sobre el acoso laboral entre los trabajadores universitarios en México, menciona en sus comentarios finales que “el acoso laboral repercute en sus relaciones y desempeño laboral, por lo que es necesario atender los procesos que afectan la salud física y emocional de quienes la padecen” (Ibarra U., Escalante F., & Mendizábal B., 2015).

En la investigación sobre la prevalencia del Mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad en Valencia, dentro de sus conclusiones menciona que “el alto porcentaje de prevalencia, hace de este fenómeno un problema de eminente importancia y enorme gravedad que atañe a un elevado número de personas y tiene consecuencias muy negativas, tanto para la salud de los trabajadores como para la organización” (Gil Monte, Carretero, & Luciano, 2006).

De igual forma en el estudio sobre Clima laboral y Mobbing en Buenos Aires, indica dentro del mismo que:

Varela y otros, 2013, mencionan que el clima organizacional puede ser vehículo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, y puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, resulta notorio que cuando existan tales conductas violentas ello traerá aparejado consecuencias negativas en el clima laboral y consecuentemente en el desempeño de los trabajadores. (Varela, Puhl, & Izcurdia, 2013)

Dentro del estudio sobre Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores en Quito, la autora menciona en sus conclusiones que “se comprobó que existen conflictos en el desempeño laboral de la empresa, tanto en la relación existente en la

línea vertical entre trabajadores y líneas jerárquicas así como en los puntos de vista personales de cada uno de los trabajadores” (Freire M., 2015)

La investigación sobre el acoso laboral o Mobbing en el área comercial de las empresas en Quito, menciona dentro de la misma que cuando un vendedor no cumple con los estándares deseados por el jefe este humilla y desencadena una desmotivación de la cual el vendedor se ve forzado a renunciar y buscar nuevos horizontes.

De igual forma Jiménez B., 2014 indica que esta situación no termina ahí, cuando el Vendedor logra sobreponerse empieza a buscar un nuevo trabajo, pero en la mayoría de veces las puertas se cierran cuando sus nuevos potenciales empleadores conocen de “su mal desempeño” en la empresa anterior, con lo que podemos decir que el círculo se cierra y estamos frente a la aniquilación del trabajador (Jiménez B., 2014)

Por lo que podemos complementar diciendo que muchos autores en sus diferentes estudios ratifican que existe relación del acoso laboral en el desempeño y normal desenvolvimiento de los trabajadores en su organización, por lo que el presente estudio verifica esta relación y se propondrá una mejora sobre esta condición en una empresa de la ciudad de Quito.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### **2.1. Diseño de la investigación**

La presente investigación se efectuará de manera observacional, analizando los comportamientos de los trabajadores del área de barrido del Centro La Briceño de la EMASEO EP, y de cómo está influyendo el acoso laboral en su normal desenvolvimiento en el diario vivir en su trabajo. De igual manera será de carácter prospectivo, porque se planifica como se efectuará el estudio basado en un cronograma de cumplimiento y con su respectivo presupuesto para su ejecución, y transversal dado que se efectuará una medición mediante recolección de datos de la población objeto de estudio.

#### **2.2. Tipo de la investigación**

El estudio se efectuara en base a una Investigación de Campo de tipo Descriptivo Cuantitativo y Correlacional indagando las relaciones e incidencias entre el acoso y el desempeño laboral mediante un análisis estadístico de los datos que se recolecten mediante el instrumento desarrollado en el Centro de Barrido La Briceño de la EMASEO EP.

De igual manera se aplicará investigación documental dado que se revisará y verificará que metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones obtuvieron otras autores en sus publicaciones científicas al respecto del tema en estudio, como referencia bibliográfica de las variables en estudio.

#### **2.3. Métodos de la investigación**

El método a aplicar será el Método Inductivo, dado que a partir de conclusiones particulares sobre un grupo de personas como es el Centro de Barrido La Briceño de la EMASEO EP., se podrá efectuar recomendaciones de carácter general hacia el total de la población del Área de Barrido de la empresa, y por qué no también del total del personal operativo de la misma.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Dentro de las técnicas de recolección de datos, la técnica a utilizar será la Encuesta, estructurada y modificada del Cuestionario de Inventario de Terror Psicológico de Leymann LIPT-60, la cual será verificada y validada mediante la metodología de validación de Moriyama, y estará enfocada a exponer de manera simple el sentir y percepción de los encuestados acerca del acoso laboral en su puesto de trabajo, mediante un Cuestionario como instrumento a utilizar, el cual mediante preguntas de opción múltiple con una escala similar a la de Likert, y validado por el Alfa de Cronbach, permitirá recabar información referente a las variables de estudio.

### **2.4.1. Derechos de Propiedad Intelectual para los instrumentos de recolección de información.**

Es importante señalar que la legitimidad del cuestionario que se aplicó para recolectar información, está amparado en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador publicada en el Registro Oficial No 320 del 8 de mayo de 1998, específicamente en el literal A del Artículo 83, que cita:

Art. 83. Siempre que respeten los usos honrados y no atenten a la normal explotación de la obra, ni causen perjuicios al titular de los derechos, son lícitos, exclusivamente, los siguientes actos, los cuales no requieren la autorización del titular de los derechos ni están sujetos a remuneración alguna:

a) La inclusión en una obra propia de fragmentos de otras ajenas de naturaleza escrita, sonora o audiovisual, así como la de obras aisladas de carácter plástico, fotográfico, figurativo o análogo, siempre que se trate de obras ya divulgadas y su inclusión se realice a título de cita o para su análisis, comentario o juicio crítico. Tal utilización solo podrá realizarse con fines docentes o de investigación, en la medida justificada por el fin de esa incorporación e indicando la fuente y el nombre del autor de la obra utilizada. (Ley de Propiedad Intelectual, 1998)

## **2.5. Población y muestra**

La población total del Centro de Barrido La Briceño de la EMASEO EP es de 128 colaboradores, por lo tanto no se aplicará una muestra representativa sino por el contrario se aplicará a la totalidad de la población.

## 2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización De Variables

VARIABLE		ELEMENTO DE ESTUDIO (DIMENSION)	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTO	
<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>ACOSO LABORAL (MOBBING)</b>	ACOSO ENTRE COMPAÑEROS	Agresión Verbal	Encuesta	Cuestionario	
			Agresión Física	Encuesta	Cuestionario	
		ABUSO DE PODER	Autoritarismo	Encuesta	Cuestionario	
			Inequidad en Carga de trabajo	Encuesta	Cuestionario	
			Insatisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario	
<b>DEPENDIENTE</b>	<b>DESEMPEÑO</b>	PRODUCTIVIDAD	Inequidad Social	Encuesta	Cuestionario	
			Inequidad de Género	Encuesta	Cuestionario	
		CONDUCTA LABORAL	Cantidad de trabajo	Encuesta	Cuestionario	
			Conocimiento del trabajo	Encuesta	Cuestionario	
			Relaciones interpersonales	Encuesta	Cuestionario	
<b>MODIFICADORES DE EFECTO</b>	<b>EDAD</b>	18-25	Calidad del trabajo	Encuesta	Cuestionario	
			Colaboración	Encuesta	Cuestionario	
			26-35	Porcentaje en cada rango	Encuesta	Cuestionario
			36-45	Encuesta	Cuestionario	
	<b>GENERO</b>	Masculino	45- En Adelante	Encuesta	Cuestionario	
			Femenino	Encuesta	Cuestionario	
	<b>TURNO</b>	Mañana	Porcentaje en cada rango	Encuesta	Cuestionario	
			Tarde	Encuesta	Cuestionario	
	<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>	1-3 AÑOS	Porcentaje en cada rango	Encuesta	Cuestionario	
			3-5 AÑOS	Encuesta	Cuestionario	
			5-10 AÑOS	Encuesta	Cuestionario	
10 AÑOS - En Adelante			Encuesta	Cuestionario		
<b>CONFUSIÓN</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	Desarrollo de Competencias	Manejo de conflictos	Encuesta	Cuestionario	
			Orientación al servicio	Encuesta	Cuestionario	

Fuente: EMASEO EP  
Elaborado Por: El Autor



## **2.7. Validez y confiabilidad**

### **3.7.1. Validez**

Para medir la validez del instrumento se aplica la metodología propuesta por Moriyama, que de acuerdo al criterio de cinco expertos que individualmente validaron el instrumento y sus ítems en relación a cinco características: comprensible, sensible, clara, justificable y factible de obtener datos, posteriormente con sus observaciones tomar las acciones correctivas.

Tabla 2. Validación Moriyama

VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTAS (Respuestas: 1. Nada, 2. Un poco, 3. Algo, 4. Mucho)		EXPERTOS	COMPRENSIBLE	SENSIBLE A VARIACION	SE JUSTIFICA ESTE ITEM EN EL INSTRUMENTO	HAY DEFINICIÓN CLARA DEL ITEM	ES POSIBLE RECOPIRAR DATOS	TOTAL
INDEPENDIENTE	ABUSO DE PODER	1	Sus supervisores no le dejan expresarse o mencionar su opinión.	Experto 1	1	3	3	1	2	10
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	2	14
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
				<b>Total.</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>13,6</b>
		2	Sus supervisores le interrumpen cuando habla	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	2	14
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	1	3	3	3	13
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>14,4</b>
		3	Sus supervisores le gritan o le hablan en voz alta	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	2	14
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	2	3	3	13
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>14,4</b>
		4	Recibe críticas constantes por parte de sus supervisores	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
		5	Recibe insultos y con tono de voz amenazante	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	2	2	3	2	3	12
				Experto 5	2	2	3	3	3	13
				<b>Total.</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
6	Le asignan, la mayor parte de las veces, a	Experto 1	2	3	2	2	3	12		
		Experto 2	3	3	3	3	3	15		
		Experto 3	3	2	3	2	2	12		

	BULLYING	efectuar un trabajo humillante	Experto 4	2	3	3	1	3	12	
			Experto 5	2	2	3	3	3	13	
			<b>Total.</b>	<b>2,4</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,8</b>	<b>12,8</b>	
		7	Su trabajo es evaluado de manera malintencionada e injusta	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
		8	Le obligan a hacer tareas injustas y absurdas	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	2	3	3	2	3	13
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
				<b>Total.</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>14,4</b>
		9	Minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	3	1	3	3	3	13
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,4</b>
		10	Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades.	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	2	2	3	2	3	12
				Experto 5	3	1	3	3	3	13
				<b>Total.</b>	<b>2,8</b>	<b>2,4</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
		11	Todos sus compañeros lo evitan, no consigue hablar con nadie	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
Experto 4	3			3	3	3	3	15		
Experto 5	3			2	3	3	3	14		
<b>Total.</b>	<b>3</b>			<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>		
12	Sus compañeros le ponen en ridículo o se burlan de Usted.	Experto 1	3	3	3	3	3	15		
		Experto 2	3	3	3	3	3	15		
		Experto 3	3	3	3	3	3	15		
		Experto 4	3	3	3	3	3	15		
		Experto 5	3	2	3	3	3	14		
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>		

		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
13	Prefiere hacer las cosas por sí mismo, antes que recibir calumnias de sus compañeros	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	3	3	3	3	15
		Experto 4	1	3	3	1	3	11
		Experto 5	1	3	2	2	3	11
		<b>Total.</b>	<b>2,2</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>2,4</b>	<b>3</b>	<b>13,4</b>
14	Sus compañeros hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	3	3	3	3	15
		Experto 4	3	3	3	3	3	15
		Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
15	Sus compañeros se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	0	3	3	0	9
		Experto 4	3	3	3	3	3	15
		Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,4</b>	<b>13,6</b>
16	Sus compañeros hacen imitaciones de su forma de andar, de hablar.	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	3	3	3	3	15
		Experto 4	3	3	3	3	3	15
		Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
17	Sus compañeros lo insultan con comentarios obscenos y degradantes	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	3	3	3	3	15
		Experto 4	3	3	3	3	3	15
		Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
18	Recibe amenazas con violencia física, por parte de sus compañeros	Experto 1	3	3	3	3	3	15
		Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3	3	3	3	3	15
		Experto 4	3	3	3	3	3	15
		Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
19	Sus compañeros	Experto 1	3	3	3	3	3	15

		ocasionan daños en sus artículos personales	Experto 2	3	3	3	3	3	15	
			Experto 3	3	3	3	3	3	15	
			Experto 4	3	3	3	3	3	15	
			Experto 5	3	2	3	3	3	14	
			<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>	
		20	Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	2	3	3	3	3	14
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,6</b>		
		21	Sus amistadas reciben amenazas o presiones para que se aparten de su lado	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	2	2	3	2	3	12
	Experto 5			3	2	3	3	3	14	
	<b>Total.</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>14,2</b>			
	DISCRIMINACIÓN	22	No le miran directamente a los ojos, o lo miran con desprecio	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	0	0	0	0	0	0
				Experto 3	3	3	3	3	3	15
				Experto 4	3	3	3	3	3	15
				Experto 5	3	2	3	3	3	14
		<b>Total.</b>	<b>2,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>11,8</b>		
		23	La gente le ignora o le trata como que fuera invisible	Experto 1	3	3	3	3	3	15
				Experto 2	3	3	3	3	3	15
Experto 3				2	3	3	2	3	13	
Experto 4				3	3	3	2	3	14	
Experto 5				3	2	3	3	3	14	
<b>Total.</b>		<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>14,2</b>			
24		Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social	Experto 1	3	3	3	3	3	15	
			Experto 2	3	3	3	3	3	15	
			Experto 3	3	3	3	3	3	15	
	Experto 4		3	3	3	2	3	14		
	Experto 5		3	2	3	3	3	14		
<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>14,6</b>				
25	Se insinúan sexualmente directa o	Experto 1	3	3	3	3	3	15		
		Experto 2	3	3	3	3	3	15		
		Experto 3	3	2	3	3	2	13		

			indirectamente	Experto 4	3	3	3	2	3	14		
				Experto 5	3	2	3	3	3	14		
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>14,2</b>		
			26	Buscan desmoralizarle de manera persistente	Experto 1	3	3	3	3	3	15	
					Experto 2	3	3	3	3	3	15	
					Experto 3	3	3	3	2	3	14	
		Experto 4	3		3	3	2	3	14			
		Experto 5	3		2	3	3	3	14			
		<b>Total.</b>	<b>3</b>		<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>14,4</b>			
		DEPENDIENTE	PRODUCTIVIDAD	27	Considera que la asignación diaria de sus tareas supera a la de sus compañeros	Experto 1	3	3	3	3	3	15
						Experto 2	3	3	3	3	3	15
						Experto 3	3	3	3	3	3	15
						Experto 4	1	3	3	1	3	11
						Experto 5	3	2	3	3	3	14
<b>Total.</b>	<b>2,6</b>					<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>		
28	Considera que conoce sus actividades y tareas para efectuar bien su trabajo			Experto 1	3	3	3	3	3	15		
				Experto 2	3	3	3	3	3	15		
				Experto 3	3	3	3	3	3	15		
				Experto 4	3	3	3	3	3	15		
				Experto 5	3	2	3	3	3	14		
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>		
DEPENDIENTE	CONDUCTA LABORAL			29	Considera que mantiene una buena relación con sus compañeros, jefes y personal en general de EMASEO EP	Experto 1	3	3	3	3	3	15
						Experto 2	3	3	3	3	3	15
		Experto 3	3			3	3	3	3	15		
		Experto 4	3			3	3	3	3	15		
		Experto 5	3			2	3	3	3	14		
		<b>Total.</b>	<b>3</b>			<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>		
		30	Considera que su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa.	Experto 1	3	3	3	3	3	15		
				Experto 2	3	3	3	3	3	15		
				Experto 3	3	3	3	3	3	15		
				Experto 4	3	3	3	3	3	15		
				Experto 5	3	2	3	3	3	14		
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>		
		31	Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas por la	Experto 1	3	3	3	3	3	15		
				Experto 2	3	3	3	3	3	15		
Experto 3	3			3	3	3	3	15				
Experto 4	3			3	3	3	3	15				

CONFUSIÓN	CAPACITACIÓN	32	Ha recibido charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas	Experto 5	3	2	3	3	3	14	
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>
CONFUSIÓN	CAPACITACIÓN	33	Ha recibido charlas informativas sobre la calidad de servicio que debe brindar.	Experto 1	3	3	3	3	3	15	
				Experto 2	3	3	3	3	3	15	
				Experto 3	3	3	3	3	3	15	
				Experto 4	3	3	3	3	3	15	
				Experto 5	3	2	2	3	3	13	
				<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,6</b>	
		34	Su supervisor lo felicita e incentiva a realizar mejor su trabajo	Experto 1	3	3	3	3	3	15	
				Experto 2	3	3	3	3	3	15	
		INCENTIVOS	35	Ha recibido reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo con lo planificado	Experto 3	3	3	3	3	3	15
					Experto 4	3	3	3	3	3	15
	Experto 5				3	2	3	3	3	14	
	<b>Total.</b>				<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>	
	Experto 1				3	3	3	3	3	15	
	Experto 2				3	3	3	3	3	15	
	<b>Total.</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14,8</b>				

Fuente: Matriz Moriyama Encuesta modificado del LIPT-60 Leymann  
 Elaborado Por: El Autor

De acuerdo a las observaciones planteadas por los expertos, que analizaron el instrumento de acuerdo a los criterios de Moriyama en sus cinco características, se establecieron las acciones correctivas que contemplaron la eliminación de una pregunta porque no estaba acorde al estudio, y varias preguntas fueron modificadas su redacción a fin de ser accesibles y entendibles a todos los colaboradores objetos de estudio, quedando así 34 preguntas con 4 opciones en la escala de evaluación.

### 3.7.2. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Para demostrar la consistencia y fiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores del área de Barrido de la EMASEO EP con similares características a las de la población de estudio.

**Tabla 3. Alfa de Cronbach**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	30	100
	Excluido	0	0
	Total	30	100

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>0,873</b>	0,873	34

Fuente: Prueba Piloto  
Elaborado por: El Autor

Se pudo comprobar que el Coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,873; esta entre 0.8 y 1, por lo tanto la consistencia y fiabilidad del instrumento son altas.



## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de resultados

##### Frecuencias por género

Tabla 4. Frecuencias por Género

GÉNERO	Hombre	Mujer	Total
Frecuencia	68	60	128
Porcentaje	53,1	46,9	100
Porcentaje válido	53,1	46,9	100
Porcentaje acumulado	53,1	100	

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

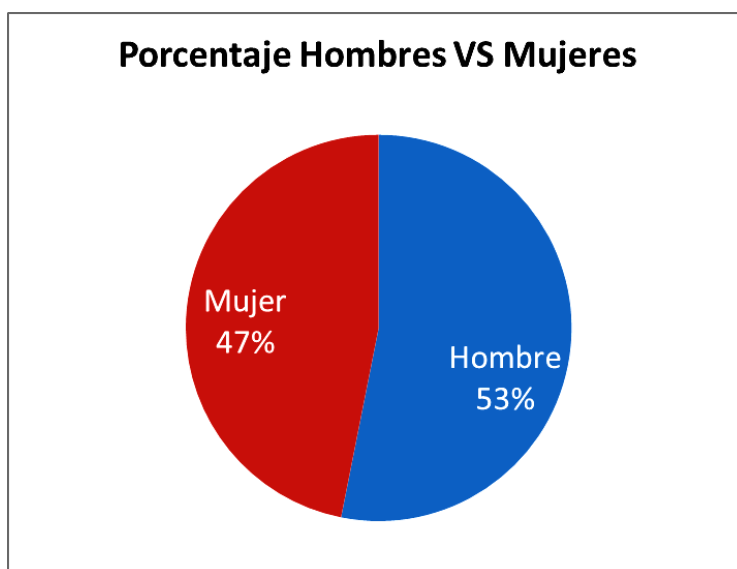


Figura 1: Frecuencia y porcentaje de hombres vs mujeres

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

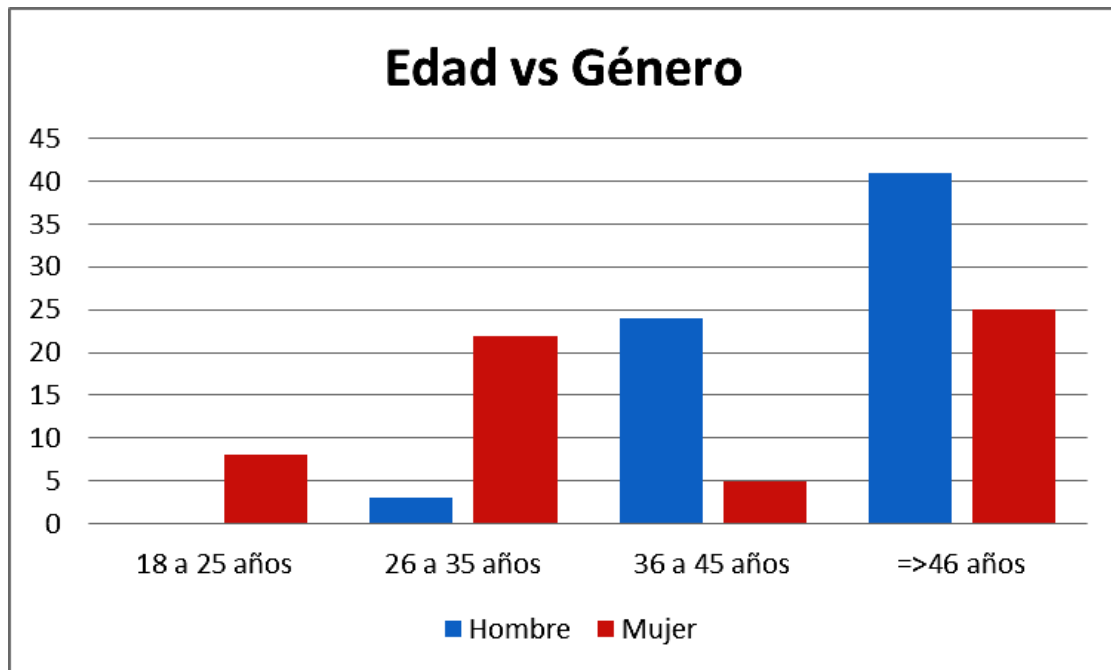
La tabla y la gráfica de sectores muestran que el mayor sector corresponde a los hombres con un 53% vs las mujeres con un 47%, lo que demuestra que a pesar de ser un trabajo duro y de mucho esfuerzo se encuentra equitativamente repartido entre hombres y mujeres.

## Edades estratificadas por género

**Tabla 5. Edad Estratificada Vs Género**

		EDAD				Total
		18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	=>46 años	
GÉNERO	Hombre	0	3	24	41	68
	Mujer	8	22	5	25	60
Total		8	25	29	66	128

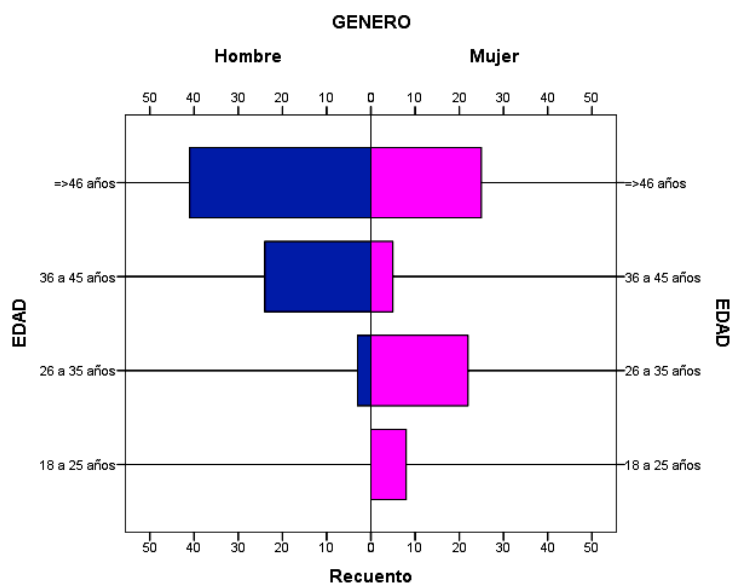
Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor



**Figura 2. Barras De Edad Estratificada Vs Género**

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

La tabla y el gráfico de barras muestra el grupo predominante en la edad estratificada por quinquenios es el grupo igual o más de 46 años, lo que indica que, en comparación con otros trabajos operativos dentro de la empresa el área de barrido es el que requiere menos esfuerzo, por lo que hay mayor cantidad de mujeres así como mayor cantidad de personas de edad madura que superan los 46 años.



**Figura 3. Pirámide Poblacional**  
Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

La pirámide poblacional es de tipo regresivo mostrando la base invertida, ratificando que la población de más edad es la predominante, dentro del rango total de edades de los trabajadores, así se puede observar que realmente dentro del área de barrido hay pocas personas jóvenes.

### Frecuencia de turno

**Tabla 6. Frecuencia de Turno**

TURNO			
	Mañana	Tarde	Total
<b>Frecuencia</b>	98	30	128
<b>Porcentaje</b>	76,6	23,4	100
<b>Porcentaje válido</b>	76,6	23,4	100
<b>Porcentaje acumulado</b>	76,6	100	

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

La tabla muestra que el mayor grupo de personas trabaja en la jornada de la mañana con 98 casos que son el 76,6% de la población estudiada, y realmente demuestra lógica en el resultado dado que, al ser el Centro Histórico la zona destinada al Centro de Barrido Briceño, la tendencia demuestra que en la mañana es más necesario efectuar la limpieza de la zona.

## Frecuencia de turno vs género

Tabla 7. Frecuencia de Turno Vs Género

		GENERO					
		Hombre		Mujer		Total	
TURNO		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
	Mañana	63	49,22	35	27,34	98	76,56
	Tarde	5	3,91	25	19,53	30	23,44

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

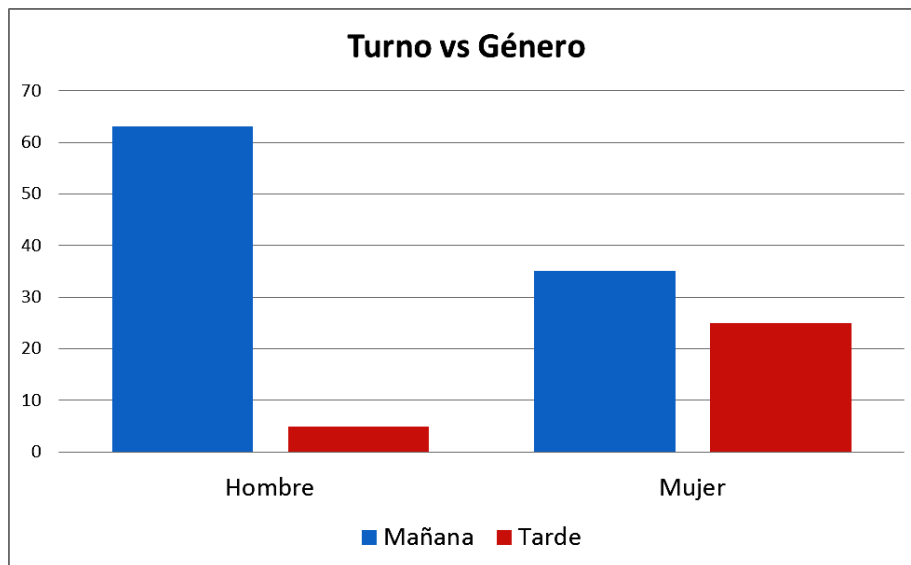


Figura 4. Frecuencia de Turno Vs Género

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

La tabla y el gráfico de barras muestran que el grupo predominante en el turno de la mañana es más en los hombres con 63 casos (49,22%) que en las mujeres con 35 casos (27,34%), y en el turno de la tarde son las mujeres con 25 casos (19,53%) vs 5 casos (3,91%) de los hombres, y esto se debe a que en la tarde el Centro Histórico mantiene un porcentaje menor de recolección de basura y por consecuencia menor esfuerzo para los trabajadores, es así que las mujeres son consideradas mejor para trabajar en la tarde mientras que en las mañanas es destinada para los hombres.

## Antigüedad estratificada

Tabla 8. Antigüedad Estratificada

ANTIGÜEDAD					
	1 a 3 años	4 a 5 años	6 a 10 años	=>11 años	Total
<b>Frecuencia</b>	18	42	19	49	128
<b>Porcentaje</b>	14,1	32,8	14,8	38,3	100
<b>Porcentaje válido</b>	14,1	32,8	14,8	38,3	100
<b>Porcentaje acumulado</b>	14,1	46,9	61,7	100	

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

La tabla evidencia que la mayor frecuencia se establece en el rango estratificado de igual o más de 11 años de antigüedad dentro de la institución. Esto ayuda a determinar que las personas mayores de 46 años llevan varios años en la empresa, superando los 11 años dentro de la misma, determinando que conforme van llegando a cierta edad y cierto número de años de servicio, los trabajadores son reubicados y asignados a trabajar en el área de barrido.

### 4.1.1. Análisis de preguntas

#### Abuso de poder

##### 1. Sus supervisores no le dejan expresarse o mencionar su opinión.

Tabla 9. No le dejan expresarse o mencionar su opinión

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 1</b>	Nada	13	10,16	29	22,66	42	32,8
	Un poco	15	11,72	14	10,94	29	22,7
	Algo	20	15,63	17	13,28	37	28,9
	Mucho	20	15,63	0	0,00	20	15,6

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los supervisores o jefes no dejan expresarse, algo o mucho, en mayor porcentaje al género masculino sobrepasando el 30%, mientras que en las mujeres con un 22% consideran que si les permite expresarse. Por lo que al ser los supervisores de sexo masculino tienen un cierto grado de aprecio y parcialidad al sexo femenino.

## 2. Sus supervisores le interrumpen cuando habla.

Tabla 10. Le interrumpen cuando habla

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 2</b>	Nada	36	28,13	37	28,91	73	57
	Un poco	24	18,75	9	7,03	33	25,8
	Algo	8	6,25	2	1,56	10	7,81
	Mucho	0	0,00	12	9,38	12	9,38

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 28% cada género que sus superiores no les interrumpen cuando hablan, sin embargo hay un porcentaje importante de mujeres (9%) que si consideran que son interrumpidas cuando hablan. A pesar de haber favoritismo por el sexo femenino, los supervisores son más selectivos incluso reduciendo su círculo de parcialidad.

## 3. Sus supervisores le gritan o le hablan en voz alta.

Tabla 11. Le gritan o le hablan en voz alta

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 3</b>	Nada	33	25,78	34	26,56	67	52,3
	Un poco	17	13,28	12	9,38	29	22,7
	Algo	10	7,81	2	1,56	12	9,38
	Mucho	8	6,25	12	9,38	20	15,6

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 26% y 27 % respectivamente que sus superiores no les gritan o les hablan en voz alta, sin embargo hay un porcentaje a considerar que representan el 6% en hombres y el 9% en mujeres que si consideran que sus superiores los gritan o les hablan en voz alta. Esto demuestra que la forma de tratar de los supervisores no es del agrado de varios, su trato es agresivo y dictatorial.

#### 4. Recibe críticas constantes por parte de sus supervisores.

Tabla 12. Recibe críticas constantes

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 4</b>	Nada	43	33,59	41	32,03	84	65,6
	Un poco	20	15,63	4	3,13	24	18,8
	Algo	1	0,78	1	0,78	2	1,56
	Mucho	4	3,13	14	10,94	18	14,1

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 34% y 32% respectivamente, que no reciben críticas constantes por parte de sus superiores, sin embargo hay un porcentaje importante de mujeres (11%) y hombres (3%) que si consideran que sus superiores las critican constantemente. Los supervisores no tratan de igual a sus trabajadores y en lugar de ser una guía para todos solo acompaña y trata bien a sus predilectos.

#### 5. Recibe insultos de su supervisor y con tono de voz amenazante.

Tabla 13. Recibe insultos y con tono de voz amenazante

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 5</b>	Nada	55	42,97	49	38,28	104	81,3
	Un poco	1	0,78	1	0,78	2	1,56
	Algo	4	3,13	0	0,00	4	3,13
	Mucho	8	6,25	10	7,81	18	14,1

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 43% y 38% respectivamente, que no reciben insultos y con tono de voz amenazante por parte de sus supervisores, sin embargo hay un porcentaje importante de hombres (6%) y mujeres (8%) que si consideran que sus superiores los insultan. Lo supervisores son groseros con ciertas personas por lo que merma se autoestima y confianza en sí mismos.

## 6. La mayoría de las veces le asignan a efectuar tareas no relacionadas con su trabajo.

Tabla 14. Le asignan tareas no relacionadas con su trabajo

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 6</b>	Nada	40	31,25	50	39,06	90	70,3
	Un poco	16	12,50	0	0,00	16	12,5
	Algo	8	6,25	0	0,00	8	6,25
	Mucho	4	3,13	10	7,81	14	10,9

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 31% y 39% respectivamente, que la mayoría de las veces no les asignan a efectuar tareas no relacionadas con su trabajo, sin embargo el 3% y 8% de hombres y mujeres respectivamente sienten que efectúan tareas no relacionadas a su trabajo. Esto se debe a que la equidad de trabajo y responsabilidades no está equitativamente repartida.

## 7. Su trabajo es evaluado de manera malintencionada e injusta.

Tabla 15. Es evaluado de manera malintencionada e injusta

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 7</b>	Nada	38	29,69	49	38,28	87	68
	Un poco	22	17,19	1	0,78	23	18
	Algo	4	3,13	0	0,00	4	3,13
	Mucho	4	3,13	10	7,81	14	10,9

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 30% y 38% respectivamente, que su trabajo no es evaluado de manera malintencionada e injusta, sin embargo el 3% y el 8% de hombres y mujeres respectivamente que si son evaluados malintencionadamente. Y ratificando lo ya expuesto anteriormente los supervisores tienen sus preferencias con los trabajadores y esto genera malestar, inconformidad, desmotivación, etc.



## 8. Sus supervisores minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos.

Tabla 16. Minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 8</b>	Nada	35	27,34	33	25,78	68	53,1
	Un poco	13	10,16	16	12,50	29	22,7
	Algo	16	12,50	1	0,78	17	13,3
	Mucho	4	3,13	10	7,81	14	10,9

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 27% y 26% respectivamente, que sus superiores no minimizan sus logros y aciertos, sin embargo hay un 3% de hombres y 8% de mujeres que sienten que sus superiores minimizan sus logros y aciertos y que exageran sus errores o fallos. Demostrando que efectivamente la tendencia es la misma un 10% de trabajadores sienten que sus supervisores los dejan de lado y los aíslan por sus preferidos.

## 9. Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades.

Tabla 17. Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 9</b>	Nada	23	17,97	37	28,91	60	46,9
	Un poco	21	16,41	12	9,38	33	25,8
	Algo	12	9,38	0	0,00	12	9,38
	Mucho	12	9,38	11	8,59	23	18

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 18% y 29% respectivamente, que sus superiores no les niegan permisos ni les ponen trabas o dificultades, sin embargo cerca de un 19% de hombres y un 9% de mujeres sienten que, en algo o en mucho, sus superiores les presentan dificultades o trabas y les niegan permisos. Esto nos demuestra que la predilección por ciertos colaboradores por parte de los supervisores se nota al momento de pedir permisos, generando mucha inconformidad en el resto de trabajadores.

## Acoso entre compañeros

### 10. Todos sus compañeros lo evitan, no consigue hablar con nadie.

Tabla 18. Lo evitan, no consigue hablar con nadie

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 10</b>	Nada	39	30,47	42	32,81	81	63,28
	Un poco	21	16,41	10	7,81	31	24,22
	Algo	8	6,25	0	0	8	6,25
	Mucho	0	0,00	8	6,25	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 30% y 33% respectivamente, que sus compañeros no los evitan, sin embargo hay casos puntuales en un 6% de mujeres, que sienten que sus compañeros las evitan y no consiguen hablar con nadie. Demuestra que efectivamente hay un grupo de mujeres que están siendo aisladas y, de cierta manera, acosadas por sus compañeros.

### 11. Sus compañeros le ponen en ridículo o se burlan de Usted.

Tabla 19. Le ponen en ridículo o se burlan de Usted.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 11</b>	Nada	24	18,75	44	34,37	68	53,13
	Un poco	28	21,88	16	12,5	44	34,38
	Algo	8	6,25	0	0	8	6,25
	Mucho	8	6,25	0	0	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 87% de los encuestados (hombres 40% y mujeres 47%) consideran en su mayoría que sus compañeros no los ponen en ridículo ni se burlan de ellos, sin embargo el 13% restante de hombres específicamente sienten, en algo o en mucho, que son puestos en ridículo por parte de sus compañeros y que se burlan de ellos. Esto demuestra que las bromas y burlas son un mecanismo de infundir temor en sus compañeros, probablemente por celos o envidias generadas en el grupo.

## 12. Prefiere hacer las cosas por sí mismo, antes que pedir ayuda a sus compañeros.

Tabla 20. Prefiere hacer las cosas por sí mismo.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 12</b>	Nada	23	17,97	29	22,65	52	40,63
	Un poco	25	19,53	20	15,62	45	35,16
	Algo	16	12,50	1	0,78	17	13,28
	Mucho	4	3,13	10	7,81	14	10,94

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 18% de los hombres y el 23% de las mujeres consideran en su mayoría que antes de pedir ayuda a sus compañeros, prefieren hacer las cosas por sí mismos, por el contrario, el 3% de hombres y el 8% de mujeres, consideran que prefieren pedir ayuda a sus compañeros. Se evidencia que muy pocas personas confían en sus compañeros, demostrando que el trabajo en equipo es deficiente, y cada trabajador prefiere realizar las cosas por su cuenta.

## 13. Sus compañeros hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.

Tabla 21. Circulan rumores falsos o infundados sobre usted.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 13</b>	Nada	12	9,38	26	20,31	38	29,69
	Un poco	24	18,75	29	22,65	53	41,41
	Algo	20	15,63	5	3,90	25	19,53
	Mucho	12	9,38	0	0	12	9,38

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 28% de los hombres y el 43% de las mujeres consideran que sus compañeros no hacen circular rumores falsos o infundados sobre ellos, sin embargo el 29% con mayor prevalencia en los hombres (25%) consideran que efectivamente sus compañeros hacen circular rumores falsos o infundados sobre ellos. Las mujeres sienten que no hacen circular rumores falsos en términos generales, sin embargo en los hombres un fuerte porcentaje siente que sí, y esto se debe a que existe bastante envidia entre compañeros, además se debe también a la cantidad de familias que existen donde la rivalidad entre ellas es protagonizada en mayor prevalencia por los varones.

#### 14. Sus compañeros se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener.

Tabla 22. Se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 14</b>	Nada	27	21,09	46	35,93	73	57,03
	Un poco	29	22,66	9	7,03	38	29,69
	Algo	4	3,13	5	3,90	9	7,03
	Mucho	8	6,25	0	0	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 44% de los hombres y el 43% de las mujeres consideran que sus compañeros no se burlan de ellos, sin embargo cerca de un importante 9% de hombres y 4% de mujeres consideran que efectivamente sus compañeros se burlan de algún defecto físico o deformidad que pudieran tener. Al igual que el ítem anterior, son los hombres los que advierten cierto tipo de burla por sus defectos físicos, generando en ellos malestar, insatisfacción y desmotivación.

#### 15. Sus compañeros hacen imitaciones de su forma de andar, de hablar.

Tabla 23. Imitan su forma de andar o de hablar.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 15</b>	Nada	27	21,09	50	39,06	77	60,16
	Un poco	17	13,28	9	7,03	26	20,31
	Algo	16	12,50	1	0,78	17	13,28
	Mucho	8	6,25	0	0	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 34% de los hombres y el 46% de las mujeres consideran que sus compañeros no hacen imitaciones de su forma de andar o de hablar, sin embargo cerca de un importante 20% consideran que sus compañeros hacen imitaciones de su forma de andar o de hablar con total prevalencia en los hombres. Nuevamente se ratifica que los hombres son los que reciben imitaciones burlescas y ridículas por parte de sus compañeros generando un acoso no solo verbal sino físico.

## 16. Sus compañeros lo insultan con comentarios obscenos y degradantes.

Tabla 24. Lo insultan con comentarios obscenos y degradantes.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 16</b>	Nada	36	28,13	51	39,84	87	67,97
	Un poco	16	12,50	9	7,03	25	19,53
	Algo	4	3,13	0	0	4	3,13
	Mucho	12	9,38	0	0	12	9,38

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 87% de los encuestados (hombres 41% y mujeres 46%) consideran que sus compañeros no los insultan bajo ningún concepto, sin embargo un 13% de hombres consideran que sus compañeros los insultan con comentarios obscenos y degradantes. Efectivamente la agresión verbal es la más fuerte y constante, donde los hombres son los más afectados, lamentablemente la falta de respeto entre compañeros genera este tipo de situaciones, hasta llegar a denigrar al individuo.

## 17. Recibe amenazas con violencia física, por parte de sus compañeros.

Tabla 25. Recibe amenazas con violencia física.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 17</b>	Nada	56	43,75	56	43,75	112	87,50
	Un poco	4	3,13	4	3,12	8	6,25
	Algo	8	6,25	0	0	8	6,25
	Mucho	0	0,00	0	0	0	0,00

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 94% de los encuestados, con un 47 % en iguales proporciones en cada género consideran que no reciben amenazas con violencia física, a excepción de un 6% de hombres que sienten haber recibido algo de amenazas por parte de sus compañeros. Definitivamente es muy poco el índice de agresión física, sin embargo el haber llegado a ese tipo de agresión denota una falta de respeto excesivo y la exigencia de cambios radicales en el Centro.

## 18. Sus compañeros ocasionan daños en sus artículos personales.

Tabla 26. Ocasionan daños en sus artículos personales.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 18</b>	Nada	44	34,38	55	42,96	99	77,34
	Un poco	20	15,63	5	3,90	25	19,53
	Algo	4	3,13	0	0	4	3,13
	Mucho	0	0,00	0	0	0	0,00

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 97% de los encuestados, con un 50 % en hombres y un 47% en mujeres consideran que no se han ocasionado daños en sus artículos personales, y apenas un 3% de hombres sienten que sus compañeros han ocasionado daños en sus artículos personales. Las agresiones en artículos personales es mínima ratificando que la agresión física casi no se presenta dentro del centro.

## 19. Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo.

Tabla 27. Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 19</b>	Nada	40	31,25	56	43,75	96	75,00
	Un poco	20	15,63	4	3,12	24	18,75
	Algo	4	3,13	0	0	4	3,13
	Mucho	4	3,13	0	0	4	3,13

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 94% de los encuestados, con un 47 % tanto en hombres como en mujeres consideran que no han destruido o dañado sus herramientas de trabajo, y apenas un 6% de hombres sienten que sus compañeros si han destruido o dañado algo o mucho sus herramientas de trabajo. Se mantiene la tendencia, la agresión física es mínima sin embargo siempre que hay un grupo que la está recibiendo y es importante subsanar el problema.

## 20. Sus amistadas reciben amenazas o presiones para que se aparten de su lado.

Tabla 28. Sus amistadas reciben amenazas.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 20</b>	Nada	47	36,72	51	39,84	98	76,56
	Un poco	13	10,16	8	6,25	21	16,41
	Algo	4	3,13	1	0,78	5	3,91
	Mucho	4	3,13	0	0	4	3,13

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 93% de los encuestados, con un 47 % en hombres y en mujeres un 46% consideran que sus amistades no han recibido amenazas o presiones para que se aparten de su lado, y apenas un 7% restante consideran que sus amistades reciben amenazas o presiones para que terminen apartándose de su lado. Demostrando que hay un pequeño porcentaje que está siendo acosado y no solo a ellos sino a sus amistades, pero es importante señalar que la agresión física en términos generales es mínima.

## Discriminación

### 21. No le miran directamente a los ojos, o evaden su mirada.

Tabla 29. No le miran directamente a los ojos.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 21</b>	Nada	31	24,22	34	26,56	65	50,78
	Un poco	33	25,78	25	19,53	58	45,31
	Algo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Mucho	4	3,13	1	0,78	5	3,91

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

El 96% de los encuestados, con un 50 % en hombres y en mujeres un 46% consideran que la gente le mira directamente a los ojos sin evadir su mirada, y apenas un 4% sienten que la gente evade su mirada sin mirarlos directamente a los ojos. La discriminación es un problema social que se mantiene sin embargo poco a poco se va desvaneciendo pero hay que seguir trabajando en eso, los trabajadores lo viven día a día y deben saberla sobrellevar.

## 22. La gente le ignora o le trata como que fuera invisible.

Tabla 30. La gente le ignora.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 22</b>	Nada	43	33,59	55	42,97	98	76,56
	Un poco	9	7,03	1	0,78	10	7,81
	Algo	12	9,38	4	3,13	16	12,50
	Mucho	4	3,13	0	0,00	4	3,13

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 34% y 43% respectivamente, que la gente no le ignora, sin embargo cerca de un 13% de hombres y un 3% de mujeres, sienten que, en algo o en mucho, la gente los ignora y los trata como que fueran invisibles. Efectivamente demuestra que la gente aun discrimina a otros, y los ignora porque no están en su mismo nivel económico o cultural, por lo que la empresa debe actuar sobre esa problemática.

## 23. Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social.

Tabla 31. Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 23</b>	Nada	40	31,25	51	39,84	91	71,09
	Un poco	16	12,50	5	3,91	21	16,41
	Algo	4	3,13	4	3,13	8	6,25
	Mucho	8	6,25	0	0,00	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 31% y 40% respectivamente, que la gente no se burla de ellos, sin embargo cerca de un 6% de hombres consideran que la gente se burla de su forma de ser, etnia o condición social. Este tipo de discriminación es la más constante y por ende la más destructiva, y los trabajadores se ven afectados por su forma de vestir o por el trabajo que realizan.



## 24. Se insinúan sexualmente directa o indirectamente.

Tabla 32. Se le insinúan sexualmente.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 24</b>	Nada	44	34,38	50	39,06	94	73,44
	Un poco	16	12,50	9	7,03	25	19,53
	Algo	4	3,13	0	0,00	4	3,13
	Mucho	4	3,13	1	0,78	5	3,91

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 35% y 39% respectivamente, que no han recibido insinuaciones sexuales, sin embargo cerca de un 6% de hombres y el 1% de mujeres sienten que, en algo o en mucho, han recibido insinuaciones sexuales de manera directa o indirectamente. Este tipo de acoso, se repite mucho en la sociedad ecuatoriana, por lo que los trabajadores están expuestos al mismo, y deben saber cómo actuar cuando reciban este tipo de insinuaciones.

## 25. Buscan desmoralizarle de manera persistente.

Tabla 33. Buscan desmoralizarle de manera persistente.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 25</b>	Nada	36	28,13	49	38,28	85	66,41
	Un poco	24	18,75	10	7,81	34	26,56
	Algo	0	0,00	1	0,78	1	0,78
	Mucho	8	6,25	0	0,00	8	6,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 47% y 46% respectivamente, que no han sido desmoralizados, sin embargo un 6% de hombres, sienten que, han sido desmoralizados persistentemente. Se observa que hay un porcentaje que se siente desmoralizado y es deber de la empresa subsanar este tipo de situaciones, lo importante es que la mayoría no se ve afectado por estas circunstancias.

## Productividad

### 26. Considera que la asignación diaria de sus tareas supera a la de sus compañeros.

Tabla 34. Asignación diaria excesiva de tareas.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 26</b>	Nada	44	34,38	45	35,16	89	69,53
	Un poco	4	3,13	10	7,81	14	10,94
	Algo	12	9,38	4	3,13	16	12,50
	Mucho	8	6,25	1	0,78	9	7,03

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 34% y 35% respectivamente, que las tareas diarias asignadas están en iguales proporciones a las de sus compañeros, sin embargo cerca de un 16% de hombres y un 4% de mujeres, sienten que, en algo o en mucho, la asignación diaria de sus tareas es superior a la asignación de tareas de sus compañeros. Se puede observar que existe inconformidad en la designación de tareas. Y esto se debe a los favoritismos, expuestos anteriormente, de los supervisores.

### 27. Considera que conoce sus actividades y tareas para efectuar bien su trabajo.

Tabla 35. Conoce sus actividades y tareas.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 27</b>	Nada	19	14,84	20	15,63	39	30,47
	Un poco	12	9,38	9	7,03	21	16,41
	Algo	12	9,38	4	3,13	16	12,50
	Mucho	25	19,53	27	21,09	52	40,63

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran, en un 20% y 21% respectivamente, que conoce sus actividades y tareas para efectuar de manera eficiente su trabajo, sin embargo un porcentaje importante con un 15% de hombres y 16% de mujeres consideran que no conocen sus actividades y tareas a fin de efectuar bien su trabajo. Esta situación demuestra que existen falencias en la entrega de tareas y actividades, generando bajo rendimiento y adaptación al trabajo.

## Conducta laboral

### 28. Considera que mantiene una buena relación con sus compañeros, jefes y personal en general.

Tabla 36. Buenas relaciones interpersonales.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 28</b>	Nada	7	5,47	16	12,50	23	17,97
	Un poco	24	18,75	16	12,50	40	31,25
	Algo	4	3,13	7	5,47	11	8,59
	Mucho	33	25,78	21	16,41	54	42,19

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 26% y 16% respectivamente, que mantienen buenas relaciones interpersonales, sin embargo cerca de un importante 24% de hombres y un 25% de mujeres, consideran que no mantienen buenas relaciones interpersonales. Esto ratifica que no hay un buen ambiente de trabajo, ni confianza en sus compañeros, ni un adecuado trabajo en equipo muy visibles dentro del centro de barrido.

### 29. Considera que su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa.

Tabla 37. Su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 29</b>	Nada	10	7,81	12	9,38	22	17,19
	Un poco	8	6,25	4	3,13	12	9,38
	Algo	17	13,28	5	3,91	22	17,19
	Mucho	33	25,78	39	30,47	72	56,25

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 26% y 30% respectivamente, que su trabajo es óptimo, sin embargo cerca de un importante 14% de hombres y un 13% de mujeres, consideran que su trabajo no es óptimo ni aporta al beneficio de la empresa. Se evidencia un deficiente seguimiento y retroalimentación de los trabajadores en el cumplimiento sus tareas, y esto se deriva de las predilecciones de los supervisores por su grupo selecto.

### 30. Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas por la Empresa.

Tabla 38. Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 30</b>	Nada	18	14,06	12	9,38	30	23,44
	Un poco	12	9,38	8	6,25	20	15,63
	Algo	4	3,13	8	6,25	12	9,38
	Mucho	34	26,56	32	25	66	51,56

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 27% y 25% respectivamente, que colaboran con sus compañeros, sin embargo cerca de un importante 23% de hombres y un 16% de mujeres, consideran que no. Demostrando y ratificando lo expuesto anteriormente que no se trabaja en equipo y que no colaboran unos con otros para la consecución de los objetivos del área.

### Capacitación

### 31. Ha recibido charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas.

Tabla 39. Charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 31</b>	Nada	10	7,81	13	10,16	23	17,97
	Un poco	25	19,53	20	15,63	45	35,16
	Algo	5	3,91	9	7,03	14	10,94
	Mucho	28	21,88	18	14,06	46	35,94

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 27% y 26% respectivamente, que no han recibido o han recibido muy poco, charlas informativas con respecto a cómo actuar en situaciones conflictivas, sin embargo un importante 22% de hombres y un 14% de mujeres, consideran que si han recibido muchas charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas. Esto señala que se debe realizar mayor cantidad de capacitaciones para que todos tengan acceso a la misma información y que aprendan a manejar situaciones conflictivas.

### 32. Ha recibido charlas informativas sobre la calidad de servicio que debe brindar.

Tabla 40. Charlas informativas sobre la calidad de servicio.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 32</b>	Nada	6	4,69	16	12,50	22	17,19
	Un poco	21	16,41	8	6,25	29	22,66
	Algo	12	9,38	14	10,94	26	20,31
	Mucho	29	22,66	22	17,19	51	39,84

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres y mujeres consideran en su mayoría con un 32% y 28% respectivamente, que han recibido algo y muchas charlas informativas sobre calidad de servicio, sin embargo un importante 21% de hombres y un 19% de mujeres, consideran que no han recibido o casi nada de charlas informativas sobre la calidad de servicio que deben brindar. Aquí se expone que no hay un adecuado plan de capacitación para los operativos de la empresa, o por los menos no de la manera adecuada.

### Incentivos

### 33. Su supervisor lo felicita e incentiva a realizar mejor su trabajo.

Tabla 41. Le felicitan e incentivan a realizar mejor su trabajo.

		GÉNERO					
		Hombre	%	Mujer	%	Total	%
<b>pregunta 33</b>	Nada	14	10,94	8	6,25	22	17,19
	Un poco	25	19,53	18	14,06	43	33,59
	Algo	8	6,25	17	13,28	25	19,53
	Mucho	21	16,41	17	13,28	38	29,69

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres consideran en su mayoría con un 30%, que no han recibido o casi nada, felicitaciones e incentivos, sin embargo un importante 16% consideran que, si los han recibido. Por el contrario en el caso de las mujeres, un 27% considera que han recibido algo o mucho, felicitaciones o incentivos, mientras que un 6% considera no haber recibido felicitaciones e incentivos, esto demuestra los favoritismos a un cierto grupo por parte de los supervisores porque son pocos los privilegiados de una felicitación o incentivo.

### 34. Ha recibido reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo con lo planificado.

Tabla 42. Reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo.

		GÉNERO					
		Hombre		Mujer		Total	
			%		%		%
<b>pregunta 34</b>	Nada	22	17,19	21	16,41	43	33,59
	Un poco	18	14,06	6	4,69	24	18,75
	Algo	8	6,25	25	19,53	33	25,78
	Mucho	20	15,63	8	6,25	28	21,88

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Los hombres consideran con un 31%, que no han recibido o casi nada, reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo, sin embargo un importante 16% consideran que, si los han recibido. Por el contrario las mujeres, con un 26% considera si haber recibido reconocimientos o felicitaciones, un 16% considera no haberlos recibido. Esto demuestra que, al igual que la pregunta anterior, que solo pocos son los dichosos de recibir felicitaciones o incentivos dejando de lado a los que no pertenecen a este grupo.

### 3.2. Correlación de variables

#### Correlación matricial de abuso de poder vs acoso entre compañeros vs discriminación

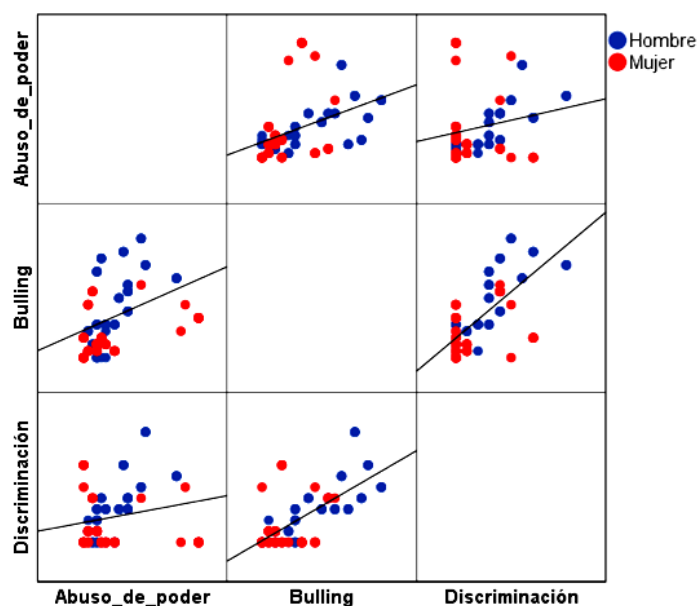


Figura 5. Correlación Matricial de Abuso de Poder Vs Acoso Vs Discriminación

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

La figura muestra la correlación matricial del abuso de poder vs acoso entre compañeros vs discriminación, por lo que se puede observar que a medida que la discriminación tiende a ser alta y crece junto al acoso entre compañeros, la correlación entre el acoso entre compañeros y el abuso de poder es menos pronunciado. Esto demuestra que la discriminación va anclada con el abuso entre compañeros, la una depende de la otra para generarse, por el contrario el abuso de poder esta direccionado mas por la jerarquía y el temor al jefe por lo que no depende mucho de la discriminación.

### Relación entre acoso vs desempeño

**Tabla 43. Relación entre Acoso Vs Desempeño.**

<b>Medidas simétricas</b>		
	Valor	Aprox. Sig.
V de Cramer	0,832	0,000
<b>N de casos válidos</b>	128	

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Se confirma la hipótesis alterna, es decir que el acoso si influye sobre el desempeño y su relación es alta con una V de Cramer de  $0,832 = 83,20\%$  de influencia, con un P valor de  $0,000$  lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. La relación es bastante alta donde se demuestra que el acoso incide directamente en el desempeño.

### Relación entre variables de confusión vs desempeño

**Tabla 44. Relación entre Variables de Confusión Vs Desempeño.**

<b>Medidas simétricas</b>		
	Valor	Aprox. Sig.
V de Cramer	0,738	0,000
<b>N de casos válidos</b>	128	

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Se confirma la hipótesis alterna que las variables de confusión si influyen sobre el desempeño y su relación es moderadamente alta con una V de Cramer de  $0,738 = 73,80\%$  de influencia, con un P valor de  $0,000$  lo que indica que la relación es estadísticamente

significativa. La capacitación y los Incentivos inciden en el desempeño pero a comparación con el acoso, la relación es menor.

**Relación entre acoso vs variables de confusión**

**Tabla 45. Relación entre Acoso Vs Variables de Confusión.**

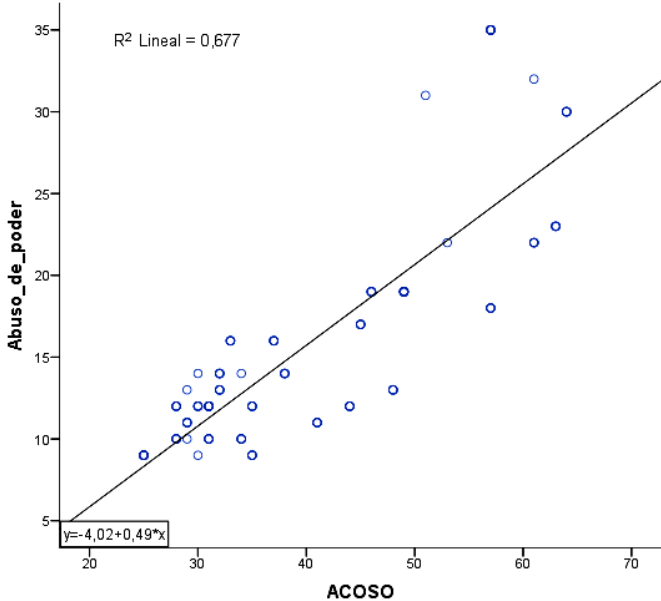
<b>Medidas simétricas</b>		
	Valor	Aprox. Sig.
V de Cramer	0,796	0,000
<b>N de casos válidos</b>	128	

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

Se confirma la hipótesis alterna que el acoso si influye sobre las variables de confusión y su relación es moderadamente alta con una V de Cramer de 0,796 = 79,60% de influencia, con un P valor de 0,000 lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. El acoso mantiene una relación relativamente alta con la capacitación y los incentivos, dado que el acoso si incide en ellos.

**Correlación entre el acoso y el desempeño**

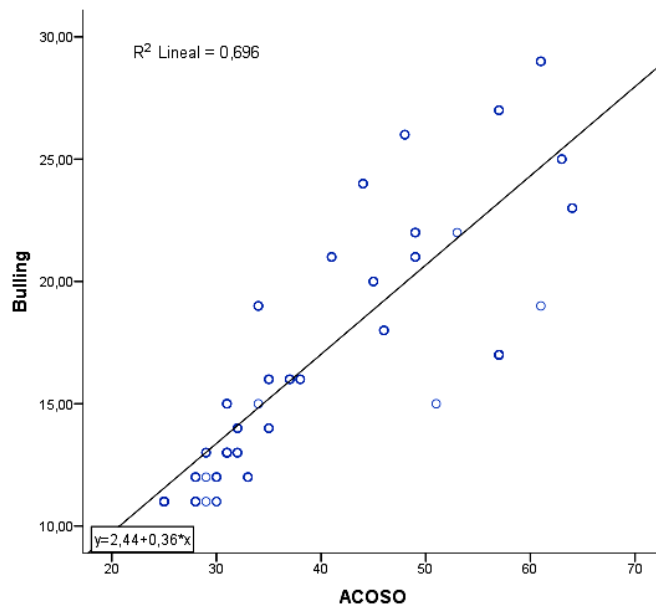
**Subvariable más influyente en el acoso**



**Figura 6. Relación del Abuso de Poder Vs Acoso**

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

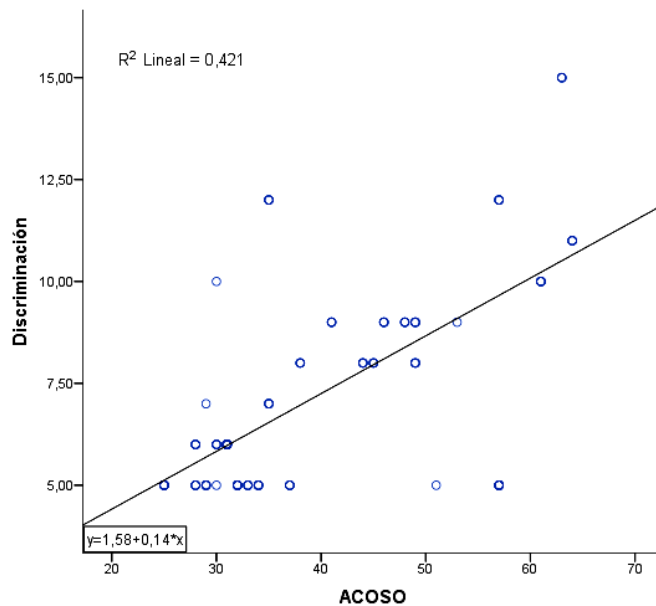




**Figura 7. Relación del Acoso entre Compañeros Vs Acoso**

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor



**Figura 8. Relación de la Discriminación Vs Acoso**

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Las gráficas de dispersión nos evidencian la correlación entre el acoso y las variables de acoso. La correlación lineal es muy alta en las tres variables comparadas, determinando que el acoso entre compañeros con un  $R^2$  0,696 = 69,6%, mantiene la mayor influencia en el acoso laboral. Esto demuestra que el acoso entre compañeros o bullying es el más influyente

de los tres y efectivamente es el que más relevancia tiene en el diario vivir de los trabajadores, dado que comparten mucho tiempo juntos entre compañeros.

### Relación entre subvariables independientes y acoso

**Tabla 46. Relación entre Subvariables Independientes y Acoso.**

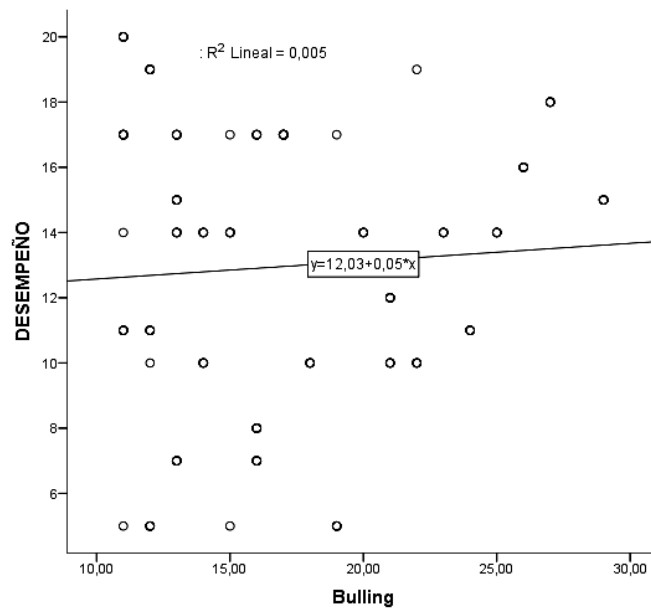
Correlaciones		Abuso de poder	Acoso entre compañeros	Discriminación	ACOSO
<b>Abuso de poder</b>	Correlación de Pearson	1	,406**	,206*	,823
	Sig. (bilateral)		0,00	0,02	0,00
	N	128	128	128	128
<b>Acoso entre compañeros</b>	Correlación de Pearson	,406**	1	,701**	,834**
	Sig. (bilateral)	0,00		0,00	0,00
	N	128	128	128	128
<b>Discriminación</b>	Correlación de Pearson	,206*	,701**	1	,648**
	Sig. (bilateral)	0,02	0,00		0,00
	N	128	128	128	128
<b>ACOSO</b>	Correlación de Pearson	,823**	,834**	,648**	1
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	
	N	128	128	128	128

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

Podemos ver que la correlación más importante del acoso que corresponde al Acoso entre compañeros con una correlación de Pearson de 0,834 que es muy fuerte. Al igual que en las graficas de dispersión, la correlación más fuerte es en el acoso entre compañeros, lo que demuestra que los compañeros de trabajo determinan un adecuado ambiente de trabajo o no, seguido por el abuso de poder de los supervisores.

## Relación entre acoso entre compañeros y el desempeño



**Figura 9. Relación del Acoso entre Compañeros y el Desempeño**

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

**Tabla 47. Relación entre Acoso entre Compañeros y el Desempeño.**

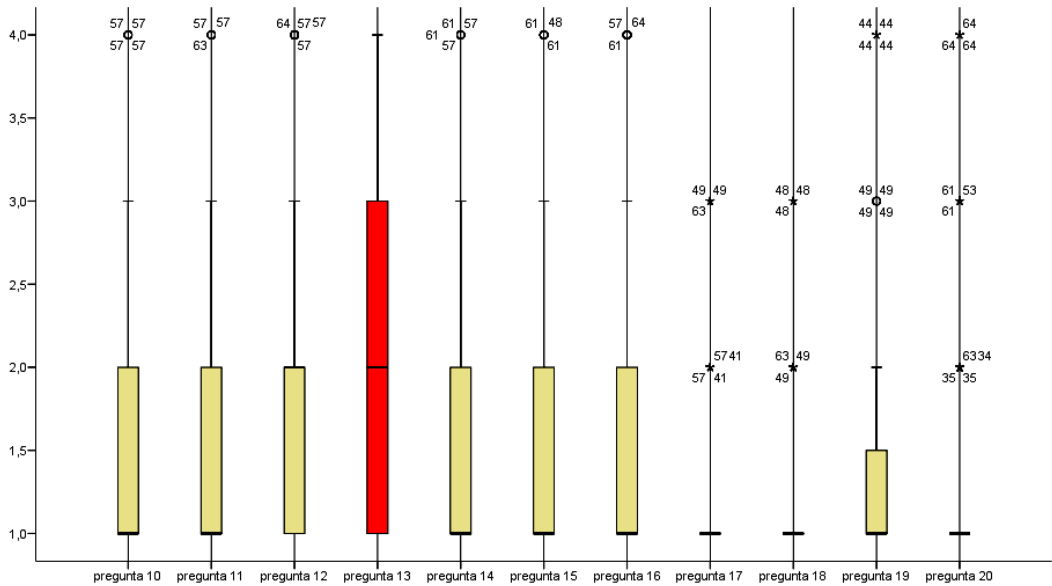
Correlaciones			
		Desempeño	Acoso entre Compañeros
Desempeño	Correlación de Pearson	1	0,069
	N	128	128

Fuente: base de datos de la encuesta

Elaborado por: El Autor

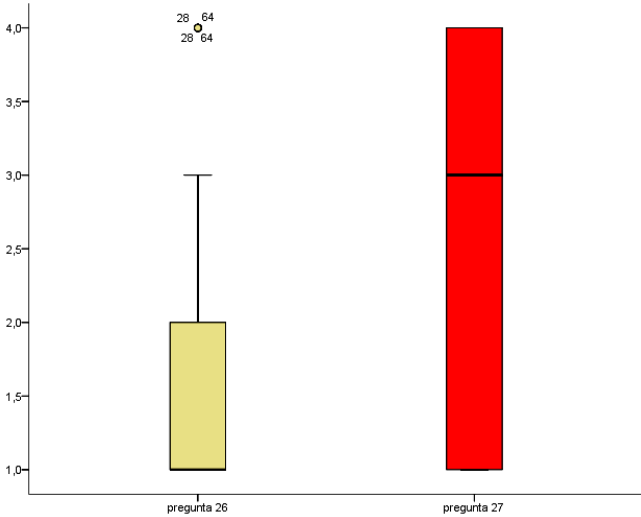
El Desempeño vs el Acoso entre Compañeros tienen una medición de Pearson de 0,069 lo que corresponde a una relación baja y un  $R^2$  de  $0,005 = 5\%$  de influencia. Esto demuestra que el desempeño no influye en el acoso entre compañeros sino al contrario es el acoso entre compañeros que influye sobre el desempeño.

**Relación entre preguntas influyentes del acoso entre compañeros y el desempeño**



**Figura 10. Grafico de Cajas y Bigotes preguntas del acoso entre compañeros**  
 Fuente: base de datos de la encuesta  
 Elaborado por: El Autor

La pregunta más influyente dentro del acoso entre compañeros es la pregunta 13 la cual menciona sobre circular rumores falsos o infundados. Esto demuestra que el circular rumores es lo que más afecta a los trabajadores.



**Figura 11. Grafico de Cajas y Bigotes preguntas de productividad**  
 Fuente: base de datos de la encuesta  
 Elaborado por: El Autor

La pregunta 27 es la más influyente en el desempeño, dentro de su factor de productividad, la cual menciona sobre el conocer sobre su actividades y tareas para desempeñar bien el

trabajo. Esto demuestra que el no conocer sus tareas y actividades genera inseguridad y vulnerabilidad en los trabajadores.

### Correlación de Pearson entre la pregunta 13 y 17

**Tabla 48. Correlación entre Pregunta 13 y la pregunta 27.**

Correlaciones		pregunta 13	pregunta 27
<b>pregunta 13</b>	Correlación de Pearson	1	0,066
	N	128	128

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

La correlación de Pearson es de 0,066 lo que corresponde a una relación poco fuerte de la pregunta 13 que corresponde al acoso entre compañeros y la pregunta 27 que corresponde al desempeño. A pesar de ser las preguntas más influyentes de cada variable no tienen relación considerable la una con la otra.

### 3.3. Comprobación de hipótesis

**Tabla 49. Comprobación de hipótesis.**

ACOSO LABORAL VS DESEMPEÑO		
	Valor	Aprox. Sig.
V de Cramer	0,832	0,000
<b>N de casos válidos</b>	128	

Fuente: base de datos de la encuesta  
Elaborado por: El Autor

Conforme los resultados recopilados en el instrumento de investigación, y verificando la relación entre Acoso Laboral y Desempeño, se observa una relación alta con una V de Cramer de 0,832=83,20% de influencia, con un P valor de 0,000 lo que indica que la relación es estadísticamente significativa, por lo tanto, se confirma la hipótesis donde el acoso laboral SI incide en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación analiza los diferentes tipos de acoso laboral, al mismo tiempo que los relaciona con el desempeño de los trabajadores con respecto a la productividad y conducta laboral.

A pesar de ser un trabajo difícil y complicado, de gran esfuerzo físico, el porcentaje de hombres y mujeres es similar con muy poca diferencia, sin embargo los hombres con un 53% están en mayoría al 47% de las mujeres. La población predominante en el universo estudiado se centra de los 36 años en adelante, sin embargo, el grupo más fuerte se centra a partir de los 46 años sobrepasando la mitad de la población en un 52%. El turno de la mañana mantiene a la mayor cantidad de personas con un 77% de los cuales los hombres predominan en la mañana con un 64% del total de personas que trabajan en la mañana mientras que en la tarde el 83% de mujeres predominan en el turno de la tarde.

Se puede ver que las personas en su mayoría no reciben acoso laboral en su trabajo sin embargo la investigación está enfocada en reconocer ese pequeño grupo de personas que si están siendo objeto de acoso, justamente donde reciben abuso de poder por parte de sus supervisores, donde el 16% de los hombres no pueden expresarse y mencionar su opinión, donde el 9% de mujeres son interrumpidas cuando están hablando, un 16% entre hombres y mujeres reciben gritos por parte de sus supervisores, donde un 10% de mujeres reciben críticas constantes, donde hombres y mujeres en un 14% reciben insultos y amenazas, al 11% de los encuestados le asignan tareas que no les competen, al igual que no son evaluados adecuadamente, y minimizan sus logros y exageran sus errores, donde el 18% recibe negativas o trabas al pedir permisos.

De igual manera podemos observar que el acoso entre compañeros determina personas que se sienten afectados con este problema, por ejemplo, un 25% de hombres es víctima de rumores falsos y malintencionados, el 11% entre hombres y mujeres prefieren hacer las cosas solo antes de requerir ayuda, el 9% de hombres recibe comentarios obscenos, un 6%

aproximadamente, recibe burlas sobre algún defecto físico, estropeo en sus herramientas de trabajo y artículos personales, al igual que sus amistades reciben amenazas.

Por otro lado con respecto a la discriminación, un 4 % siente que la gente evade su mirada, que la gente lo ignora, que recibe insinuaciones sexuales, un 6% en cambio siente que se burlan de su forma de ser o condición social, y que la gente siempre busca desmoralizarles con mayor prevalencia en los hombres.

Con respecto al desempeño, el 7% considera que la carga de trabajo no es equitativa, y un fuerte 30% considera que no conoce sus actividades y tareas, un 17% no mantiene buenas relaciones con compañeros jefes y personal en general, al igual que consideran que su trabajo no es óptimo y no aporta beneficio alguno a la empresa, un 23% dice no colaborar con sus compañeros para cumplir con las tareas.

También es importante colocar que un 18% entre hombres y mujeres no han recibido charlas sobre manejo de conflictos y un 17% no han recibido charlas sobre calidad de servicio; de igual manera un 17% no los han felicitado ni incentivado a realizar mejor su trabajo y un 33% no ha recibido reconocimientos, ni felicitaciones por cumplir con su trabajo a tiempo.

Se puede determinar de igual forma que existe una alta correlación con V de Cramer entre el acoso vs desempeño de 0,832 de influencia, que es una correlación más alta que las variables de confusión, capacitación e incentivos que mantienen un 0,738 de influencia, incluso se puede observar que el acoso mantiene una influencia fuerte sobre la capacitación e incentivos con una influencia de 0,796.

Se verifica cual es el tipo de acoso más influyente, donde el acoso entre compañeros es la más fuerte con una  $R^2$  lineal de 0,696 y una correlación de Pearson de 0,834 de influencia, seguida del abuso de poder con una  $R^2$  lineal de 0,677 y una correlación de Pearson de 0,823 de influencia.

Se logró determinar, con graficas de cajas y bigotes, que la pregunta 13 correspondiente a fomentar rumores falsos y malintencionados, como la más influyente del acoso entre

compañeros y la pregunta 27 correspondiente al desconocimiento de las actividades y tareas, como la más relevante del desempeño, sin embargo al relacionarlas se pudo observar que mantienen una correlación de Pearson de 0,066 lo que nos demuestra que tiene una relación poco fuerte.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Dentro de las conclusiones que se pueden obtener posteriores al estudio, proceso y análisis de la investigación sobre la incidencia del acoso laboral en el desempeño del personal en el Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP se detallan las siguientes:

<b>Objetivo específico</b>	<b>Conclusiones</b>
Identificar el tipo de acoso laboral que predomina en el personal del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.	El acoso entre compañeros es el tipo de acoso laboral que mas predomina en el personal del Centro de Barrido Briceño, donde el sentir de los trabajadores es que sus compañeros circulan rumores falsos sobre ellos, los insultan, no les gusta pedir ayuda por temor a burlas, hay casos en donde reciben comentarios obscenos, maltrato en sus herramientas de trabajo y artículos personales, etc.
Distinguir los factores del desempeño que son los más vulnerables en el personal del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.	El factor de desempeño más vulnerable en el personal del Centro de Barrido Briceño es el Conocimiento del Trabajo, donde el sentir de los trabajadores es que no conocen bien sus actividades y tareas, demostrando que no se sienten capacitados para efectuar de manera eficiente su trabajo. Sin embargo es importante señalar que no existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros, provocando un menor rendimiento en general.
Comprobar el grado de incidencia del acoso laboral en el desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP.	El acoso laboral influye en el desempeño de los trabajadores del Centro de Barrido Briceño de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP. en un 83,20%, demostrando que el acoso es determinante en las capacidades y actitudes que tenga el trabajador en el desenvolvimiento diario de sus actividades y tareas, cuando es víctima de acoso, sea por abuso de sus jefes, acoso entre compañeros o discriminación de la sociedad

## 5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones que arroja el estudio son:

- Efectuar un estudio anual midiendo las condiciones laborales y el impacto en el desempeño de los trabajadores y su percepción con respecto al acoso en todas las áreas de la EMASEO EP. actuando acertadamente y brindando las soluciones oportunas, efectuando una especie de retroalimentación de lo actuado en el año.
- Establecer una Política Inclusiva y Preventiva en la que la alta dirección establezca los lineamientos y compromisos en la que todos los trabajadores y servidores de la empresa reconocen la importancia de prevención del acoso laboral con la participación vinculante de los sindicatos, asociaciones y comité de empresa.
- Diseñar un Plan de Inducción fortaleciendo las relaciones interpersonales entre mandos gerenciales, mandos medios y operativos, así como un adecuado entrenamiento sobre el puesto de trabajo y el uso adecuado de herramientas, salvaguardando la seguridad y bienestar de los nuevos colaboradores.
- Establecer un Programa de Asistencia al Trabajador, con el respaldo de un Psicólogo, un Trabajador Social y un Médico a fin de brindar un servicio permanente para tratamiento de problemas personales y dar apoyo psicológico, detectando las problemáticas, estableciendo acciones preventivas personalizadas, y efectuar seguimientos particulares, manteniendo siempre la confidencialidad.
- Diseñar un Plan de Capacitación Vivencial, en la que los supervisores y sus trabajadores, mejoren sus relaciones interpersonales, mejoren su comunicación y respeto con ejercicios vivenciales de liderazgo, confianza, trabajo en equipo y comunicación.

## BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. A. (2006). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Becerra B., D., & Guerrero G., T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, 17 (1), 118-132.

CEPYME ARAGON. (2015). *El Mobbing*. Recuperado el Septiembre de 2015, de P3 Herramienta Multimedia:  
<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel3apartado3.html>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (2da ed.). Bogota: McGrawHill.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ciudad Alfaró: Asamblea Constituyente.

Costa, S. (Agosto de 2008). *Diseños de Investigación*. Recuperado el Marzo de 2016, de Facultad de Medicina, Universidad de Buenos Aires:  
<http://www.fimed.uba.ar/depto/metodologia/disenos.ppt>

Dosh Dosh and The Wrong Advices. (S/F). *Consecuencias del mobbing para la empresa*. Recuperado el Marzo de 2016, de El mobbing: <http://www.elmobbing.com/consecuencia-para-la-empresa-mobbing-acoso-laboral>

El Emprendedor. (Agosto de 2012). *Reconoce (y detén) el mobbing en tu empresa*. Recuperado el Septiembre de 2015, de ElEmprendedor.ec:  
<http://www.elemprendedor.ec/mobbing-caracteristicas/>

Escartín Solanelles, J., Arrieta Salas, C., & Rodríguez Carballeira, Á. (2010). “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en Psicología*, 23, 1-19.

Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. S. (Septiembre de 2015). El clima organizacional dentro de un empresa. *Revista Contribuciones a la Economía*.

Freire M., A. (Abril de 2015). *Riesgos Psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Repositorio Digital PUCE Ambato: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/handle/123456789/1095>

Fuertes Rocañín, J. C. (2004). *Acoso laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Aran Ediciones.

Gil Monte, P., Carretero, N., & Luciano, J. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 22 (3), 275-291.

González de Rivera, J. L., & Rodríguez Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Madrid: Editorial EOS.

Gonzalez de Rivera, J. L., & Rodriguez Abuin, M. (2003). Cuestionario de estrategias de Acoso Psicológico: el LIPT-60 en versión española. *Psiquis* , 24 (2), 59-69.

González Trijueque, D., & Graña Gómez, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema* , 21 (2), 288-293.

Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Barcelona: Editorial Paidós.

Ibarra U., L. M., Escalante F., A. E., & Mendizábal B., G. (2015). El Acoso laboral entre los trabajadores universitarios. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* , 4 (7).

Jiménez B., Z. F. (Diciembre de 2014). *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Repositorio Digital UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/handle/25000/3954>

Jiménez Caballero, E. (2010). Propiedades Psicométricas del Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LI PT 60). *Gestión y Gerencia* , 4 (1), 61-82.

Ley de Propiedad Intelectual. (1998). Quito: Congreso Nacional del Ecuador.

López Cabarcos, M. Á., & Vásquez Rodríguez, P. (2007). El Mobbing en las Organizaciones. La ausencia de un concepto global y único. *Decisiones basadas en el conocimiento y en el*

*papel social de la empresa*. 2, pág. 15. Mallorca: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

López Cabarcos, M. Á., Vázquez Rodríguez, P., & Montes Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (2), 215-224.

Mansilla Izquierdo, F. (S/F). *Acoso laboral o mobbing*. Recuperado el Marzo de 2016, de Psicología Online: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_1.shtml)

Orozco Silva, E. (Enero de 2014). *Efectos en el Desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de genero masculino de diferentes puestos y organizaciones*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Repositorio Digital Universidad Rafael Landivar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Orozco-Evelyn.pdf>

Pastrana Jimenez, J. I. (2002). ¿Cuánto cuesta el Mobbing en España? *Lan Harremanak*, II (7), 171-181.

Pazmiño Zurita, C. (Agosto de 2008). *Mobbing: El acoso laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*. Recuperado el Septiembre de 2015, de PazmiñoAbogados: [http://www.pazminoabogados.com/Textos/MOBBING\\_%20EL%20ACOSO%20MORAL%20LABORAL,%20INCIDENCIA%20Y%20APLICABILIDAD%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf](http://www.pazminoabogados.com/Textos/MOBBING_%20EL%20ACOSO%20MORAL%20LABORAL,%20INCIDENCIA%20Y%20APLICABILIDAD%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf)

Pinzón de Bojana, B., & Atencio, E. (2010). *El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Multiciencias: <http://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf>

Plan Nacional para el Buen Vivir. (2013). Quito: Senplades.

Redaccion Ekos. (Agosto de 2014). *Que es el Mobbing Laboral*. Recuperado el Septiembre de 2015, de Ekos: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=4400>

Reglamento Interno de Seguridad y Salud EMASEO EP. (2010). Quito.

Rivas Sanchez, L. J. (2003). *Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo*. Madrid: Entrelíneas Editores.

Rojo, J. V., & Cervera, A. M. (2005). *Mobbing o Acoso laboral*. Madrid: Tebar.

Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M. d., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar* , 17 (29), 71-92.

Ulloa, P. N. (Junio de 2013). *El hostigamiento laboral como forma de despido intempestivo*. Recuperado el Marzo de 2016, de Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Loja: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/735>

Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. d. (2013). Clima Laboral y mobbing. *Anuario de Investigaciones Universidad de Buenos Aires* , 20 (2), 23-26.

## ANEXOS

### Instrumento para la Validación de Expertos con Criterios Moriyama

<b>TEMA</b>	INCIDENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE BARRIDO BRICEÑO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO EMASEO EP.			
<b>NOMBRE DEL EXPERTO</b>				
<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	NADA	POCO	MODERADAMENTE	MUCHO
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

VARIABLE A INVESTIGAR	VARIABLE A INVESTIGAR	PREGUNTAS (Respuestas: 1. Nada, 2. Un poco, 3. Algo, 4. Mucho)	COMPRENSIBLE	SENSIBLE A VARIACIONES	SE JUSTIFICA ESTE ÍTEM EN EL INSTRUMENTO	HAY DEFINICIÓN CLARA DEL ÍTEM	ES POSIBLE RECOPIRAR DATOS	TOTAL	OBSERVACIONES
INDEPENDIENTE	ABUSO DE PODER	1	Sus supervisores no le dejan expresarse o mencionar su opinión.						
		2	Sus supervisores le interrumpen cuando habla						
		3	Sus supervisores le gritan o le hablan en voz alta						
		4	Recibe críticas constantes por parte de sus supervisores						
		5	Recibe insultos y con tono de voz amenazante						
		6	Le asignan, la mayor parte de las veces, a efectuar un trabajo humillante						
		7	Su trabajo es evaluado de manera malintencionada e injusta						
		8	Le obligan a hacer tareas injustas y absurdas						
		9	Minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos						
		10	Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades.						

	BULLYING	11	Todos sus compañeros lo evitan, no consigue hablar con nadie									
		12	Sus compañeros le ponen en ridículo o se burlan de Usted.									
		13	Prefiere hacer las cosas por sí mismo, antes que recibir calumnias de sus compañeros									
		14	Sus compañeros hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted									
		15	Sus compañeros se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener									
		16	Sus compañeros hacen imitaciones de su forma de andar, de hablar.									
		17	Sus compañeros lo insultan con comentarios obscenos y degradantes									
		18	Recibe amenazas con violencia física, por parte de sus compañeros									
		19	Sus compañeros ocasionan daños en sus artículos personales									
		20	Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo									
		21	Sus amistadas reciben amenazas o presiones para que se aparten de su lado									
	DISCRIMINACIÓN	22	No le miran directamente a los ojos, o lo miran con desprecio									
		23	La gente le ignora o le trata como que fuera invisible									
		24	Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social									
		25	Se insinúan sexualmente directa o indirectamente									
		26	Buscan desmoralizarle de manera persistente									



DEPENDIENTE	PRODUCTIVIDAD	27	Considera que la asignación diaria de sus tareas supera a la de sus compañeros									
		28	Considera que conoce sus actividades y tareas para efectuar bien su trabajo									
	CONDUCTA LABORAL	29	Considera que mantiene una buena relación con sus compañeros, jefes y personal en general de EMASEO EP									
		30	Considera que su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa.									
		31	Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas por la Empresa									
CONFUSIÓN	CAPACITACIÓN	32	Ha recibido charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas									
		33	Ha recibido charlas informativas sobre la calidad de servicio que debe brindar.									
	INCENTIVOS	34	Su supervisor lo felicita e incentiva a realizar mejor su trabajo									
		35	Ha recibido reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo con lo planificado									

**Encuesta sobre Acoso y Desempeño Laboral**  
**Cuestionario de Leymann LIPT-60**  
**Adaptado por El autor**

<b>EDAD</b>				
<b>GÉNERO</b>	Masculino		Femenino	
<b>TURNO</b>	Mañana		Tarde	
<b>AÑOS DE TRABAJO</b>				

Señalar con una X el lugar correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

<b>NADA</b>	<b>UN POCO</b>	<b>ALGO</b>	<b>MUCHO</b>
1	2	3	4

<b>COMPORTAMIENTOS</b>		1	2	3	4
1	Sus supervisores no le dejan expresarse o mencionar su opinión.				
2	Sus supervisores le interrumpen cuando habla				
3	Sus supervisores le gritan o le hablan en voz alta				
4	Recibe críticas constantes por parte de sus supervisores				
5	Recibe insultos de su supervisor y con tono de voz amenazante				
6	La mayoría de las veces le asignan a efectuar tareas no relacionadas con su trabajo				
7	Su trabajo es evaluado de manera malintencionada e injusta				
8	Sus supervisores minimizan sus logros y aciertos y exageran sus errores o fallos				
9	Le niegan permisos, o le ponen trabas o dificultades.				
10	Todos sus compañeros lo evitan, no consigue hablar con nadie				
11	Sus compañeros le ponen en ridículo o se burlan de Usted.				
12	Prefiere hacer las cosas por sí mismo, antes que pedir ayuda a sus compañeros				
13	Sus compañeros hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted				
14	Sus compañeros se burlan de algún defecto físico o deformidad que pueda tener				

15	Sus compañeros hacen imitaciones de su forma de andar, de hablar.				
16	Sus compañeros lo insultan con comentarios obscenos y degradantes				
17	Recibe amenazas con violencia física, por parte de sus compañeros				
18	Sus compañeros ocasionan daños en sus artículos personales				
19	Destruyen o dañan sus herramientas de trabajo				
20	Sus amistadas reciben amenazas o presiones para que se aparten de su lado				
21	No le miran directamente a los ojos, o evaden su mirada				
22	La gente le ignora o le trata como que fuera invisible				
23	Se burlan de su forma de ser, etnia o condición social				
24	Se insinúan sexualmente directa o indirectamente				
25	Buscan desmoralizarle de manera persistente				
26	Considera que la asignación diaria de sus tareas supera a la de sus compañeros				
27	Considera que conoce sus actividades y tareas para efectuar bien su trabajo				
28	Considera que mantiene una buena relación con sus compañeros, jefes y personal en general.				
29	Considera que su trabajo es óptimo y aporta al beneficio de la Empresa.				
30	Colabora con sus compañeros para cumplir las tareas asignadas por la Empresa				
31	Ha recibido charlas informativas sobre cómo actuar en situaciones conflictivas				
32	Ha recibido charlas informativas sobre la calidad de servicio que debe brindar.				
33	Su supervisor lo felicita e incentiva a realizar mejor su trabajo				
34	Ha recibido reconocimientos o felicitaciones por cumplir su trabajo a tiempo con lo planificado				

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## INFORME

Por medio del presente informe y previa la revisión del documento original de Trabajo de Titulación presentando por el/la Maestrante **Roberto Xavier Cueva Montenegro**, así como el reporte de coincidencias proporcionado por el/la estudiante del programa anti plagio (**PLAGSCAN**) con un **3% de coincidencias** y revisado (en forma manual) los cambios en el documento final, cumpliendo por lo tanto con las exigencias del **Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano**, autorizo la continuación del respectivo proceso de titulación.

Atentamente,



**Dr. Héctor López Bastidas MSc. Mg.**  
**COORDINADOR DE LA MAESTRÍA**  
**EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Quito, DM 30 de Septiembre de 2016