



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Título de Ingeniero en  
Gestión Empresarial.

**Título del Proyecto de la Investigación**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL MOBBING EN LAS  
EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”**

**Autor:**

Daniel Rafael Ulloa Gonzales

**Director del Proyecto de Investigación:**

Lcdo. Rafael Hino Cotto, Msc.

**Quevedo- Ecuador**

**2016**



## **DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, DANIEL RAFAEL ULLOA GONZALES, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Daniel Rafael Ulloa Gonzales**

## **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

El suscrito, **LCD RAFAEL PINTO COTTO MSC**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el egresado, **DANIEL RAFAEL ULLOA GONZALES** realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL MOBBING EN LAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014**”, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**Lcdo. Rafael Pinto Cotto, Msc.**

**DI RECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL  
QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES

PARA: Comisión Formativa, Facultad de Ciencias Empresariales  
DE: Lcdo. Bautista Rafael Pinto Cotto, Mgs.  
ASUNTO: Informe Tesis de Grado  
FECHA: 21 de Octubre del 2015

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final de la Tesis de grado titulada: TEMA: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL MOBBING EN LAS EMPRESAS DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2014", elaborada por el alumno Daniel Rafael Ulloa Gonzáles, previo a la obtención del título de INGENIERO EN GESTION EMPRESARIAL, fue elaborada bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Administrativa, acogiendo la Resolución Décima Octava de la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales, en sesión Ordinaria celebrada el 27 de febrero del 2015; y acogiendo la Resolución SEGUNDA de la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales de sesión ORDINARIA del 26 de junio del 2015; Administrativamente el Decanato Resuelve acoger los temas de anteproyectos de tesis con el cronograma para la ejecución de la Unidad de TITULACION ESPECIAL en la modalidad de trabajo de investigación para el Primer Período Académico Ordinario 2015-2016 y en concordancia con el Art. 9 del Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Este trabajo cumple con los componentes que exige dicho Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 97% del trabajo investigativo.

Atentamente,

Lcdo. Bautista Rafael Pinto Cotto, Mgs.  
Director de Tesis

**PD.- Mensaje del URKUND:**

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

Documento(s) entregado(s) por: [bpinto@uteq.edu.ec](mailto:bpinto@uteq.edu.ec)

Documento(s) recibido(s) el: 19/10/2015 7:49:00

Informe generado el 19/10/2015 8:33:07 por el servicio de análisis documental de Urkund.

[report@analysis.orkund.com](mailto:report@analysis.orkund.com)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL MOBBING EN LAS  
EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”**

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

---

**Ing. Miñoz Heredia César, MSc**

**Presidente del Tribunal**

---

**Ing. Villacís Laínez Carlos, MSc**

---

**Ing. Miranda Ulón Pedro, MSc**

**Miembro del Tribunal.**

**Miembro del Tribunal.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2016**

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, quien me ha permitido tener vida y así poder culminar con esta meta.

A mis padres por el enorme sacrificio que han hecho al hacer realidad este sueño ya que sin ellos no hubiera sido posible.

A mis tíos y demás familiares que de alguna manera han sido fundamentales para mí.

A cada uno de los profesores por transmitir me sus conocimientos a lo largo de estos años y con estos ha sido posible este proyecto.

## DEDICATORIA

A Dios, por ser quien ha estado a mi lado en todo momento guiándome e indicándome el camino del bien, siempre dándome las fuerzas necesarias para perseverar día tras día y permitirme luchar contra todas las barreras que se me han presentado.

A mis padres, Pedro Clemente y Narcisca Salvadora por haber estado guiándome, cuidándome, apoyándome en todo momento de mi vida con su inmenso amor y dándome sus sabios consejos tan acertados que me permitieron superar diversos obstáculos que se presentaron en mi camino y por ser mi principal inspiración para seguir adelante en cada paso de mi vida y de esta gran etapa.

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto consiste en investigar sobre la gestión Administrativa y su relación con el Mobbing en las empresas, analizar el problema que están enfrentando las y los trabajadores, problema grave, que se da con mucha frecuencia y que causa preocupación en la población de Quevedo, por las consecuencias negativas que ocasiona este tipo de conductas. El motivo fundamental, por el que se hace esta investigación es para conocer la magnitud de estos hechos de intimidación, violencia, discriminación hacia los empleados y dar a conocer a quienes tienen responsabilidades sobre la magnitud de esta problemática; los resultados se encontraron a través de un estudio de mercado mediante encuesta dirigidas a empleados de empresas tanto pública como privadas los mismos que permitieron conocer sobre el acoso laboral y de esta manera sacar las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirvieron para plantear una propuesta sobre la gestión administrativa y el Mobbing en la ciudad de Quevedo. Muchos empresarios por tratar de mejorar sus ingresos exigen de masiado a los empleados sin estar debidamente sustentados y que muchas veces termina con la salida de la empresa.

Mediante el estudio de mercado se logró determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre el mobbing existente en las empresas del Cantón Quevedo, además de identificar los instrumentos jurídicos existentes con los que pueden contar las víctimas del acoso laboral y se propuso medidas para la protección y control sobre el acoso laboral para los trabajadores, se determinaron los presupuestos para la implementación de una oficina en las empresas que ayude a mitigar este problema, mediante la implementación de actividades como la capacitación, la activación de los valores empresariales, capacitación del personal sobre el acoso laboral, actividades de unificación, pruebas psicológicas, participación de la gestión administrativa entre otras.

## SUMMARY

The project is to investigate the administration and its relationship with mobbing in business, analyze the problem you are facing the workers, serious problem which occurs very frequently and caused concern in the town of Quevedo, by the negative consequences caused by this type of behavior. The fundamental reason why this research is done is to determine the magnitude of these acts of intimidation, violence, discrimination against employees and to publicize those with responsibilities on the magnitude of this problem the results found by a study of through market survey aimed at employees of both public and private the same as possible to know about bullying and thus draw the respective conclusions and recommendations served to put a proposal on the management companies administrative and mobbing in the city of Quevedo. Many entrepreneurs try to improve their income too require employees without being properly supported and often ends with the departure of the company.

Through market research it was determined the incidence of administrative management of the existing mobbing in companies of Canton Quevedo, besides identifying existing legal instruments with which they can court the victims of workplace harassment and protection measures proposed and control over workplace harassment for the workers, the budgets for the implementation of a business office to help mitigate this problem by implementing activities such as training they determined, activation of corporate values, staff training on the harassment, unification activities, psychological tests, involving administrative management among others.

## INDICE

PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..	iv
URKUND. ....	vi
FIRMAS DEL TRIBUNAL .....	vi
AGRADECIMIENTO. ....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN EJECUTIVO .....	ix
SUMMARY .....	x
ÍNDICE DE CUADROS .....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xviii
CÓDIGO DUBLÍN .....	xix
Introducción .....	1
CAPÍTULO I:- MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1. Problema de investigación .....	3
1.1.1. Planteamiento del problema. ....	3
1.1.2. Formulación del problema. ....	4
1.1.3. Sistematización del Problema. ....	4

1.2	Objetivos .....	5
1.2.1	Objetivo General.....	5
1.2.2	Objetivo Específicos.....	5
1.3	Justificación .....	6
CAPÍTULO II.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVERSIÓN.....		7
2.1	Marco conceptual.....	8
2.1.1	Mobbing .....	8
2.1.2	Mobbing acoso laboral.....	8
2.1.3	Revisión de pares de sham .....	9
2.1.4	Bullying": acoso laboral.....	9
2.1.5	Determinantes de la personalidad .....	9
2.1.6	Definición de empresa .....	10
2.2	Marco referencial.....	10
2.2.1	Gestión administrativa .....	10
2.2.2	La administración y su importancia.....	11
2.2.3	La organización.....	11
2.2.4	La dirección .....	12
2.2.5	Control .....	12
2.2.6	FODA.....	13
2.2.7	Funciones de la gerencia.....	13

2.2.8. Administración . . . . .	14
2.2.9. Administración pública . . . . .	15
2.2.10. Administración Privada . . . . .	15
2.2.11. Lista de verificación de los indicadores de mobbing . . . . .	16
2.2.12. Mobbing . . . . .	17
2.2.13. Origen del mobbing . . . . .	17
2.2.14. ¿Cuál es la diferencia entre violencia laboral y mobbing? . . . . .	17
2.2.15. Cómo combatir el mobbing . . . . .	18
2.2.16. Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal. . . . .	19
2.2.17. El acoso moral en el trabajo: su identificación jurídica . . . . .	19
2.2.18. Mobbing: El estado de la cuestión como cuestión de estado y cuestión social. . . . .	20
2.2.19. Trabajando con el enemigo . . . . .	21
2.2.20. El Mobbing en relación con la intimidación, el acoso, el hostigamiento y la persecución, el comportamiento humano violento . . . . .	21
2.2.21. Qot presenta estudio regional sobre acoso sexual en el trabajo y masculinidad 27 de febrero de 2013 San José.. . . .	22
2.2.22. Análisis estructural de la definición de la empresa: . . . . .	24
<b>CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN . . . . .</b>	<b>25</b>
3.1. Localización . . . . .	26
3.2. Tipos de Investigación . . . . .	26
3.2.1. Aplicada. . . . .	26

3.2.2	Descriptiva . . . . .	26
3.3	Métodos de Investigación . . . . .	26
3.3.1	Deductiva . . . . .	26
3.3.2	Inductiva . . . . .	27
3.4	Fuentes de recopilación de la información . . . . .	27
3.4.1	Fuentes Primarias. . . . .	27
3.4.2	Fuentes Secundarias. . . . .	27
3.5	Diseño de la investigación . . . . .	27
3.6	Instrumentos de la investigación . . . . .	28
3.7	Tratamiento de los datos. . . . .	29
3.8	Recursos humanos y materiales. . . . .	29
<b>CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN. . . . .</b>		<b>30</b>
4.1.1	Identificar mediante el estudio de mercado la Gestión Administrativa y su relación con el Mobbing . . . . .	31
4.1.2	Instrumentos jurídicos con los que cuentan las víctimas de Mobbing en el Ecuador	44
4.1.2.1	Principios del derecho laboral. . . . .	44
4.1.2.2	Responsabilidad patronal cuando actúa como acosador. . . . .	45
4.1.2.3	Derechos consagrados en la constitución vulnerados por la consumación del hostigamiento psicológico al trabajador. . . . .	45
4.1.2.4	Requisitos para que una acción sea reconocida como acoso laboral. . . . .	45
4.1.2.5	Grados de acoso laboral. . . . .	46

4.1.3. Medidas estratégicas sobre el acoso laboral, en las empresas de la ciudad de Quevedo .....	47
4.1.3.1. Prevención y erradicación del acoso laboral.....	47
4.1.3.2. Resolución de conflictos.....	48
4.1.3.3. Plan de acción.....	49
4.1.4. Realizar estudio económico para la implementación de una oficina en las empresas para tratar el acoso laboral.....	51
4.1.4.1. Implementación de un departamento destinado a orientación de acoso laboral en las empresas .....	52
4.1.4.2. Introducción .....	52
4.1.4.3. Justificación .....	52
4.1.4.4. Objetivos.....	52
4.1.4.5. Visión .....	53
4.1.4.6. Misión .....	53
4.1.4.7. Presupuesto para la implementación del departamento de orientación laboral.....	53
4.1.5. Discusión .....	57
<b>CAPÍTULO V- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
5.1. Conclusiones.....	59
5.2. Recomendaciones .....	60
<b>CAPÍTULO VI:- BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>61</b>
6.1. Bibliografía.....	62

CAPITULO VI.- ANEXOS.....	64
1 Encuesta .....	65
2. Agresión a sus subordinados .....	69
3. Sobre carga de trabajo .....	69
4. Burlas y acoso psicológico.....	70
5. Chismes y acoso psicológico .....	70
6. Acoso sexual .....	71

## ÍNDICE DE CUADROS

1. Edad .....	31
2. Cargo .....	32
3. Tiempo de laborando .....	33
4. Nivel de estudio .....	34
5. Rendimiento afectado .....	35
6. Incidencia en su rendimiento laboral .....	36
7. Le han ordenado a realizar otro tipo de trabajo.....	37
8. Ha recibido algún tipo de acoso fuera del ámbito laboral .....	38
9. Le recuerdan sus errores laborales.....	39
10. Críticas .....	40
11. Instrumentos jurídicos.....	38

12. Ha recibido charlas . . . . .	39
13. Implementación de una oficina . . . . .	40
14. Plan de acción . . . . .	49
15. Equipos informáticos para la propuesta del proyecto . . . . .	54
16. Equipos de oficina para la propuesta del proyecto . . . . .	54
17. Muebles y enseres para la propuesta del proyecto . . . . .	54
18. Adecuación del local . . . . .	55
19. Inversión para la propuesta del proyecto . . . . .	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Edad . . . . .	31
2. Cargo . . . . .	32
3. Tiempo de laborando . . . . .	33
4. Nivel de estudio . . . . .	34
5. Rendimiento afectado . . . . .	35
6. Incidencia en su rendimiento laboral . . . . .	36
7. Le han ordenado a realizar otro tipo de trabajo . . . . .	37
8. Ha recibido usted algún tipo de acoso o mobbing . . . . .	38

9. Errores laborales . . . . .	39
10. Griticas . . . . .	40
11. Instrumentos jurídicos . . . . .	38
12. Ha recibido charlas . . . . .	39
13. Implementación de una oficina . . . . .	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

1 Encuesta . . . . .	65
2. Agresión a sus subordinados . . . . .	69
3. Sobre carga de trabajo . . . . .	69
4. Burlas y acoso psicológico . . . . .	70
5. Chismes y acoso psicológico . . . . .	70
6. Acoso sexual . . . . .	71

## CÓDIGO DUBLÍN

Título	“Gestión Administrativa Y Su Relación Con El Mobbing En Las Empresas Del Cantón Quevedo, Año 2014”				
Autor:	Daniel Rafael Ulloa Gonzales				
Palabras clave:	Mobbing	Acoso Laboral	Empresarial	Relaciones Humanas	
Fecha de publicación:	25- agosto-20-15				
Editorial:	Quita EPN 2015.				
Resumen:	<p>Resumen.- El proyecto consiste en investigar sobre la gestión Administrativa y su relación con el Mobbing en las empresas, analizar el problema que están enfrentando los y las trabajadores, que es un problema grave y que se da con mucha frecuencia y que causa preocupación en la población de Quevedo, por las consecuencias negativas que ocasiona este tipo de conductas. El motivo fundamental, por el que se hace esta investigación es para conocer la magnitud de estos hechos de intimidación, violencia, discriminación y para dar a conocer a quienes tienen responsabilidades sobre la magnitud de esta problemática; En este trabajo se tratan aspectos relacionados con el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, justificación y todo lo concerniente con el sustento teórico de las variables del estudio, además se determinaron los métodos, tipos, técnicas y fuentes de información necesarias para el desarrollo de la indagación, los resultados se encontraron a través de un estudio de mercado mediante encuesta dirigidas a empleados de empresas tanto pública como privadas para conocer su criterio sobre el acoso y de esta manera sacar las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirvieron para plantear una propuesta sobre la gestión administrativa y el Mobbing en la ciudad de Quevedo.</p> <p><b>Abstract.</b> - The project is to investigate the Administrative management and its relationship with mobbing in business, analyze the problem you are facing and workers, which is a serious problem</p>				

	<p>which occurs frequently and caused concern in the population Quevedo, the negative consequences caused by this type of behavior. The fundamental reason why this research is done is to determine the magnitude of these acts of intimidation, violence, discrimination and to publicize those with responsibilities on the magnitude of this problem. In this work aspects of approach problem, objectives, assumptions, rationale and everything related to the theoretical basis of the study variables are discussed further methods, types, techniques and sources of information necessary for developing determined inquiry, the results found by a study of mediates market survey aimed at employees of both public and private companies to meet their criteria on harassment and thus draw the respective conclusions and recommendations served to raise a proposal on the administrative management and Mobbing in the city of Quevedo.</p>
Descripción:	91 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	<u>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</u>

## Introducción

Es común ver que muchas personas por no perder su empleo, sus ingresos económicos, deban sobrellevar hechos que atropellan sus derechos humanos, no es fácil desarrollarse laboralmente en una economía tan inestable como la nuestra la fuerza laboral en el Ecuador es parte de una economía inestable, por lo que los trabajadores se aferran a su trabajo por factores económicos. A pesar de existir el código de trabajo, que regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores persiste de manera sistemática el acoso laboral en muchas empresas del cantón Quevedo.

El Mobbing que en su versión nacional se ha popularizado como “acoso laboral” es uno más de los elementos de un fenómeno mayor que es la violencia laboral. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo incluiría las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acusantes e inclusive la indiferencia máxima. Sin embargo, el hecho de no tener una legislación clara al respecto, para poder sancionar estos casos, dificultó aún más los intentos de alertar de la envergadura de este tema. Para el presente proyecto de investigación.

El capítulo I trata sobre la contextualización del problema, mediante el análisis de la situación actual referente al Mobbing en las empresas de Quevedo, la formulación y el planteamiento de los objetivos, además de realizar la debida justificación de la investigación;

El capítulo II, describe el marco conceptual y referencial identificando conceptos y teorías mediante la revisión de libros, internet, sobre temas relacionados con las variables del estudio

El capítulo III detalla la metodología sobre métodos, tipos, técnicas, fuentes de informaciones primarias y secundarias, diseño de la investigación, población y muestra de referencia que ayudaron en el desarrollo de los resultados esperados.

El capítulo IV describe los resultados encontrados mediante el estudio de mercados, la identificación de los instrumentos jurídicos relacionados por el mobbing, medidas de

protección y la implementación de un plan estratégico dirigido a mejorar la gestión administrativa sobre el acoso laboral.

El capítulo V, presenta las conclusiones sobre los aspectos más relevantes encontrados en el desarrollo de la investigación y recomendaciones, pertinente y necesarias para la toma de decisiones en las empresas.

El capítulo VI resalta la bibliografía consultada, donde se detalla a través de autores y temas relacionados con los objetivos del presente proyecto.

El capítulo VII presenta los respectivos anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1. Problema de investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

El Mobbing es un problema que con frecuencia se ha vuelto muy común en el entorno laboral empresarial, mediante situaciones en las que se ven vulnerados los derechos de los empleados y trabajadores por parte de sus jefes, un empleador o un compañero de trabajo para tratar de infundir miedo, angustia que afectan la dignidad de la persona involucrada

En la actualidad, la violencia está presente en muchas áreas de nuestra vida y se puede observar también en los ambientes de trabajo, Por lo general, los efectos que genera el mobbing en las empresas se centran en disminuir la calidad del trabajo debido por las faltas justificadas o injustificadas del trabajador, la producción también baja ocasionando problemas con los clientes. El clima laboral se enrarece y sube el índice de siniestralidad laboral.

Los trabajadores de las empresas en el cantón Quevedo deben enfrentar situaciones negativas para mantenerse en el puesto de trabajo provocado por la desigualdades que existen entre los jefes y la fuerza de trabajo, el trabajador que es el que produce los bienes que crea y desarrolla, se convierte en culpable de muchas cosas negativas que pasan en la empresa; se culpa al trabajador de intransigencia cuando las empresas reducen las ganancias.

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta a la productividad laboral, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación.

### **Diagnóstico.**

Permitió identificar la principal causa del problema del mobbing en las empresas del cantón Quevedo es la inexistencia de una gestión administrativa direccionada a solucionar este tipos de problemas.

## **Causas**

- ✓ Uso inadecuado de la gestión administrativa
- ✓ Falta de cumplimiento en la aplicación de normas y leyes por parte las autoridades dentro de la empresa
- ✓ Liderazgo incompetente

## **Efectos**

- ✓ Colaboradores con baja autoestima
- ✓ Impunidad sobre el delito de mobbing
- ✓ Ausencia de representación y de defensa para el colaborador

## **Pronóstico**

Disminución de las relaciones entre los administradores y empleados por el acoso laboral en las empresas del cantón Quevedo.

### **1.1.2 Formulaci3n del problema.**

¿C3mo analizar la gesti3n administrativa y su relaci3n con el mobbing en las empresas del cant3n Quevedo?

### **1.1.3 Sistematizaci3n del Problema.**

¿C3mo identificar mediante el estudio de mercado la incidencia de la Gesti3n Administrativa y su relaci3n con el Mobbing en las empresas del cant3n Quevedo?

¿Qu3 informaci3n genera el an3lisis de los instrumentos jur3dicos a las v3ctimas de Mobbing en las empresas del cant3n Quevedo?

¿C3mo fomentar las medidas de protecci3n y control sobre el acoso laboral que ayuden a mitigar este problema en las empresas del cant3n de Quevedo?

¿Cómo establecer la factibilidad del proyecto mediante un estudio económico y financiero para la implementación de una oficina en las empresas de Quevedo para tratar el acoso laboral?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Analizar la gestión administrativa y su relación con el Mobbing en las empresas del cantón Quevedo.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Identificar mediante el estudio de mercado la incidencia de la Gestión Administrativa y su relación con el Mobbing en la empresa.
- ✓ Investigar los instrumentos jurídicos de protección con los que cuentan las víctimas de Mobbing en Quevedo.
- ✓ Proponer medidas de protección y control sobre el acoso laboral en los y las trabajadores de las empresas de la ciudad de Quevedo
- ✓ Realizar estudio económico y financiero para determinar la factibilidad del proyecto en la gestión administrativa y la relación con el mobbing en las empresas del cantón Quevedo.

### **1.3 Justificación**

El Mobbing es un fenómeno social que fue descrito por primera vez en los años setenta del siglo pasado y que para ese momento ya llevaba varias décadas existiendo, lo cual nos da una idea aproximada de que tan viejos y cuando pudo haberse desarrollado en los últimos años. Es casi increíble que con tantos años de existencia se conozca tan poco en países como el nuestro.

Es bien conocido que en varios países primer mundistas como: Estados Unidos & España, entre otros se han enfocado en combatir el problema e informar a su población sobre las causas y consecuencias que el fenómeno trae consigo. Con todas estas campañas alrededor del mundo, ¿Cómo es que no nos damos cuenta de la importancia que tiene?

La falta de información existente para la población en general y la gravedad del asunto nos llevaron a elegir este tema, pues consideramos que los problemas que se presentan día a día amerita encontrar soluciones que favorezcan tanto al empresario como a sus empleados.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual.**

### **2.1.1. Mobbing**

Konrad Lorenz, en su libro *Sobre la Agresión* de 1966 describió por primera vez el mobbing entre las aves y los animales, atribuyéndolo a los instintos arraigados debido a la darwiniana lucha por la supervivencia. En su opinión, los seres humanos no están sujetos a similares impulsos innatos, sino que pueden quedar bajo el control racional. (Trujillo M V. M 2010)

En la década de 1970, el médico sueco Peter-Paul Heine mann aplicó la conceptualización de Lorenz a la agresión colectiva de los niños contra un niño blanco. (Leymann H 2010)

En la década de 1980, el psicólogo Heinz Leymann aplicó el término a la conjuración en el lugar de trabajo. Leymann observó que uno de los posibles efectos secundarios del Mobbing es el trastorno por estrés posttraumático, y que se diagnostica con frecuencia. Después de hacer este descubrimiento ha tratado con éxito a miles de víctimas del Mobbing en su clínica en Suecia (Leymann H 2010)

### **2.1.2. Mobbing acoso laboral.**

Tras el trabajo de Heine mann, Elot también identifica al Mobbing como un fenómeno común en la forma de los grupos de intimidación en la escuela. Se trata de siempre de una "conspiración", en la que alguien está utilizando tácticas de rumores, insinuaciones, desacreditación, aislamiento, hostigamiento y sobre todo, haciendo que parezca como si la persona en cuestión es responsable de esas reacciones en su contra, que sería culpar a la víctima.

Kenneth Westhues también estudió el Mobbing en el mundo académico y encontró que la vulnerabilidad de la víctima se incrementó por las diferencias personales, como ser un extranjero o de distinto sexo, o trabajar en un campo post-moderno como la música o la literatura, o la presión financiera, o tener una agresividad superior. Otros factores incluyen la envidia, el pensamiento heterodoxo o la política del campus. (González de Rivera, J., 2011)

### **2.1.3 Revisión de pares de sham**

En medicina, las revisiones de pares falsos han sido reconocidas por algunos como una manifestación de acoso moral. En EE UU, el neurólogo Lawrence R. Huntoon considera que la psicología de los atacantes es una combinación de la psicología de los agresores y la del linchamiento. Los ataques suelen ser dirigidos por uno o unos pocos matones que han ganado posiciones de poder sobre los de más y que disfrutan ejecutándolo, abusando de ese poder para atacar y dañar a los más vulnerables. (Avedaño C, 2014)

### **2.1.4 Bullying": acoso laboral.**

El "Bullying" (acoso escolar o laboral) es un problema común. Sin embargo, es poco considerado como un diagnóstico en el campo de la salud asistencial. Es una forma de abuso que puede existir en cualquier ámbito donde convive un grupo de personas, pero ocurre con más frecuencia en el ámbito escolar de niños y adolescentes. Se presenta cuando una o más personas ejercen un comportamiento lesivo, intencional y recurrente contra otro u otros individuos, que se caracteriza por un abuso sistemático del poder. Esta conducta puede expresarse de diferentes formas: como agresión física, verbal, psicológica y social. (Martínez, M, 2010)

### **2.1.5 Determinantes de la personalidad**

El autor explica que el comportamiento siempre implica interacción compleja entre las personas y la situación. Los hechos que ocurren en el entorno que rodea a las personas, influyen de manera importante en la forma en que las personas se comportaran en un momento dado, si bien las personas también aportan siempre algo suyo a la situación, este representa cualidades únicas del individuo (Slocum, 2010)

Representa el perfil general o la combinación de atributos psicológicos estables que captan la naturaleza única de una persona. Por tanto, la personalidad combina una serie de características físicas y mentales que reflejan la forma en que una persona mira, piensa, actúa, y siente (Slocum, 2010).

## **2.1.6 Definición de empresa**

Define en su libro *Marketing* que la empresa es el organismo formado por personas, bienes, materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela. (Romero, R, 2010)

Expresa que la empresa es una entidad formada por un capital social y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

El *Diccionario de Marketing* de Cultural S.A, define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad".

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio (Casanueva, J. G, 2011)

## **2.2 Marco referencial.**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

Es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad productiva y competitividad en la consecución de sus objetivos. La administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen los principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia, así mismo la administración contribuye en el desarrollo de la sociedad al proporcionar lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos y realizar cualquier actividad con la mayor eficiencia lo cual tiene múltiples connotaciones en los avances de la humanidad. (Minch, 2011)

## **2.2.2 La administración y su importancia**

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización de hecho en la manera más efectiva para garantizar su competitividad, además indican que existen diferentes conceptos de administración, coloquialmente se dice que: la administración es hacer algo a través de otros, otra acepción es lo que se conoce como la ley de oro de la administración, entendida como hacer más con menos, para entender el proceso de la administración basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos de la anterior definición:

**Objetivos.** La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados. Eficiencia. Se obtienen cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad. **Competitividad.** Es la capacidad de una organización para generar productos/servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad con respecto a los de otras empresas de productos similares. **Calidad.** Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos. **Coordinación de recursos.** Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración (Chiavenato, 2012)

## **2.2.3 La organización**

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

1 Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contratación, nuevos productos, etc.) lo que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

2 Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.

3 suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades efectivamente con un mínimo de esfuerzo.

4 Evita la lentitud e ineficacia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.

5 Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades. (Lawrence, 2010)

## **2.2.4 La dirección**

El autor indica que es una etapa del proceso administrativo siendo esta la última etapa del proceso de la administración, en esta etapa dirección se concentran un conjunto de acciones como dirigir acciones y métodos que fueron planeados y organizados.

Además existen diferentes definiciones de los maestros y creadores de la administración, se puede decir de forma sencilla que la dirección es la capacidad de dirigir influir, establecer objetivos, estrategias y controlar los distintos recursos con los que cuenta la empresa desde recurso material, humano, hasta recursos financieros (Halloran, 2011)

## **2.2.5 Control**

Manifiesta que es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes aunque la planeación debe proceder del control. Los planes no se logran por sí solos estos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con las metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

La función de control consta de cuatro pasos básicos.

1 Señalar niveles medios de cumplimiento, establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales, de ventas para los vendedores. 2 Checar el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año, etc.). 3 Determinar si existe alguna variación de los niveles medios. 4 Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor institución, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad. (Montebello, 2010)

## **2.2.6 FODA**

Según el análisis Dafo es una técnica que permite trabajar tanto con los elementos internos y externos, presentes como futuros, lo que nos facilita obtener una visión global de la situación de las organizaciones en relación con el entorno. Es quizás una de las herramientas más utilizadas para el análisis interno y externo y en muchas ocasiones la única empleada. La palabra Dafo o Foda es el acrónimo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Las amenazas serán todos aquellos factores externos que ponen en peligro los objetivos de la organización y que requieran planes de contingencias o estrategias alternativas para evitarlos. Las oportunidades son los factores externos que la organización puede explotar en beneficio propio y para los cuales deberá adaptar su estrategia. Las fortalezas son aquellos puntos fuertes de la organización que convenientemente explotados ofrecen ventajas competitivas y que deben ser la base de los planes de futuro. Las debilidades pueden hacer referencia a las áreas de mejoras de la organización en organización del análisis interno realizado. Dichas áreas de mejoras, convenientemente agrupadas y priorizadas, darán lugar a los planes de mejora en el contexto de la estrategia. (Méndez, 2013).

## **2.2.7. Funciones de la gerencia**

A principios del siglo xx, un industrial llamada Henri Fayol escribió que todos los gerentes realizan cinco funciones administrativas básicas: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En la actualidad se han resumido cuatro planear, dirigir, organizar y controlar. Puesto que las organizaciones existen para para alcanzar metas, al quien tiene que definir cuáles son estas y cuales los medios para lograrlas; la gerencia es ese al quien, la función de planear abarca la definición las metas de una organización, el establecimiento de la estrategia para alcanzarla, así como el desarrollo de un conjunto integral de planes para integrar y coordinar las actividades. (Robbins, 2013).

## 2.2.8 Administración

Es la ciencia social aplicada o tecnología social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización.

Considerando la definición anterior, puede decirse entonces que:

- ✓ **Planificar:** Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis DAFO). La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.
- ✓ **Organizar:** Responde a las preguntas ¿Quién va a realizar la tarea?, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo se va a realizar la tarea?; ¿cuándo se va a realizar?; mediante el diseño de proceso de negocio, que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.
- ✓ **Dirigir:** Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

- ✓ **Controlar:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y organismos estatales, y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, etc. y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares. (Slocum 2010)

## **2.2.9. Administración Pública**

La administración pública es una rama especial de la ciencia de la administración y como tal se halla formada por una serie de principios, pero también es un sector integrante de la actividad gubernamental, por lo que se encuentra sometida a las exigencias de la política.

Fernando Fernández en su libro "Dirección y Organización de Empresas", pública y privada define: "La administración pública es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del Estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país". (Robbins, 2013)

## **2.2.10. Administración Privada**

La administración privada es una rama especial de la ciencia de la administración y actualmente constituye el eje del sistema de vida del mundo occidental amparada en el derecho de propiedad incluida en la mayoría de las cartas constitucionales de las naciones.

Fernando Fernández define que "La administración o empresa privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que creen riquezas asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para

toda la comunidad". Es decir que el fin esencial de la empresa privada es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento.

### **2.2.11. Lista de verificación de los indicadores de mobbing**

Los sociólogos y los autores han creado listas de verificación y otras herramientas para identificar el comportamiento de Mobbing.

- ✓ Instinto
- ✓ Narcisismo
- ✓ Egocentrismo
- ✓ Abuso
- ✓ Abuso psicológico
- ✓ Agresión relacional
- ✓ Acoso
- ✓ Linchamiento
- ✓ Agresividad
- ✓ Violencia
- ✓ Violencia de género
- ✓ Violencia contra las mujeres
- ✓ Violencia contra el varón
- ✓ Violencia intrafamiliar
- ✓ Violencia doméstica
- ✓ Violencia en el noviazgo
- ✓ Bullying
- ✓ Manipulación psicológica
- ✓ Perros de paja
- ✓ Chi vo expiatorio
- ✓ Culpar a la víctima
- ✓ Víctima
- ✓ Víctimización (Leymann H, 2010)

## **2.2.12 Mobbing**

Manifiesta que establecen en sus estudios que las áreas que se ven afectadas por el acoso laboral son esencialmente: la salud física, la salud emocional, el desempeño profesional y el ámbito social de la víctima. La depresión, la ansiedad crónica, la desmotivación, los trastornos del sueño y la fatiga, son algunas de las consecuencias que estos fenómenos tienen en la salud de los trabajadores, además de las grandes pérdidas económicas y sociales según, según reportes de los países de la Unión Europea.

El Mobbing se ha definido como la forma de maltrato psicológico, verbal o físico entre estudiantes ya sean jóvenes o niños. El Mobbing fue conocido como problema social en los años setenta del siglo pasado en la península Escandinava, también se la conoce como acoso escolar y violencia entre iguales. Las decisiones son muchas pero básicamente son eso: violencia entre iguales. Incluso ve hay un autor que dice que el Mobbing se sigue dando aun en lugares de trabajo de los adultos, en forma de discriminación, acoso y violencia. (Leymann H 2010)

## **2.2.13 Origen del mobbing.**

Dice que Inglaterra le da nombre al concepto. Sin embargo esta actividad se practica desde que existe el poder y la debilidad. El origen de la palabra tiene que ver con “mafia” o ataque y el término se refiere al acoso psicológico en un ambiente laboral. El fenómeno se comenzó a estudiar en toda Europa (España, Inglaterra y Suiza) a partir del daño que llegó a ocasionar sobre personas y empresas. (Trujillo M V. M 2010)

## **2.2.14 ¿Cuál es la diferencia entre violencia laboral y mobbing?**

Explica que si una empresa no tiene las herramientas adecuadas para manejar un conflicto, esto deriva en violencia laboral o acoso psicológico laboral o mobbing. El conflicto puede darse simplemente porque dos áreas no están de acuerdo, o por un tema de procesos; si no tiene como resolverlo el problema se vuelve personal y violento. La violencia laboral tiene que ver por el trato, la forma de hablar y de expresarse. Por ejemplo un líder que grita e insulta porque no tiene la capacidad para comunicarse sin generar violencia. Por otro lado, el acoso psicológico laboral tiene que ver con la intencionalidad y la perversión. Este tipo

de violencia puede durar semanas, meses o años en lo que se lastima a una persona todos los días hasta agotarla.

Se genera en varios sentidos: de forma vertical ascendente o descendente y de forma horizontal o entre colegas. Una forma de mobbing descendente es asignar a los empleados más trabajo del que pueden realizar para generarlas ineficiencia; en contraste, el líder también puede asignar trabajo inferior a las competencias del empleado, no tomarlo en cuenta para las decisiones, aislarlo y no proveer del material que necesita. Dependiendo de la resistencia o de las necesidades del trabajador, éste tendrá los ataques e incluso la pérdida de su dignidad, que es el fin del acosador.

Una práctica muy perversa es el acoso psicológico horizontal o entre pares. La empresa puede resolver conflictos internos mediante ciertas prácticas y buscar claridad en las políticas y los procesos para contrarrestarlos. Sin embargo el acoso horizontal surge de la naturaleza humana a través de la envidia, el egoísmo, los celos, el temor y el rechazo a la diversidad. También se da el temor al talento y al brillo del otro; por otro lado, cuando un lugar es altamente competitivo se exagera el Mobbing el acosador intenta destruir a quien representa una amenaza. (Trujillo M. V. M. 2010)

## **2.2.15.      Cómo combatir el mobbing**

Manifiesta, hay que trabajar en la responsabilidad social individual, porque es muy fácil hablar de las empresas como si fueran el verdugo y de los empleados como víctimas. La idea no es reflexionar quien protegerá a esas víctimas sino como responsabilizar a todos para protegernos entre otros. Lo que se logra mediante el respeto.

La idea no es reflexionar quien protegerá a esas víctimas, sino cómo responsabilizar a todos para protegernos entre todos. Lo que se logra mediante el respeto. Buscamos prevenir, concientizar y analizar qué tipo de acciones favorecen un clima laboral. Las empresas que llamo “bonsai” son aquellos que no crecen y se estancan en que los demás tampoco; impiden la creatividad y el desarrollo por temor y falta de aceptación a la diversidad. Las personas son el activo más importante de la empresa y cuando existen problemas entre ellas pueden destruir a la organización.

Esta materia de rotación, unos estudios indican que cada persona perdida cuesta a la empresa seis meses de sueldo. Una organización que no es sana tiene bajas de empleados de forma permanente. Muchos empresarios no se percatan que esto afecte a la productividad; si no se preocupan por conseguir una cultura organizacional sana, difícilmente lograrán salir adelante con sus proyectos. (Avedaño C, 2014)

## **2.2.16. Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal.**

Dice en su libro, hay una extensa cultura de que la agresividad y la violencia resuelven los problemas; esto ha sido el modo de actuar de nuestros antecesores es un “modus vivendi” que se ha transmitido de generación en generación. Las diversas instituciones y más recientemente, la empresa moderna han desarrollado en su seno dinámicas perversas de acoso contra algunos de sus miembros por razones, tan evidentes en apariencia, que ni siquiera se cuestionan. Así todavía hoy, la violencia y no el derecho, sigue siendo utilizado por los más fuertes para imponer sus criterios. El lugar de trabajo donde el individuo pasa buena parte de su vida, establece relaciones con los demás y se integra en un sistema de relaciones interpersonales dentro de una organización productiva, viene a ser uno de esos entornos sociales, quizás el más importante, hoy en cuyo seno se manifiesta esta agresión psíquica. Esta obra pretende contener todos los elementos necesarios para abarcar la verdadera dimensión del acoso moral laboral, desde el punto de vista sociológico, psicológico, pero sobre todo jurídico, para permitir que el letrado pueda plantear cualquier tipo de acción en defensa de las víctimas de mobbing. (Mata, 2011)

## **2.2.17. El acoso moral en el trabajo: su identificación jurídica**

Indica que es suficiente exponer cifras, con independencia de su estricta precisión para mostrar la importancia social y jurídica que ocasiona el hostigamiento moral en el mundo laboral. Es un fenómeno cierto que ya fue objetivado por expertos suecos años atrás y que en la actualidad se encuentra en plena efervescencia perniciosa y judicial en nuestro país. Es también un fenómeno necesario, en tanto en cuanto evidencia la compleja naturaleza humana en el mundo laboral, articulándose como medio efectivo para reprimir abusos alienantes. Sin embargo, ante una situación tan confusa, no es extraño verificar denuncias y litigios en donde se entremezclan situaciones de mal estar laboral o desavenencias con el

abuso moral convirtiéndose de esa forma el acoso en instigador e invirtiendo los términos de la supuesta acción defensiva en agresión ofensiva. (Martínez, M., 2010)

## **2.2.18. Mbibi ng: El estado de la cuestión como cuestión de estado y cuestión social.**

Explica que importante una cultura sin violencia reciclable por eso es tan importante las ideologías sin violencia reciclable. Por eso es muy imprescindible un estudio multidisciplinar y coparticipado sobre la violencia, en el que se implica el Estado y la sociedad. Por cuanto más sepamos cómo funciona la voluntad violenta de destruir, mejor sabremos defender nuestra voluntad creativa de vivir y, si es preciso usar la violencia, sabremos ejercerla legítima y moralmente porque no reciclamos la violencia, sino que la neutralizamos e instauramos en un nuevo orden.

En menos de dos años hemos conseguido mucho pero el movimiento de presión social (sindicatos y asociaciones) no tienen una unidad de acción. Las asociaciones de afectados están enfrentadas. Hay una voluntad violenta de destruir que tiene mucho que ver con lo que acosa que está enfrentado a los afectados. Las autoridades que quieren cumplir con su deber de proteger a las víctimas y prevenir la violencia están desorientadas.

Es importante una cultura sin violencia reciclable, por eso son tan importantes las ideologías sin violencia reciclable. Por eso es imprescindible un estudio multidisciplinar y coparticipado sobre la violencia en el que se implique el Estado y la sociedad. Porque cuando más sepamos cómo funciona la voluntad violenta de destruir mejor sabremos defender nuestra voluntad creativa de vivir y si es preciso usar la violencia, sabremos ejercerla legítima y moralmente porque no reciclaremos la violencia sino que la neutralizaremos e instauraremos un nuevo orden. Las asociaciones de afectados están enfrentadas. Hay una voluntad violenta de destruir que tiene mucho que ver con la que acosa, que está enfrentado a los afectados. Las autoridades que quieren cumplir con su deber de proteger a las víctimas y prevenir la violencia están desorientadas. La jurisprudencia está sembrando de inseguridad jurídica la función judicial. (Martín Daza, F. P., 2010)

## **2.2.19. Trabajando con el enemigo.**

Manifiesta las estrategias para combatir los conflictos en el lugar de trabajo a través de múltiples casos y testimonios los psicólogos de empresas Pepe García Romero, Daya H Rolsma han tratado la realidad que se esconde dentro de las empresas públicas y privadas.

Los datos sobre los problemas y enfermedades psicosociales en el mundo laboral arrojan cifras escalofriantes: el estrés afecta a más de 40 millones de personas en la Unión Europea; tan solo en el sector sanitario, entre 20 y un 30 por ciento de profesionales han llegado al desgaste personal o burn out (síndrome de estar quemado); según algunos estudios más de dos millones se sienten humillados y maltratados en el trabajo; otra investigación realizada por la asociación británica Mind asegura que los problemas laborales causan más depresiones que un divorcio o la muerte de un familiar. (Pepe García Romero, 2010)

## **2.2.20. El Mobbing en relación con la intimidación, el acoso, el hostigamiento y la persecución, el comportamiento humano violento**

En el contexto de los seres humanos, denota a la intimidación, el acoso, el hostigamiento y la persecución ejercida sobre un individuo por otro, o por un grupo, en cualquier contexto. Puede ser identificado como el abuso o maltrato emocional en el lugar de trabajo, tales como la conjuración en contra de alguien por parte de sus compañeros de trabajo, pares, subordinados o superiores, forzándolos en los lugares de trabajo a través de rumores, instituciones, intimidaciones, humillaciones, descréditos o el aislamiento para que renuncie o salga de un sitio de trabajo, estando así en presencia del acoso laboral pero con mayor propiedad comprende toda violencia ejercida mediante intimidación, acoso, hostigamiento y persecución en cualquier ámbito, o en razón de determinadas condiciones o circunstancias, como pueden ser la violencia (González de Rivera, J., 2011)

## **2.2.21. OIT presenta estudio regional sobre acoso sexual en el trabajo y masculinidad 27 de febrero de 2013 San José**

Un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) busca contribuir a precisar los factores que pueden propiciar el acoso sexual hacia las mujeres en los lugares de trabajo, en los países de Centroamérica y República Dominicana. La investigación fue presentada este día por dicho organismo en San José, Costa Rica, en el marco de las celebraciones del Día Internacional de la Mujer.

La investigación, "Acoso sexual en el trabajo y masculinidad en Centroamérica y República Dominicana", fue realizada por investigadores nacionales en cada uno de los países de la región y se propuso analizar la perspectiva de hombres adultos de la población general sobre la forma como entienden, explican y experimentan el acoso sexual hacia las mujeres en el ámbito laboral.

La OIT define el acoso sexual en el ámbito laboral como "insistentes proposiciones, tocamientos, acercamientos o invitaciones no deseadas, de naturaleza sexual, que pueden provenir de un superior/a o de un compañero/a de trabajo, que influyen de manera directa en las posibilidades de empleo y en las condiciones o el ambiente laboral y que producen también efectos en las víctimas, tanto de orden psicológico como emocional. Es la forma más común de discriminación por género en el trabajo"

Durante el trabajo de campo de la investigación, se indagó a 428 hombres de la población general, con características sociodemográficas heterogéneas (entre otras: edad, procedencia, nivel educativo, ocupación, orientación sexual, estado civil) a fin de determinar los elementos de la masculinidad que pudieran contribuir al acoso sexual en el trabajo.

"Esta investigación, pionera en la materia, arroja nuevo conocimiento entorno al tema del acoso sexual en el ámbito laboral. Se convierte así en una herramienta muy valiosa para promover estrategias de prevención del acoso sexual en los centros de trabajo. El estudio de la OIT aporta conocimiento sobre la manera en que los hombres viven su masculinidad y como estas vivencias se expresan en los lugares de trabajo llevando, en ocasiones extremas, a situaciones de abuso como el acoso sexual. A través de este estudio, y de las

herramientas de trabajo que se están desarrollando con base en sus resultados, la OIT apuesta por la acción decidida, propositiva y transformadora de los propios hombres, para lograr lugares de trabajo libres de acoso sexual. Con este estudio, la OIT quiere marcar la celebración del Día Internacional de la Mujer, cuyo objetivo este año es combatir la violencia de en los lugares de trabajo, haciendo un llamado a desarrollar políticas, programas, legislación y otras medidas encaminadas a combatir la violencia de género en los lugares de trabajo", expresó Virgilio Levaggi, Director de la Oficina Subregional de la OIT.

"El acoso sexual en el trabajo -puntualizó Levaggi- atenta contra las más elementales condiciones para que las personas desarrollen sus trabajos en forma armoniosa y productiva, dado el impacto que tiene en la persona que lo vive en forma directa, en sus compañeros y compañeras de trabajo en el ambiente de trabajo y en el rendimiento del personal en la organización para la que labora y la sociedad en general". El estudio aborda el tema de la construcción social de la masculinidad y revela que hay una predominancia de la masculinidad tradicional que empieza a coexistir con formas de comprenderla más avanzadas e imbuidas de un sentido de equidad, lo cual parece mostrar una transición.

Los entrevistados durante la investigación admiten el hecho de que el acoso sexual en el trabajo se dirige predominantemente hacia las mujeres y refieren tener conocimiento de casos concretos de esta práctica. A lo largo de las indagaciones que sirvieron de base al estudio, los participantes evidenciaron los componentes de la masculinidad que pueden determinar la aparición de acoso sexual en el ámbito laboral, así como sus percepciones sobre la incorporación de las mujeres a los centros de trabajo, entre otros aspectos.

Por otra parte, durante la investigación también se recogió la visión de los hombres indagados, en relación con las acciones a tomar para combatir el acoso sexual en el trabajo. En ese sentido, refirieron la educación y el cambio de cultura para combatir las prácticas discriminatorias por razones de género. Esto, sin dejar de lado el fortalecimiento de las instituciones que abordan la problemática y, de manera pronunciada, se insistió en la necesidad de promover y facilitar la denuncia así como una mayor difusión de los verdaderos componentes del acoso sexual y su más fácil identificación. (OIT, 2013)

## **2.2.22 Análisis estructural de la definición de la empresa:**

Manifiesta en su libro se puede apreciar que la definición de empresa revela los siguientes elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa: 1. Entidad: es decir que una empresa es una colectividad considerada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica) o un ente individual conformado por una sola persona (por lo general el propietario). 2. Elementos humanos: Se refiere a toda empresa está conformada por las personas que trabajan y/o realizan inversiones para su desarrollo. 3. Aspiraciones: son las prestaciones o deseos para lograr algo que tienen las personas que conforman la empresa. 4. Realizaciones: Se entiende como las satisfacciones que sienten los miembros de la empresa cuando logran cumplir aquello que aspiran. 5. Bienes materiales: Son todas las cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, oficinas, mobiliario, etc. 6. Capacidad técnica: Es el conjunto de conocimiento y habilidades que poseen los miembros de la empresa para ejecutar algo. 7. Capacidad financiera: Se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones. 8. Satisfacciones de necesidades y deseos: La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación), en cambio los deseos consiste en anhelar los satisfactores específicos para estas necesidades profundas. (Romero, R., 2010)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Localización**

La investigación se realizó en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, cuenta con una población de 173.575 habitantes del último censo de población y vivienda del 2010, en la cual resalta su actividad económica principal es la agronomía. Es considerada la nueva capital bananera del Ecuador por sus grandes extensiones de sembríos y por la cantidad de empresas que se dedican a esta actividad tiene una situación geográfica es 1°02'00' con una altura máxima de 150 msnm. Y limita al Norte con los cantones de Buena Fe y Valencia, al Este con los cantones Quinsaloma y Ventana, al Sur con el cantón Mocache y al Oeste con la Provincia del Guayas.

### **3.2 Tipos de Investigación**

#### **3.2.1 Aplicada**

Se parte con la problemática del acoso laboral en las empresas del cantón Quevedo luego se procedió a investigar en libros folletos tesis conceptos sobre esta problemática que nos dio una teoría aceptable de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes y necesarios para fundamentar el marco teórico de la investigación.

#### **3.2.2 Descriptiva**

Esta clase de investigación ayudó a analizar el impacto socio-económico que generará la investigación de como resarcir el daño provocado por el Mobbing empresarial en las empresas del cantón Quevedo.

### **3.3 Métodos de Investigación**

#### **3.3.1 Deductiva**

Mediante este método se partió de lo general a lo particular donde se pudo conocer la participación de las empresas del cantón Quevedo y su relación con el Mobbing. De la misma manera permitió identificar a las empresas de acuerdo al sector al que pertenece.

### **3.3.2 Inductivo**

Consistió en el cumplimiento de los objetivos mediante los cuales se orientó el proyecto; así mismo ayudo en el análisis de la estructura de las empresas existentes en el cantón Quevedo.

## **3.4 Fuentes de recopilación de la información**

### **3.4.1. Primarias.**

Las fuentes primarias de información permitieron obtener datos directos sobre el mobbing en las empresas del cantón Quevedo las mismas que fueron obtenidas mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores y empleados y que sirvieron para obtener los resultados esperados.

### **3.4.2. Secundarias.**

Se acudió a revisar información relevante sobre el mobbing en las empresas a través de textos, tesis, folletos, revistas, libros, internet, estadísticas existentes relacionadas con el proyecto.

## **3.5 Diseño de la investigación**

Permitió identificar los métodos, tipos, técnicas, fuentes de información población de referencia y la respectiva muestra para la investigación.

Para la realización del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

n= Tamaño de la Muestra

Uo= Universo Objetivo 8.455 empresas del cantón Quevedo (INEC).

P= Probabilidad de Aceptación (50%)

Q= Probabilidad de Rechazo (50%)

Z= Nivel de Confianza 95% = 1,96

e= Margen de Error 5% = 0,05

### **3.6 Instrumentos de la investigación**

Se utilizó como instrumento una encuesta dirigida a la población objeto de estudio.

### **3.7. Tratamiento de los datos.**

Se realizó el análisis, tabulación e interpretación de los datos obtenidos en la investigación de campo realizada, los mismos que fueron procesados mediante el programa excel, además de ser ordenados en cuadros y figuras.

### **3.8. Recursos humanos y materiales.**

Empastados, impresiones, internet, computadora, impresora, esfera, anillados, libros, pendrive, hojas A4, recurso humano, personas colaboradoras en realización de las encuestas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Encuesta aplicada a empleados de empresas públicas y privadas del cantón Quevedo.

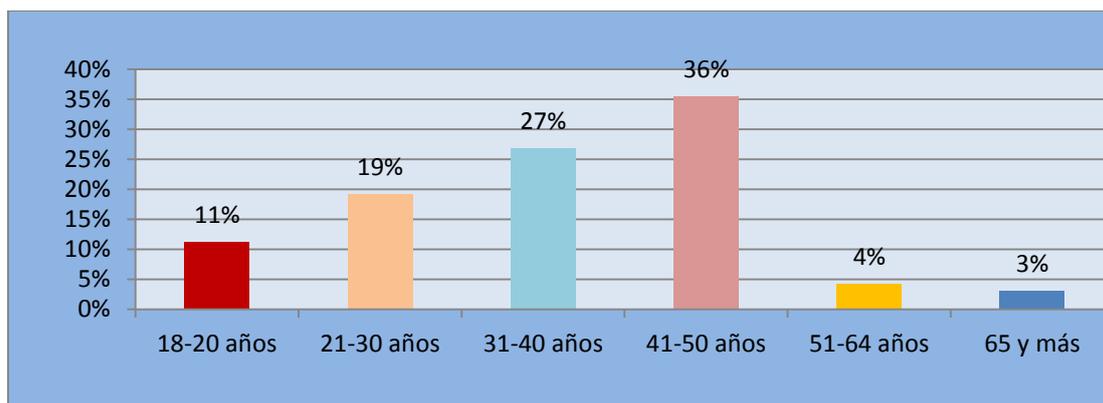
La Realización del estudio de mercado permitió conocer los caso de acoso laboral examinando los factores de tenacidad en cuanto al acoso laboral que padecen día a día y conocer la realidad de las empresas de la localidad en cuanto al acoso laboral siendo un gran problema que afecta a gran parte de los trabajadores que acuden a un puesto de trabajo.

#### 1. Favor de ubicar su edad en una de estos rangos.

**Cuadro 1. Edad**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
18-20 años	32	11 %
21-30 años	55	19 %
31-40 años	77	27 %
41-50 años	102	36 %
51-64 años	12	4 %
65 y más	9	3 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 1. Edad**

#### Interpretación

La Gráfica muestra el rango de edad que tienen los encuestados, el 36 % está comprendida (41-50 años), el 27 % está entre (31-40 años), el 19% es de (21-30 años), el 11 % está entre (18-20 años), el 4% está entre (51-64 años), mientras que el 3 % está en (65 y más).

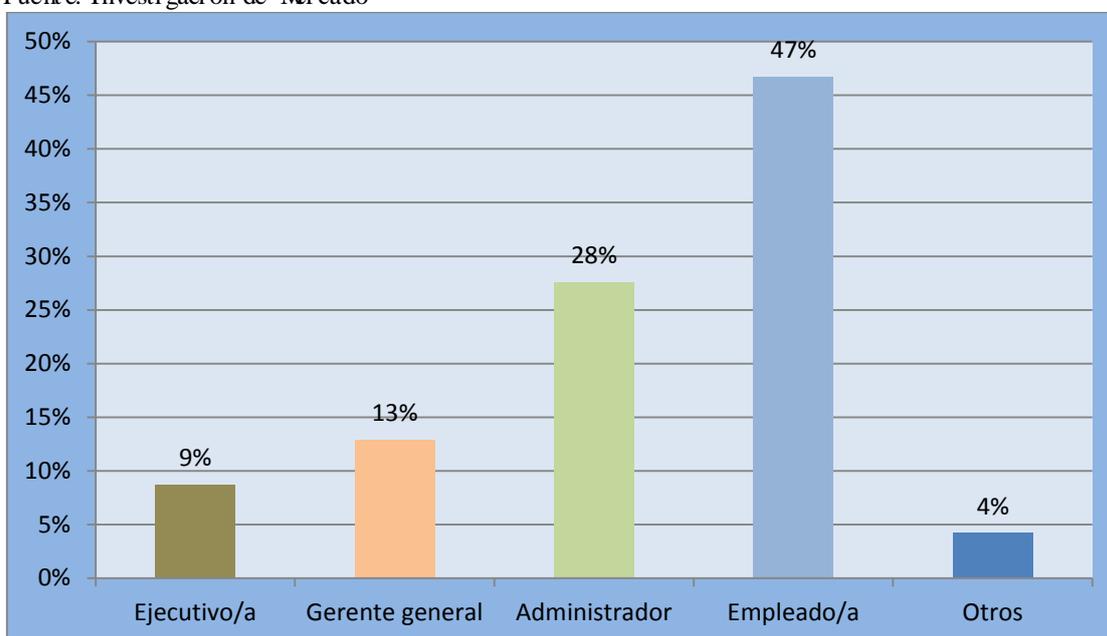
## 2 ¿Qué cargo, puesto o función en esta empresa/institución?

**Cuadro 2 Cargo**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Ejecutivo/a	25	9 %
Gerente general	37	13 %
Administrador	79	28 %
Empleado/a	134	47 %
Otros	12	4 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 2 Cargo**

### Interpretación

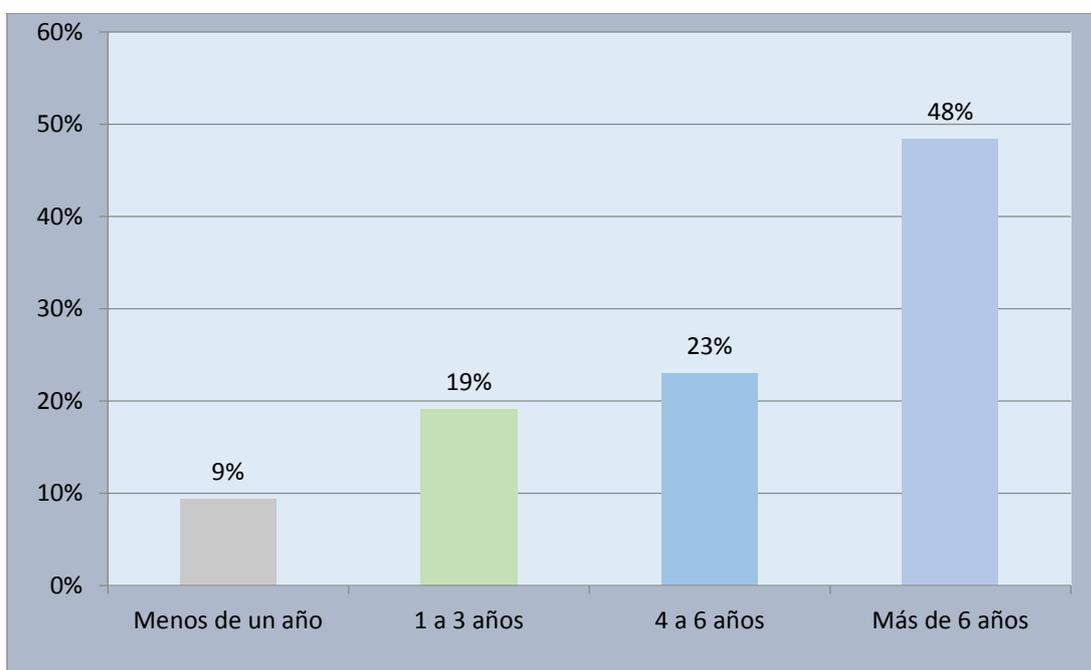
Se puede apreciar los siguientes datos, el 47% empleados, el 28% administrativo, el 13% gerencia general, 9% ejecutivo, mientras un 4% otros en general.

### 3. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en esta empresa/ institución?

**Cuadro 3 Tiempo de laborando**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Menos de un año	27	9 %
1 a 3 años	55	19 %
4 a 6 años	66	23 %
Más de 6 años	139	48 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 3 Tiempo de trabajo**

#### Interpretación

Se identificó el tiempo que llevan laborando en la empresa, el 48% tiene más de 6 años, el 23% de 4 a 6 años, el 19% de 1 a 3 años, mientras un 9% lleva menos un año laborando.

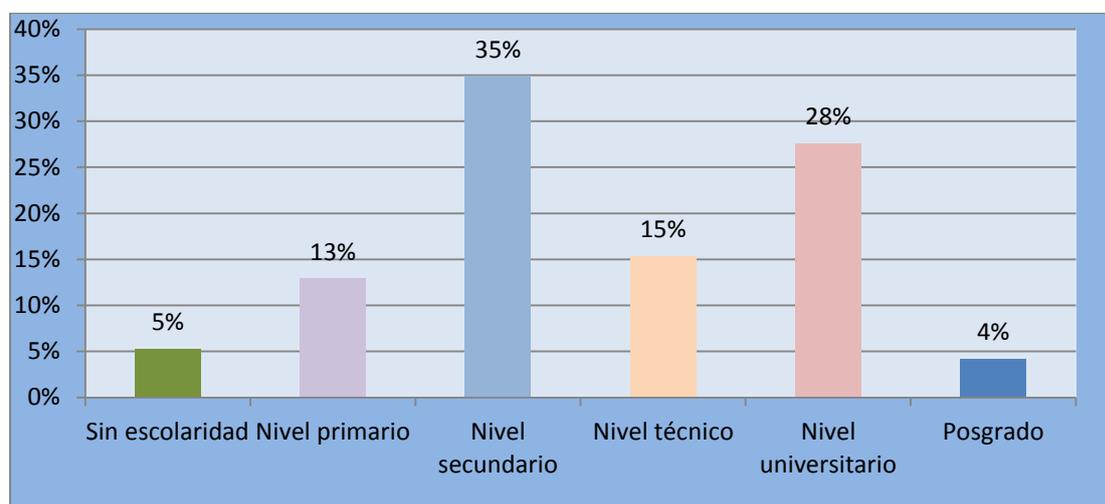
#### 4 ¿Cuál es su nivel de estudio?

**Cuadro 4 Nivel de estudio**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Sin escolaridad	15	5 %
Nivel primario	37	13 %
Nivel secundario	100	35 %
Nivel técnico	44	15 %
Nivel universitario	79	28 %
Posgrado	12	4 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 4 Nivel de estudio**

#### Interpretación

Con respecto al nivel de preparación o formación de los encuestados, el 35% tiene nivel secundario, el 28% posee nivel universitario, el 15% nivel técnico, el 13% nivel primario, el 5% no tiene escolaridad, y el 4% tiene posgrado.

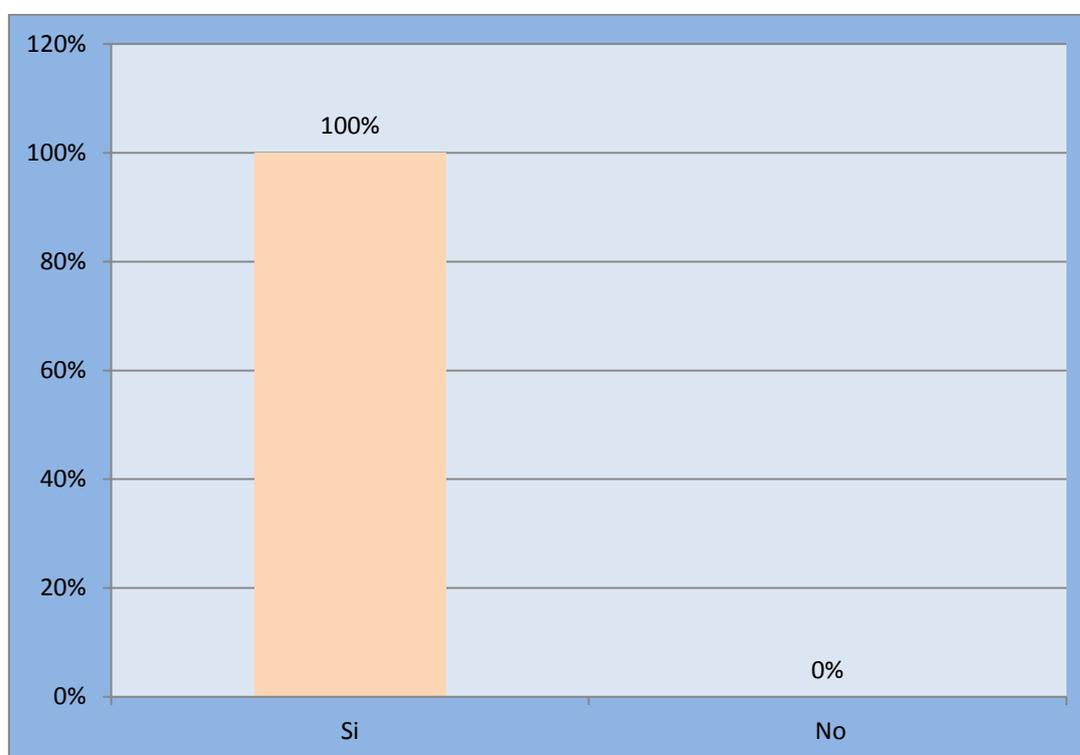
**5.- ¿La administración de la empresa en que usted labora no le provee información necesaria para la realización de sus labores por lo cual su rendimiento se ve afectado?**

**Cuadro 5. Rendimiento afectado**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	287	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 5. Rendimiento afectado**

### Interpretación

La gráfica describe que el 100% tuvo inconveniente en su trabajo por la falta de la información para la realización de sus labores y esto a su vez incide en el rendimiento laboral.

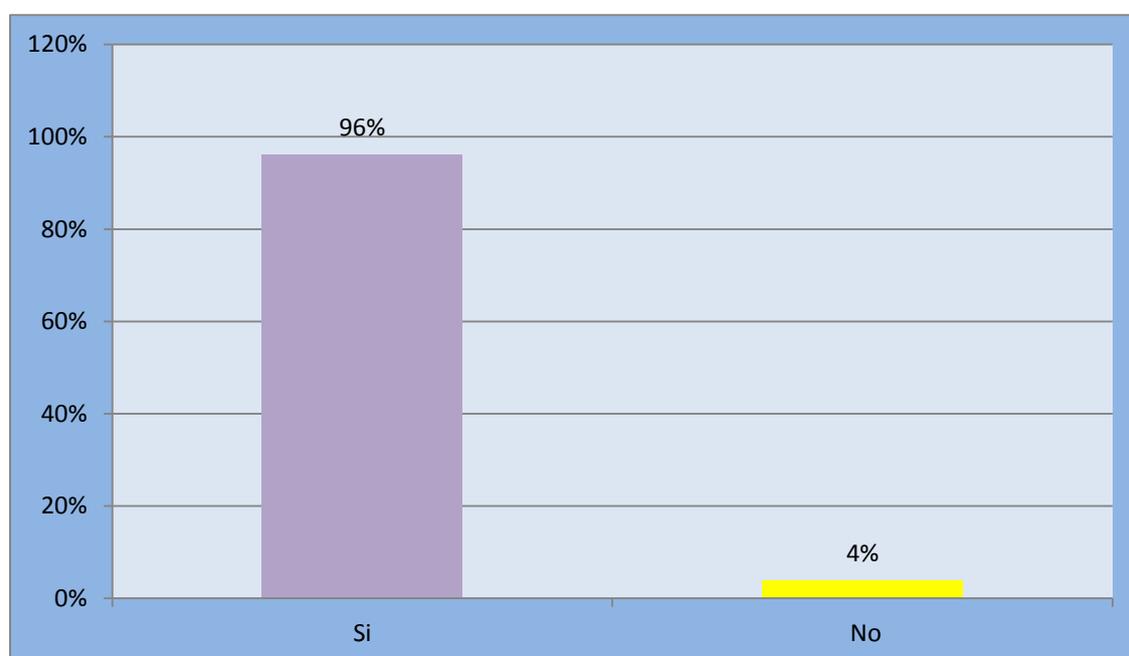
**6.- ¿La administración donde usted labora le ha ordenado realizar trabajos que estén fuera del nivel de su competencia y que incida en su rendimiento laboral?**

**Cuadro 6. Incidencia en su rendimiento laboral**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	276	96 %
No	11	4 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 6. Incidencia en su rendimiento laboral**

### Interpretación

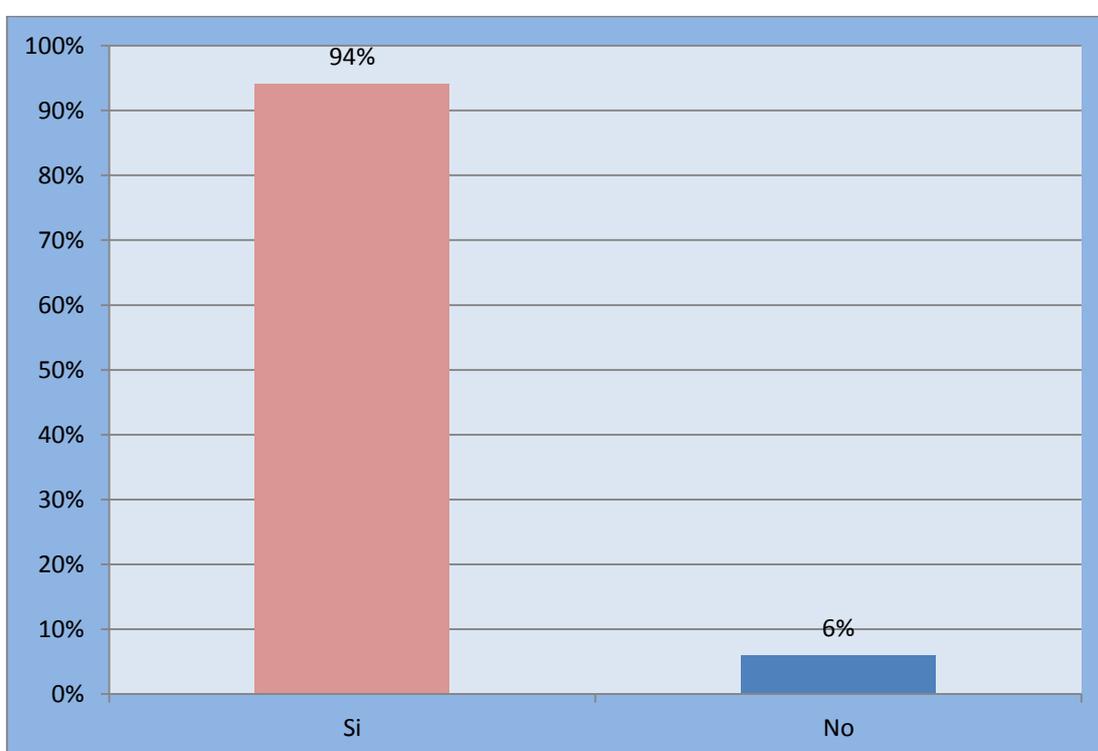
Se puede observar que el 96 % ha tenido este tipo de inconvenientes con la administración afectando el rendimiento del colaborador, y el 4% no ha tenido este tipo de inconvenientes.

7.- ¿Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia?

**Cuadro 7. ¿Le han ordenado a realizar otro tipo de trabajo?**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	270	94 %
No	17	6 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 7. Le han ordenado a realizar otro tipo de trabajo**

### **Interpretación**

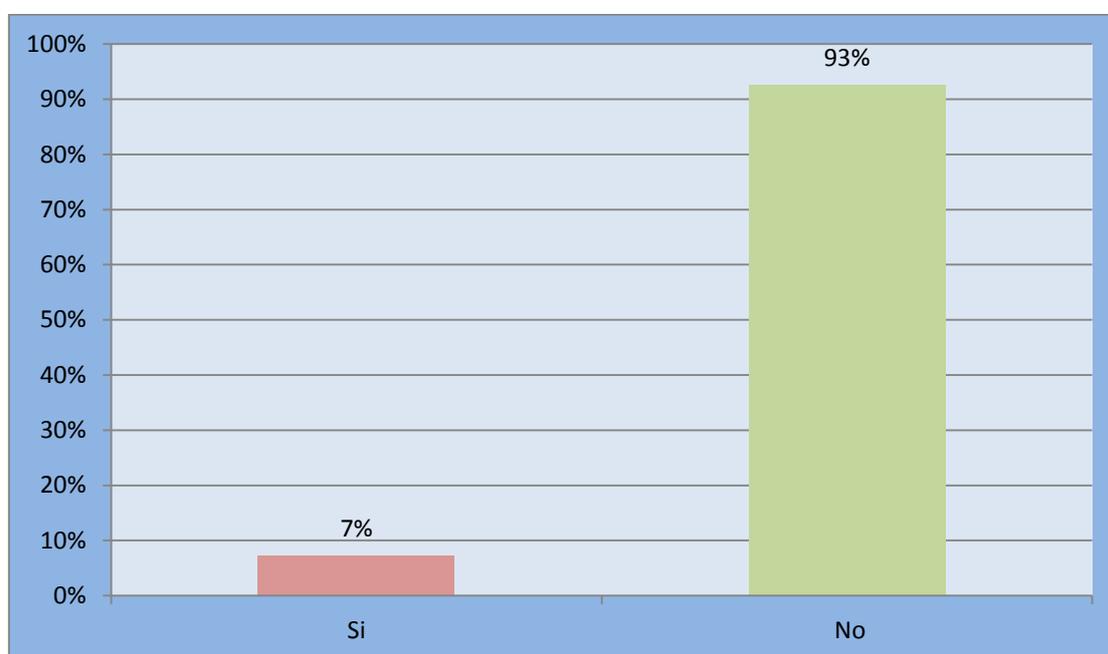
Se determina que al 94% de los colaboradores si le han ordenado hacer labores que están por debajo de su nivel de competencia, mientras que el 6% respondió que no.

**8- ¿Ha recibido algún tipo de acoso por parte de su jefe inmediato o superior con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada?**

**Cuadro 8 Ha recibido algún tipo de acoso fuera del ámbito laboral**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	21	7 %
No	266	93 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 8 ¿Ha recibido usted algún tipo de acoso o mobbing?**

### Interpretación

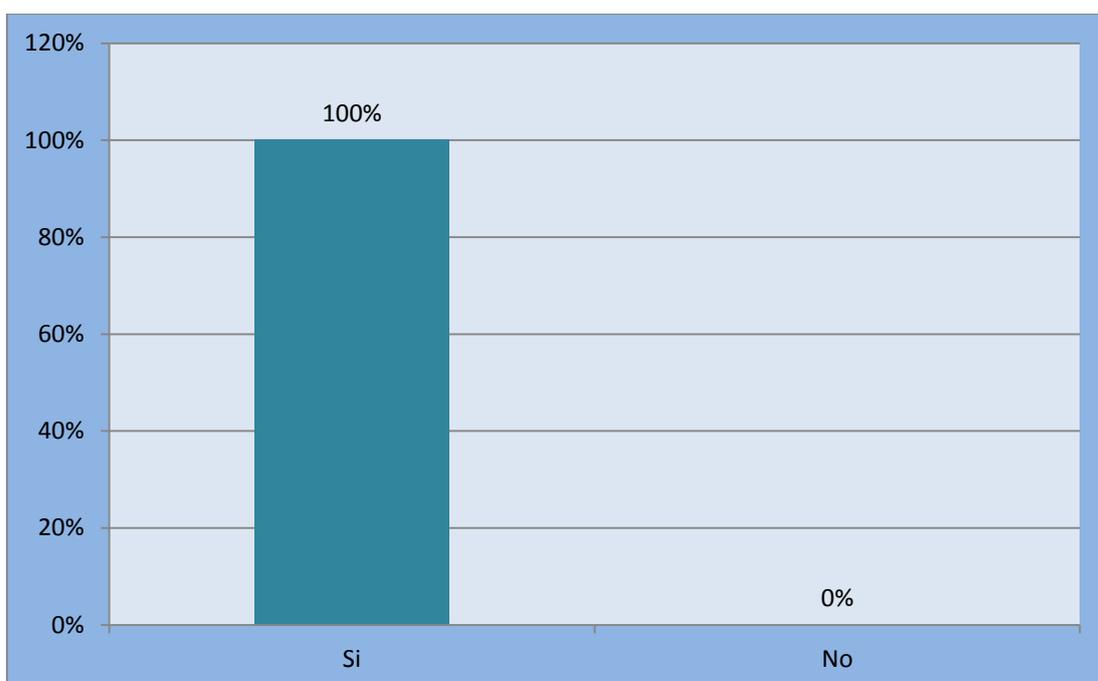
Se muestra en la gráfica que el 93 % No ha sufrido este tipo de acoso o mobbing y el 7 % respondió que sí ha sido objeto de este tipo de acoso.

**9.- ¿La administración le recuerda continuamente los errores en el desempeño de sus actividades?**

**Cuadro 9. Le recuerdan sus errores laborales**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	287	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 9. Errores laborales**

**Interpretación**

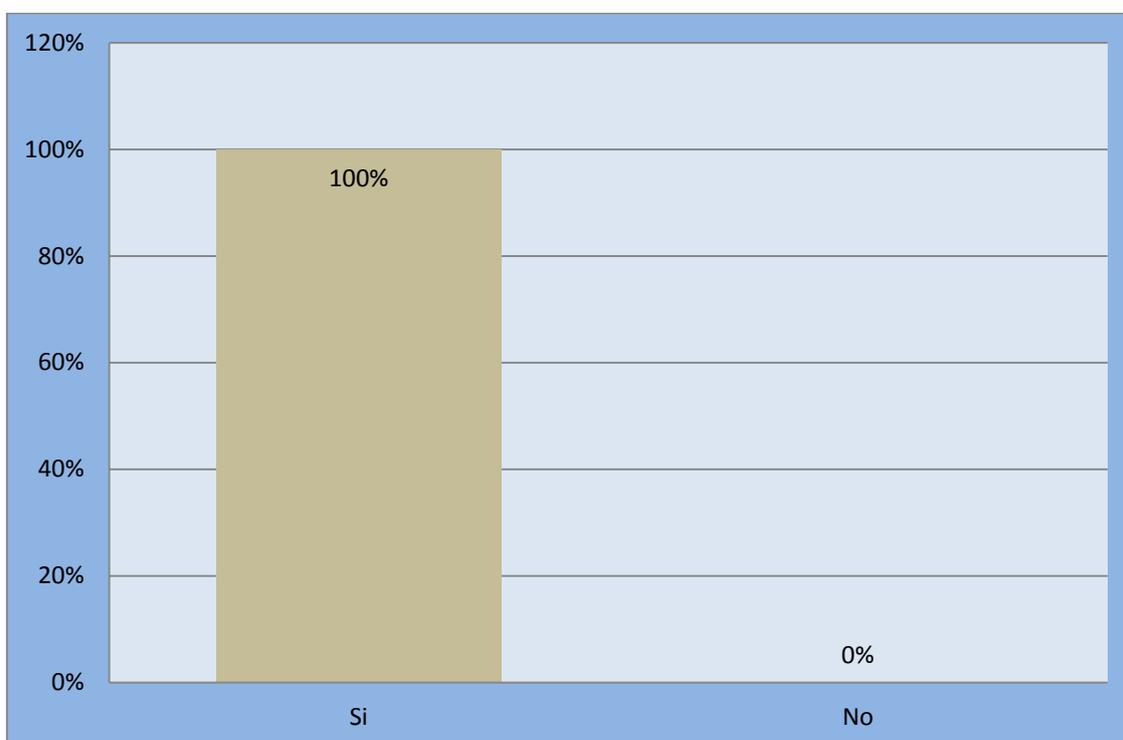
Con respecto a la gráfica 9, el 100% del total de los encuestados respondió que le recuerdan continuamente sus errores en su lugar de trabajo y esto afecta su autoestima y crea un inadecuado ambiente laboral entre los colaboradores de la empresa.

## 10. - ¿Ha recibido usted críticas sobre su desempeño en el trabajo asignado?

**Cuadro 10. Críticas**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	287	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 10. Críticas**

### Interpretación

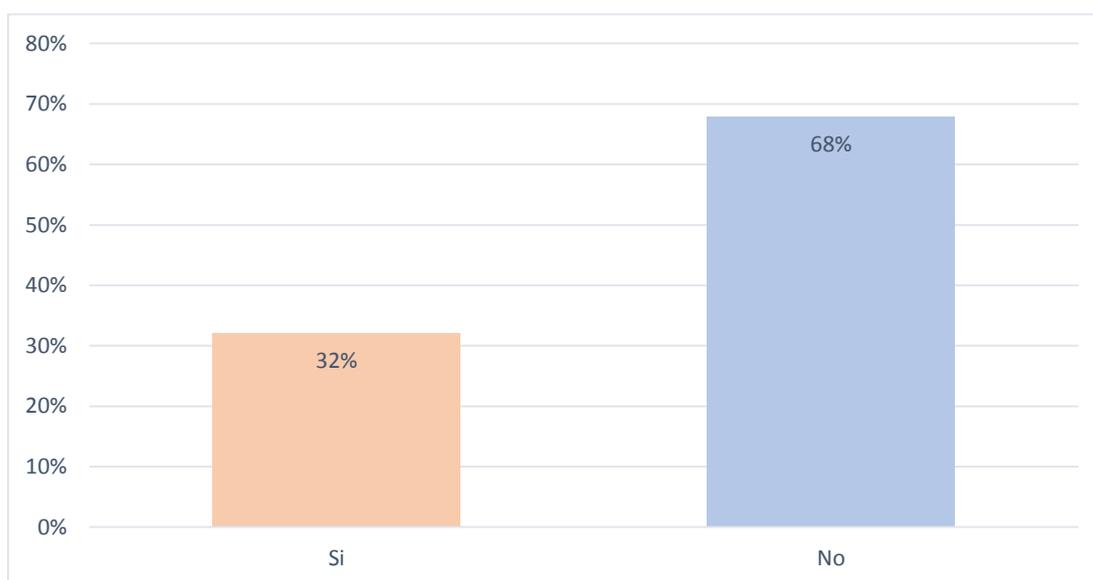
El 100 % de los encuestados manifestó que ha recibido críticas sobre los errores laborales incurridos por los empleados, dando como resultado un ambiente de tensión laboral.

**11.- ¿Conoce usted los instrumentos jurídicos de protección sobre el acoso laboral en que incurren los gerentes y administradores?**

**Cuadro 11. Instrumentos jurídicos**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	92	32 %
No	195	68 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 11. Instrumentos jurídicos**

**Interpretación**

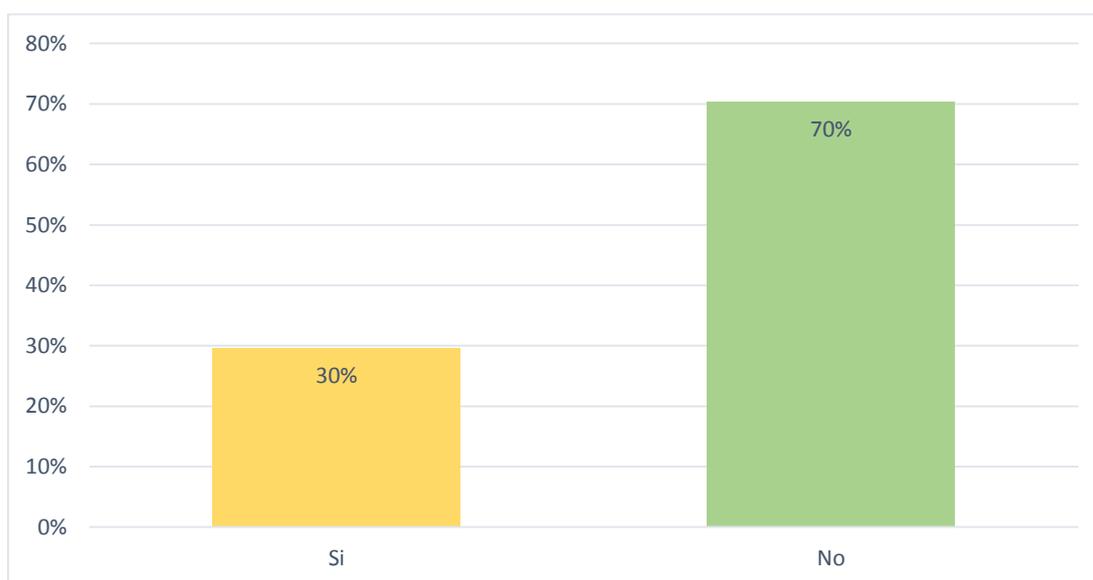
Este gráfico indica que el 68% de los colaboradores en las empresas públicas y privadas no conocen los instrumentos jurídicos de protección, y el 32% manifestaron que si conocen.

## 12 - ¿Ha recibido usted charlas sobre temas relacionados con el acoso laboral en las empresas?

**Cuadro 12. Ha recibido charlas**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	85	30 %
No	202	70 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 12. Ha recibido charlas**

### Interpretación

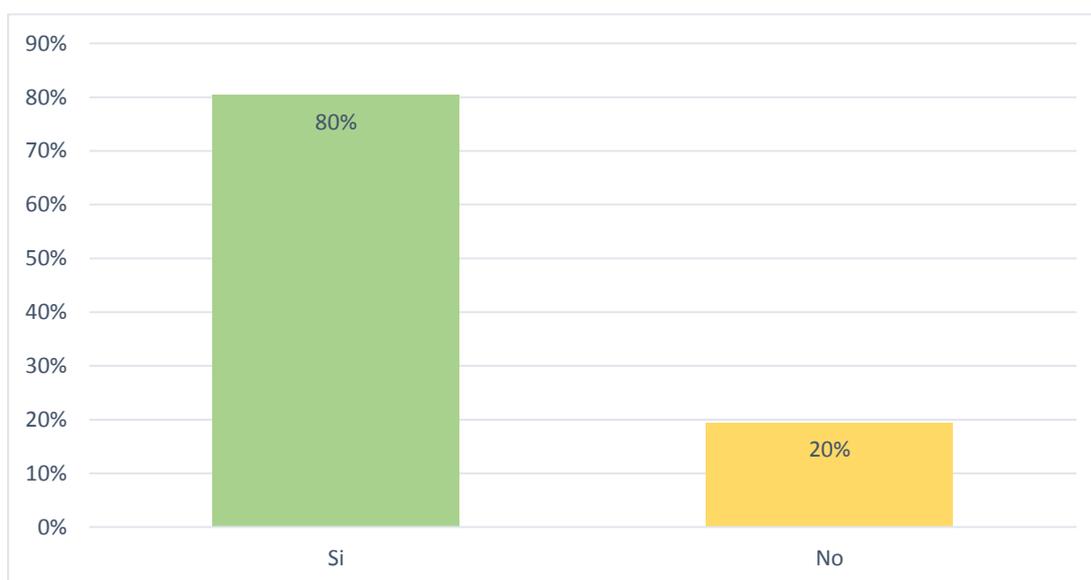
La gráfica muestra que el 70% de los encuestados indica que no han recibido charlas sobre temas relacionados con el acoso laboral y el 30% revelaron que sí.

**13. - ¿ Considera usted que es necesario la implementación de una oficina direccionada a mitigar el acoso laboral dentro de las empresas?**

**Cuadro 13. Implementación de una oficina**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	231	80 %
No	56	20 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: Investigación de Mercado



**Gráfico 13. Implementación de una oficina**

**Interpretación**

El 80 % de los colaboradores encuestados afirman que es necesario la implementación de una oficina direccionada a mitigar el acoso laboral dentro de las empresas, mientras que el 20 % revelan que no.

## **4.1.2 Instrumentos jurídicos con los que cuentan las víctimas de Mobbing en el Ecuador.**

La Constitución Política de la República del Ecuador, establece en el artículo 35, que el trabajo es un derecho y un deber social que goza de la protección del Estado, el mismo que se encargará de asegurar al trabajador el respeto a su dignidad y a una existencia decorosa; normas que deben ser aplicadas tanto en las empresas públicas como privadas y que permitan al trabajador exigir respeto y estabilidad laboral.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales, y Culturales, la “Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo de la OIT” (OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO 2001) relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, en el artículo 1 existe una definición sobre el hostigamiento laboral como: la distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, política, religión entre otros.

De lo anterior se desprende que el acoso laboral dentro de las empresas del cantón Quevedo constituye una conducta equivocada que afecta el derecho de las personas, en lo que tiene que ver a la integridad física, psíquica y a la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

Consecuentemente el acoso laboral se lo ejercen las empresas desde el superior hacia el subordinado, de esta manera la autoridad sobre el empleado deja de ser para convertirse en dictador.

### **4.1.2.1 Principios del derecho laboral.**

El trabajo es un derecho social de orden público, en consecuencia “los derechos y garantías del trabajador son irrenunciables”. Al ser considerado el hostigamiento psicológico un riesgo del trabajo, debe existir una regulación jurídica clara y específica mediante la cual el trabajador pueda ejercer sus derechos.

Del estudio de mercado realizado en el proyecto de investigación se determina en las empresas públicas y privadas del cantón Quevedo no se respetan los derechos del

trabajador considerando que no existe o no se aplica una relación jurídica mediante el cual el empleado pueda ejercer sus derechos.

#### **4.1.2.2 Responsabilidad patronal cuando actúa como acosador.**

La Constitución política del Estado, contiene disposiciones por medio de las cuales se establece la responsabilidad de las personas, a continuación se detallan las siguientes:

Art. 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas las siguientes:

2.- La integración personal, Se prohíben las penas crueles, las torturas; todo procedimiento inhumano, degradante o que implique violencia física, psicológica, sexual o coacción moral.

La constitución política en el Ecuador contiene disposiciones donde se establecen las responsabilidades de los administradores de las empresas sobre su obligación en lo relacionado con el acoso laboral dentro de la empresa.

#### **4.1.2.3 Derechos consagrados en la constitución vulnerados por la consumación del hostigamiento psicológico al trabajador.**

Cada vez es mayor la incidencia del acoso en las empresas tanto públicas, como privadas, sin embargo son pocos los esfuerzos legislativos por regular esta situación de acoso laboral. Las víctimas de acoso, ante la falta de leyes reguladoras, han tenido que recurrir; situación que se da con frecuencia en el sector empresarial del cantón Quevedo.

#### **4.1.2.4 Requisitos para que una acción sea reconocida como acoso laboral.**

- ✓ Debe tratarse de situaciones sistemáticas y continuas en el tiempo
- ✓ Los efectos deben ser claros y evidentes a nivel físico y psicológico
- ✓ Debe haber diferencias de poder formal entre el agresor y el o los agredidos

#### **4.1.2.5 Grados de acoso laboral.**

- **Pri mer grado:** La persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo.
- **Segundo grado:** A la persona se le hace difícil eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto, en consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo se hace difícil.
- **Tercer grado:** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible, tratamiento psicológico especializado para depresión severa, ataque de pánico.

##### ➤ **Consecuencias del acoso laboral**

- ✓ Depresión
- ✓ Ansiedad
- ✓ Ataque de pánico
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Reacciones paranoicas
- ✓ Disminución del autoestima

##### ➤ **Neurosis**

- ✓ Síntomas psico-fisiológicos
- ✓ Cefaleas
- ✓ Disturbios gastrointestinales
- ✓ Alteración del deseo sexual

##### ➤ **Consecuencias sociales y laborales**

- ✓ Aislamiento
- ✓ Baja laboral por estrés
- ✓ Disminución de su empleabilidad
- ✓ Resignación
- ✓ Aislamiento progresivo
- ✓ Enajenación

### **4.1.3 Medidas estratégicas sobre el acoso laboral, en las empresas de la ciudad de Quevedo.**

Con la finalidad de asegurar que los trabajadores de las empresas en el cantón Quevedo compartan y disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de las personas sea respetada, se plantea medidas estratégicas como:

- a) Estrategias preventivas. En lugar de considerar al Mobbing como una situación aislada se debe reforzar la idea de que el acoso laboral es una situación que puede prevenirse para lo cual las empresas deben definir las metas y estrategias participativas, mayor atención a los procesos de reclutamiento y selección de personal; emprender en programas específicos de capacitación, establecer políticas informativas y de difusión, rediseño permanente del trabajo, estrategias de intervención ante el acoso.
- b) Estrategias de intervención ante el acoso. Las estrategias frente al acoso laboral estarán enfocadas en que todos los empleados deben estar preparados para enfrentar las situaciones de acoso cuando se produzcan para lo cual se recomienda lo siguiente: conocer sobre la definición del acoso, respuesta inmediata a la víctima del acoso laboral.

La empresa aplicará estrategias que impliquen un buen clima laboral, que incentiven y contribuyan a prevenir situaciones que perjudiquen, se potenciará la cooperación, y la confianza entre los diversos departamentos de la empresa. Facilitando acciones encaminadas en la prevención del acoso laboral.

La empresa incluirá en sus planes las acciones necesarias para prevenir los riesgos laborales sobre el acoso incentivando y facilitando la realización de las mismas a todo el talento humano de la empresa en materias como Liderazgo, habilidades sociales, Acoso Laboral, Técnicas para afrontar el riesgo del acoso etc.

#### **4.1.3.1 Prevención y erradicación del acoso laboral.**

Se procederá a garantizar la prevención de casos de acoso en todos los niveles de la empresa, elaborando un manual de funciones que facilite el conocimiento de cómo

reaccionar cuando se den casos de acoso, el personal debe estar informado de las estrategias a desarrollar con respecto al acoso y de los medios que disponen para enfrentar estas situaciones. La comunicación interna será la herramienta fundamental para conseguir la transferencia de conocimientos.

#### **4.1.3.2 Resolución de conflictos.**

Los conflictos se resolverán mediante: La investigación de los hechos y la adopción de medidas internas de acuerdo a cada situación, y será de acuerdo entre las partes; Medios de resolución interna a través de un comité; Medios de resolución a través de la inspección del trabajo; Medios de resolución judicial.

#### 4.1.3.3 Plan de acción relacionado con el mobbing empresarial Cantón Quevedo año 2016

**Cuadro 14 Plan de acción**

Proyecto	Objetivo del proyecto	Actividades	Presupuesto proyectado	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Responsable	Observación
Capacitación del personal sobre el Mobbing empresarial (acoso laboral)	Notificar corregir y disminuir los hábitos de acoso laboral en el ámbito de las relaciones de trabajo	Capacitación y difusión de atreves de charlas capacitaciones dictadas por profesionales del Ministerio de Trabajo y Relaciones Laborales.	Un costo estimado de \$10.00 por capacitado por día y \$ 50.00 para viáticos por día de los capacitadores	Enero 2016	Enero 2016	Administración de la empresa	La administración de la empresa hará la gestión necesaria sobre los recursos para ejecutar las actividades ejecutadas en el proyecto
Activar los valores empresariales	Posicionar los valores empresariales de servicio, respeto, honestidad, responsabilidad y eficacia.	Charlas con profesionales capacitados en valores corporativos.	Un costo estimado de \$25.00 por capacitado por día	Octubre 2016	Diciembre 2016		
Actividades de unificación	Propiciar el trabajo en equipo, la sana integración y el clima laboral con la finalidad de alcanzar la satisfacción del personal	Paseos anuales a sitios turísticos de la Provincia Cañatas ecológicas	Un costo estimado de \$50.00 por capacitado por día	Octubre 2016	Noviembre 2016		

Aplicación de pruebas psicológicas	Valorar el comportamiento del funcionario y su relación con el entorno de la empresa con el fin de ayudarlo en el desarrollo de su proyecto de vida.	Acciones para mejorar la calidad de vida	El presupuesto estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de parte de la dirección de las empresas del cantón Quevedo	Febrero 2016	Febrero 2016		
Participación en la gestión administrativa	Desarrollar en las áreas de trabajo estrategias que ayuden a mejorar el crecimiento personal	Presentar frecuentemente propuestas que permitan fortalecer el clima laboral y el crecimiento personal	El presupuesto estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de parte de la dirección de las empresas del cantón Quevedo	Enero 2016	Diciembre 2016		

Elaborado por: El autor  
Fuente: Investigación directa

#### **4.1.4 Estudio económico y financiero para la implementación de una oficina en las empresas para tratar el acoso laboral.**

**Medidas preventivas:** La prevención sobre las diferencias en el puesto de trabajo, proporciona un bajo nivel de estrés, la prevención debe atender a las diferencias en el puesto de trabajo, proporcionar tranquilidad, aumentando el control sobre las tareas y elevando las capacidades de decisión.

Se deben realizar cambios en la cultura empresarial que impera en las empresas públicas y privadas que ayuden a la eliminación de prácticas empresariales basadas en el autoritarismo, independientemente de las leyes legislativas, conviene que las empresas de acuerdo al sector que permanezcan, elaboren sus propias estrategias en la lucha contra el Mobbing adaptándolas a la realidad en relación a las personas que laboran. Se deben implementar normas con los trabajadores en el que se especifique claramente que la empresa no aceptará ningún tipo de comportamiento que pueda incidir en los trabajadores.

Sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en el contexto de una relación laboral y privada.

- ✓ Planear medidas estratégicas sobre el acoso laboral, en las empresas de la ciudad de Quevedo tercer objetivo.
- ✓ La prevención sobre las diferencias en el puesto de trabajo, proporciona un bajo nivel de estrés, la prevención debe atender a las deficiencias, proporcionando tranquilidad, aumentando el control sobre las tareas y elevando las capacidades de decisión.
- ✓ Las empresas deben tener un modelo organización, donde participen activamente todos los trabajadores capacitándolos en cómo remediar problemas.
- ✓ Se deben realizar cambios en la cultura empresarial de las empresas públicas y privadas y que ayuden a eliminar el totalitarismo, independientes de las leyes.

#### **4.1.4.1. Implementación de un departamento destinado a orientación de acoso laboral en las empresas.**

De los resultados obtenidos del diagnóstico empresarial a las empresas para conocer si existe el acoso laboral o Mobbing debido al crecimiento que presentan las instituciones públicas o privadas se determina la necesidad de crear una área de orientación laboral para todas las personas que sufren el Mobbing con la finalidad de mejorar la relación laboral entre compañeros y jefes.

#### **4.1.4.2. Introducción**

Orientar a la gestión administrativa relacionada con el Mobbing servirá para generar y encontrar solución a la problemática que aquejan a los empleados de las empresas públicas y privadas dentro de la ciudad de Quevedo. Los problemas morales por los que atraviesa nuestra sociedad, fortalecen esta propuesta que ayudará a la recuperación de los valores sociales, económicos, culturales y será una herramienta que contribuya a que el respeto por las personas sea parte del acontecer diario en las empresas, fortaleciendo un trato amable, aceptando las limitaciones y reconociendo las virtudes de los demás, evitar las ofensas, reconociendo la privacidad del ser humano y aceptar sus cualidades y opiniones

#### **4.1.4.3. Justificación**

El acoso laboral es considerado como una forma de violencia ejercida de forma encubierta y tiene efectos graves en la salud de quienes lo sufren, miles de trabajadores lo sufren cada día a través de ultrajes de parte de sus compañeros y jefes, por estas razones se justifica esta propuesta, que permitirá analizar y conocer la presencia de este problema en las empresas de Quevedo, y contribuir en la solución a través de la creación de un departamento dentro de las empresas, que permita a futuro tanto a los empleados como empleadores desempeñarse en forma competente

#### **4.1.4.4. Objetivos.**

- ✓ Ayudar a solucionar el acoso laboral o Mobbing en la empresa pública y privada de la ciudad de Quevedo.

- ✓ Detectar los niveles de acoso al interior de las empresas objeto del estudio
- ✓ Clasificar las costumbres más frecuentes de acoso en las empresas
- ✓ Proponer posibles estrategias que permitan corregir y prevenir el problema del acoso laboral

#### **4.1.4.5 Misión**

La responsabilidad en la gestión administrativa mejorar continuamente en el aspecto de los trabajadores en un ambiente de cordialidad, respeto, creando un mejor ambiente de trabajo que el presente, poniendo en marcha iniciativas que beneficien a los empleados dentro de las empresas

#### **4.1.4.6 Misión**

Aplicar la gestión administrativa con talento humano calificado que promueva el desarrollo de valores a los empleados, proporcionando oportunidades de desarrollo personal, luchando por la honestidad, la justicia y la integridad

#### **4.1.4.7 Presupuesto para la implementación del departamento de Orientación Laboral.**

Se detallan los materiales, equipos de oficina, informáticos, muebles y enseres sueldos de los empleados para nuevo departamento.

**Cuadro 11. Equipos informáticos para la propuesta del proyecto**

Equipos Informáticos			
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Computador Portátil	1	720,00	720,00
Impresora	1	145,00	145,00
Proyector de imagen de pared	1	896,00	896,00
Copiadora	1	1700,00	1700,00
<b>Total</b>		<b>3461,00</b>	<b>3461,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Inversión directa

**Cuadro 16. Equipos de oficina para la propuesta del proyecto**

Equipos de Oficina			
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Teléfono	1	125,00	125,00
Fax	1	154,00	154,00
Extintor	1	85,00	85,00
Aire Acondicionado	1	1200,00	1200,00
<b>Total</b>			<b>1564,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Inversión directa

**Cuadro 17. Muebles y enseres para la propuesta del proyecto**

Muebles y Enseres			
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Escritorio	1	287,00	287,00
Sillas	2	35,00	70,00
Sillas Gratoria	1	135,00	135,00
Papelera	1	28,00	28,00
Archivadores	1	236,00	236,00
Basureros	1	20,00	20,00
<b>Total</b>			<b>776,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Inversión directa

**Cuadro 18. Adecuación del local**

Adecuación del Local			
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Pintura de pared	1	250,00	250,00
Mano de obra	1	180,00	180,00
Conexión Eléctrica	1	150,00	150,00
<b>Total</b>			<b>580,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Investigación directa

**Cuadro 19. Inversión para la propuesta del proyecto**

Inversión Inicial			
Descripción	Unidades	Precio Unitario	Valor
<b>Muebles y Enseres</b>			
Escritorio	1	287,00	287,00
Sillas	2	35,00	70,00
Sillas Gratoria	1	135,00	135,00
Papelera	1	28,00	28,00
Archivadores	1	236,00	236,00
Basureros	1	20,00	20,00
<b>Total de Mueble y Enseres</b>			<b>776,00</b>
<b>Equipos de Oficina</b>			
Teléfono	1	125,00	125,00
Fax	1	154,00	154,00
Extintor	1	85,00	85,00
Aire Acondicionado	1	1200,00	1200,00
<b>Total Equipos de Oficina</b>			<b>1564,00</b>
<b>Equipos Informáticos</b>			
Computadora Portátil	1	720,00	720,00
Impresora	1	145,00	145,00
Proyector de imagen para pared	1	896,00	896,00
Copiadora	1	1700,00	1700,00
<b>Total Equipos Informáticos</b>			<b>3461,00</b>

<b>Adecuación del Local</b>			
Pintura de pared	1	250,00	250,00
Mano de Obra	1	180,00	180,00
Conexión Eléctrica	1	150,00	150,00
Arrendamiento		600,00	600,00
<b>Total adecuación del Local</b>			<b>580,00</b>
<b>Total Inversión del Proyecto</b>			<b>8 141,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Inversión directa

#### 4.1.5 Discusión

Después de analizar los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, se pudo establecer que más del 90 % de los encuestados ha sufrido algún tipo de acoso laboral, ya sea por el maltrato psicológico que es el más común por las críticas en el desempeño.

El "Móbbing" (acoso laboral) es un problema común. Sin embargo, es poco considerado como un diagnóstico en el campo de la salud asistencial. Es una forma de abuso que puede existir en cualquier ámbito donde convive un grupo de personas. Se presenta cuando una o más personas ejercen un comportamiento lesivo, intencional y recurrente contra otro u otros individuos, que se caracteriza por un abuso sistemático del poder. Esta conducta puede expresarse de diferentes formas: como agresión física, verbal, psicológica y social. (Martínez, M, 2010) el criterio del autor coincide con el presente proyecto donde se determina que el Móbbing es un problema latente dentro de las empresas públicas así como en las empresas privadas del cantón Quevedo, y no existe ningún departamento u organismo que se dedique a controlar este problema; por lo que se propone a las empresas la implementación de un departamento destinado a la orientación sobre el acoso laboral, para controlar y disminuir este problema que enfrenta los empleados y sus puestos de trabajo, que se dedique a dar seguimiento y asesoramiento a las víctimas del Móbbing dentro de su ambiente de trabajo. El costo de creación del proyecto se estima en \$ 8141.00 dólares que es el costo que demanda la adecuación e implementación, y que permitirá mejorar el ambiente de trabajo y evitará algún tipo de efectos colaterales legales por parte de los empleados hacia la empresa ya que este tipo de problemas laborales dañan la imagen de la empresa y el impacto que esta fomenta ante la sociedad, lo cual coincide con lo expuesto por Amparo Del Carmen Álvarez Montalvo en su tesis titulada "Acoso laboral y el deterioro de las relaciones interpersonales" Año 2011, donde puntualiza que a partir del análisis cualitativo y cuantitativo de la información. Los resultados señalan que la exposición al acoso laboral genera síntomas asociados con el estrés posttraumático; reexperimentación, activación fisiológica y evitación. Un estudio centrado en los efectos de la cultura organizacional y el acoso laboral en los resultados personales y organizacionales de una muestra de trabajadores, evidencia que hay un fuerte impacto de las dimensiones de la cultura en el acoso y que afecta la satisfacción organizacional y a las conductas de comunidad organizacional.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones.

Del estudio de mercado realizado se concluye que el 100% de los encuestados ha tenido problemas de falta de información para el desempeño de sus labores, y en su mayoría han sufrido algún tipo de acoso laboral, o han recibido órdenes de realizar trabajos fuera de su competencia.

Se concluye además que cada vez es mayor la incidencia del acoso laboral en las empresas tanto públicas como privadas en el cantón Quevedo, y que el 68% de los encuestados el mayor porcentaje de los empleados desconocen la existencia de instrumentos jurídicos para su defensa.

En muchas empresas del cantón Quevedo, no existe conocimiento sobre los valores empresariales por la escasa participación en la gestión administrativa, e insuficiente capacitación del personal puesto que el 80% manifiestan no haber recibido charlas sobre acoso laboral durante el tiempo de servicio.

Las empresas no consideran en su planificación la implementación de una oficina donde se traten problemas causados por el Mobbing; además el 80% de los empleados y trabajadores consideran necesario la implementación de una oficina para controlar y mitigar el acoso laboral en las empresas; los costos de implementación de una oficina de control de Mobbing es de \$8141,00 con estos argumentos se concluye que es viable y factible la implantación del proyecto.

## **5.2 Recomendaciones**

Las empresas deben tomar decisiones que permitan corregir y prevenir las situaciones presentadas por causa del acoso laboral e implementar medidas necesarias que permitan al empleado desenvolverse en un clima de tranquilidad en el desempeño de sus funciones.

Se recomienda a los administradores o representantes de las empresas públicas y privadas del cantón Quevedo, incluir en sus planes de capacitación para los empleados y colaboradores sobre las normas jurídicas existentes que prevean o mitiguen los casos de Mobbing dentro de su empresa.

Implementar en el corto plazo el plan de acción establecido y planteado en la presente investigación, que permita fomentar buenas prácticas administrativas que permitan contrarrestar el problema de acoso laboral existente en las empresas del cantón Quevedo.

Incluir en el presupuesto de las empresas los recursos económicos necesarios para la implementación de una oficina dentro de la empresa que permita poner en marcha el plan de acción sugerido para la mitigación del Mobbing, la aplicación de dicho plan contribuirá a la buena práctica de la gestión administrativa.

## **CAPÌ TULO VI**

### **BI BLI OGRAFI A**

## 6.1 Bibliografía

- Avedaño C (2014). *Violencia en el Trabajo*. España: Bosh
- Casanueva, J. G (2011). *Práctica de la Gestión Empresarial*. España: Planeta
- Chiavenato, I. (2012). *Administración Proceso Administrativo*. México: McGraw Hill.
- González de Rivera, J. (2011). *El Maltrato Psicológico & Cómo Defenderse del Mobbing y otras Formas de Acoso*. España: Espasa Práctica
- Halloran, J. (2011). *Creación de empresas*. México: McGraw Hill.
- Lawrence, G (2010). *Principios de administración financiera*. México: McGraw Hill.
- Leymann H (2010). *Como abordar el Mobbing*. México: McGraw Hill.
- Martín Daza, F. P. (2010). *Mobbing Violencia Física y Acoso Sexual*. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España: Ecoe Ediciones.
- Martínez, M (2010). *El Hostigamiento Psíquico Laboral: Guía Interdisciplinar del hostigamiento psicológico laboral, estrategias y recursos para afrontar el Mobbing*. Zaragoza: McGraw Hill.
- Mata, J. F. (2011). *Análisis Multidisciplinar y estrategia legal*. México: Bosch
- Membrado, J. (2013). *Métodologías avanzadas para la planificación y mejora: Planificación Estratégica*. Colombia: Ediciones de la U
- Montebello, J. (2010). *Investigación, planeación y evaluación de la Administración Financiera*. España: Ideal.
- Munch, L (2011). *Administración, Gestión Organizacional Enfoque y Proceso administrativo*. México: Pearson Educación
- OIT. (2013). *Organización Internacional del Trabajo*
- Pepe García Romero (2010). *Trabajando con el Enemigo*. Barcelona: Debolsillo

Robbins, S p (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.

Romero, R (2010). Marketing España: Club Universitario

Slocum, H (2010). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning

Trujillo M V M (2010). Mobbing historia, causa, efectos . Barcelona: S A

## **CAPITULO VI**

### **ANEXOS**

## **Anexo. 1 Encuesta**

Encuesta aplicada a empleados de empresas públicas y privadas del cartón Quevedo.

### **1.- Favor de ubicar su edad en una de estos rangos.**

18- 20 años \_\_\_\_\_

21- 30 años \_\_\_\_\_

31- 40 años \_\_\_\_\_

41- 50 años \_\_\_\_\_

65- 64 años \_\_\_\_\_

65 y más \_\_\_\_\_

### **2.- ¿Qué cargo, puesto o función en esta empresa/institución?**

Ejecutivo/a \_\_\_\_\_

Gerente general \_\_\_\_\_

Administrador \_\_\_\_\_

Empleado/a \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

**3.- ¿Qué tiempo tiene usted laborando en esta empresa/ institución?**

Menos de un año \_\_\_\_\_

1 a 3 años \_\_\_\_\_

4 a 6 años \_\_\_\_\_

Más de 6 años \_\_\_\_\_

**4.- ¿Cuál es su nivel de estudio?**

Sin escolaridad \_\_\_\_\_

Nivel primario \_\_\_\_\_

Nivel secundario \_\_\_\_\_

Nivel técnico \_\_\_\_\_

Nivel universitario \_\_\_\_\_

Posgrado \_\_\_\_\_

**5.- ¿La administración de la empresa en que usted labora no le provee información necesaria para la realización de sus labores por lo cual su rendimiento se ve afectado?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**6.- ¿La administración donde usted labora le ha ordenado realizar trabajos que estén fuera del nivel de su competencia y que incida en su rendimiento laboral?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**7.- ¿Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**8.- ¿Ha recibido algún tipo de acoso por parte de su jefe inmediato o superior con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**9.- ¿La administración le recuerda continuamente los errores en el desempeño de sus actividades?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**10.- ¿Ha recibido usted críticas sobre su desempeño en el trabajo asignado?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**11.- ¿Conoce usted los instrumentos jurídicos de protección sobre el acoso laboral en que incurren los gerentes y administradores?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**12 - ¿Ha recibido usted charlas sobre temas relacionados con el acoso laboral en las empresas?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**13 - ¿Considera usted que es necesario la implementación de una oficina dirigida a mitigar el acoso laboral dentro de las empresas?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

## **Anexo. 2 Agresión a sus subordinados**



## **Anexo. 3 Sobre carga de trabajo**



**Anexo. 4 Burlas y acoso psicológico**



**Anexo. 5 Chismes y acoso psicológico**



## Anexo. 6 Acoso sexual

