



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL

EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO CORDILLERA

Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de

Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos-Personal

Autor: MAYORGA Vásquez, Emérita

Tutor: Ing. Napoleón Castro.

Quito, ABRIL 2014

**EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL
EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO CORDILLERA**



DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo **Emérita Mayorga Vásquez** con número de cédula 060193090-2, declaro que el presente Trabajo de Investigación sobre Mobbing y su Influencia en el Clima Laboral en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, son de exclusiva responsabilidad del Autor, es original y no constituye plagio alguno.

Atentamente

EMERITA MAYORGA VASQUEZ

C. C. No. 0601930902



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por otorgarme la salud y la perseverancia para terminar esta Tecnología.

A mi esposo Iván López Villalba y a mis hijos Iván y María Pía, por creer en mí, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles, por su comprensión, por el sacrificio de mi ausencia y por el orgullo que sienten por mí, lo que me estimuló llegar hasta el final.



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Cordillera, por brindarme la oportunidad de cumplir con un objetivo en mi vida.

A mi Tutor Ing. Napoleón Castro por sus atinadas correcciones, por su paciencia y perseverancia hacia la perfección en la elaboración de este Proyecto.

A mi Lectora Ing. Jacqueline Torres, por su gran calidad humana y su valiosa colaboración.

Al Ing. Mario Oña por su valiosa colaboración para la realización de este Proyecto.

A todos los Docentes que de una u otra forma han estado inmersos en el proceso de mi aprendizaje y la realización de un objetivo en mi vida.



ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE TABLAS	viii
Resumen Ejecutivo	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I	0
El Problema.....	0
1.01 Planteamiento del Problema.....	1
1.02 Formulación del Problema	3
1.03 Objetivo General	3
1.03 Objetivos Específicos.....	4
Capítulo II	5
Marco Teórico.....	5
2.01 Antecedentes del Estudio	5
2.02 Fundamentación teórica	9
2.03 Fundamentación Conceptual.....	17
2.04 Fundamentación Legal.....	19
2.05 Formulación de Hipótesis o Preguntas Directrices de la Investigación.	0
2.06 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación.....	0
2.07Indicadores	1
CAPITULO III.....	2
Metodología	2
3.01 Diseño de la Investigación	2
3.02 Población y Muestra.....	3
3.03 Operacionalización de Variables	4
Fuente: de la investigación.....	4
Elaborado por: Emérita Mayorga.....	4



3.04 Instrumentos de Investigación	5
Formato de la Encuesta	5
3.05 Procedimientos de la Investigación.....	8
3.06 Recolección de la Información.....	10
CAPITULO IV.....	11
Procesamiento y Análisis	11
TABULACION GENERAL.....	11
Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos.....	11
4.02 Conclusiones del Análisis Estadístico.....	26
4.03-respuestas a la Hipótesis o Interrogantes de Investigación.....	29
CAPITULO V.....	31
Propuesta.....	31
5.01 Antecedentes	31
5.02 Justificación	33
5.03 Descripción	35
5.04 Formulación del proceso de aplicación de la Propuesta.	36
CAPITULO VI.....	37
Aspectos Administrativos	37
6.01 Recursos.-.....	37
6.02 Presupuesto	38
6.03 CRONOGRAMA.....	62
De proyecto.....	62
CAPÍTULO VII	64
Conclusiones y recomendaciones	64
7.01 Conclusiones.....	64
7.02 Presupuesto	69
7.01 CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	72
GLOSARIO	73
Bibliografía	77
CAPITULO VIII.....	79
ANEXOS	79
Anexo 1.....	79



Anexo2.....	80
Anexo 3.....	80
Anexo4.....	81
Anexo 5.....	81
Anexo 6.....	82
Anexo 7.....	82
Anexo 9.....	83
Anexo 10.....	84
Anexo 11.....	84
Anexo 12.....	85



INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 POR GÉNERO.....	11
Ilustración 2 POR AREA DE TRABAJO.....	12
Ilustración 3 PREGUNTA 1	13
Ilustración 4 PREGUNTA 2	14
Ilustración 5 PREGUNTA 3	15
Ilustración 6 PREGUNTA 4.....	16
Ilustración 7 PREGUNTA 5.....	17
Ilustración 8 PREGUNTA 6.....	18
Ilustración 9 PREGUNTA 7.....	19
Ilustración 10 PREGUNTA 8.....	20
Ilustración 11 PREGUNTA 9.....	21
Ilustración 12 PREGUNTA 10.....	22
Ilustración 13 PREGUNTA 11.....	23
Ilustración 14 PREGUNTA 12.....	24
Ilustración 15 PREGUNTA 13.....	25



ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación	0
Tabla 2 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación	0
Tabla 3 Indicadores	1
Tabla 4 Operacionalización de Variables	4
Tabla 5 Pregunta 1	11
Tabla 6 Pregunta 2	12
Tabla 7 Pregunta 3	13
Tabla 8 Pregunta 4	14
Tabla 9 Pregunta 5	15
Tabla 10 Pregunta 6	16
Tabla 11 Pregunta 7	17
Tabla 12 Pregunta 8	18
Tabla 13 Pregunta 9	19
Tabla 14 Pregunta 10	20
Tabla 15 Pregunta 11	21
Tabla 16 Pregunta 12	22
Tabla 17 Pregunta 13	23
Tabla 18 Pregunta 14	24
Tabla 19 Pregunta 15	25



Resumen Ejecutivo

El hostigamiento u acoso laboral es una preocupación generalizada en la relación obrero – patronal. Generalmente se origina en conflictos aislados mal manejados o minimizados.

El Mobbing tiene efectos devastadores en la psiquis del trabajador afectado, amenazando tanto en la vida individual, institucional y en la sociedad en general.

Esta sociedad tan industrializada y competitiva se ha constituido en un campo de batalla para el trabajador, no hay diferenciación entre etnia, idiosincrasia o género para la violencia psicológica.

El hostigamiento o acoso tiene por objetivo la destrucción moral y psicológica de la víctima, lo que causa fatiga mental, depresión, se sienten presionados, amenazados y por ultimo desbordados.



Abstract

Job harassment or harassment a concern pervasive in the labor field usually originates from isolated conflicts badly handled or minimized. Mobbing has devastating effects on the psyche of the worker concerned, threatening both in individual, institutional life and in society in general. In this society so industrialized and competitive it has formed on a battlefield to the worker, there is no differentiation between ethnicity, idiosyncrasy, or gender for psychological violence. Harassment or stalking aims at the moral and psychological destruction of the victim, causing mental fatigue, depression, feel pressured, threatened and finally overwhelmed.

Introducción

El Proyecto trata de la problemática y la significancia del Mobbing (hostigamiento o acoso) en el campo laboral y en la sociedad, ya que es una preocupación generalizada por los efectos que causa. Genera la necesidad de plantearse y ampliar un tema tan importante, considerando el valor del factor humano en el emprendimiento de una Empresa.

Estos problemas arrastran a la víctima a condiciones patógenas y riesgos asociados como el alcoholismo, drogas y abuso de medicamentos, que conllevan a descuidar tanto la vida social como laboral. El Mobbing causa alteraciones de carácter, cambios de personalidad, sentimientos de culpa, fracaso, apatía, conductas violentas que atentan contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo.

A través del tiempo la violencia psicológica se ha especializado, convirtiéndose más dañina por los avances tecnológicos al alcance y la pérdida continua de valores en la sociedad. El individualismo, el consumismo, la competencia son razones justificables para el acosador, por lo que los peligros y consecuencias para la víctima son más nocivos.

La violencia en el campo laboral cuenta con características similares en la mayoría de los casos. La incomunicación, la intimidación, el desprestigio hacia el acosado, la intolerancia, la frustración y la indiferencia en la organización causan el degeneramiento en el clima laboral, por lo tanto la improductividad.



PROYECTO

Tema: El Mobbing y su influencia en el Clima Laboral, en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera (ITSCO).

Capítulo I

El Problema

La Investigación parte del interés en la problemática del acoso laboral o Mobbing, el cual puede suceder en varios y distintos ambientes. Se tratará de identificar factores de riesgo que existen en las Empresas para poder determinar las posibles causas y efectos que afectan la eficiencia y productividad.

Generalmente se origina de conflictos aislados, pero con el tiempo, posiblemente por una gestión deficiente en la Empresa, se convierte en: acoso laboral, psicoterror, hostigamiento y violencia psicológica. Estos problemas arrastran a la víctima a condiciones patógenas y riesgos asociados como el alcoholismo, drogas y abuso de medicamentos que conllevan a descuidar el trabajo y eventualmente al posible despido o renuncia.

En Ecuador poco se conoce acerca del término Mobbing, pero no porque no exista sino que no se lo analiza con la seriedad y la significancia del problema, ya que el acoso laboral se ha convertido en una pandemia globalizada que provoca a los trabajadores dificultades en el ambiente de trabajo. La falta de concentración, sufrimiento, depresión, disminución de autoestima, ocasionados por agresiones



verbales de compañeros, las cuales afectan negativamente sobre la salud física, psíquica o social, llevan a un desempeño disminuido.

La Investigación está pensada en aportar conocimiento, definir causas y conductas, analizar estresores, soluciones y consecuencias de las personas afectadas por el Mobbing para que obtengan un mejor desempeño laboral en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera. La insuficiencia de la información sobre el acoso moral; la poca importancia que recibe, tanto de las organizaciones como de las autoridades, genera la necesidad de plantearse y ampliar un tema tan importante, considerando el valor del factor humano en el emprendimiento de una Empresa.

1.01 Planteamiento del Problema

El Mobbing es un término que define un problema o conflicto laboral excesivo, investigado “inicialmente por el profesor Heinz Leymann a principios de los 80, mediante un estudio realizado, fijándose primero en el comportamiento agresivo de los animales, para luego fijarse en comportamiento similares en los seres humanos”. El Mobbing o acoso laboral se encuentra cada vez más en Empresas alrededor del mundo, motivo por el cual diferentes organizaciones de Europa se encuentran analizando este fenómeno. Exiguos son los países determinados a descubrirlo y estudiarlo con técnicas de evaluación para la satisfacción del personal en las Empresas y la sociedad en general.

El hostigamiento laboral no es nuevo, existe desde siempre pero no se lo difundió como tal hasta los estudios realizados por el profesor Leymann y a partir de esta definición muchos psicólogos han tratado el tema. En Ecuador también se lo está tratando, a pesar que no haber Leyes específicas y Normas poco claras

tipificadas en la Constitución, se están haciendo avances y difundiendo ya sean en las instituciones educativas superiores como en los medios de comunicación.

“La Organización Mundial de la Salud, define a este concepto como un hecho continuo de violencia o acoso en el trabajo que se presenta no solo mediante agresiones físicas sino también a través de insultos, rumores, burlas, amenazas, injurias, palabras soeces, apodos, menosprecios, provocaciones, humillaciones para amedrentar a la víctima” (Mantilla, 2012)

El acoso laboral o Mobbing tiene efectos devastadores en el trabajador, tanto en el campo laboral como en el carácter social.

“La autoridad del trabajo deberá ser muy observadora y estar muy enterada de los síntomas tales como: alteraciones de carácter, cambios de personalidad, sentimientos de culpa, fracaso, apatía, conductas violentas y estado permanente de crispación con los que le rodean, denunciados por el empleador para dar por terminado las relaciones laborales con el trabajador previo visto bueno por ejemplo, pueden haber sido provocados por el mismo patrono o por otros trabajadores, que ha llevado a la crisis emocional al acosado” (Dr. Oswaldo Paz y Miño, 2013)

El acoso “Se entiende como una conducta abusiva y especialmente, palabras gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima del trabajo.” (Hirigoyen M. F., 2001, pág. 42)

“El acoso psicológico o Mobbing puede ser motivado por celos, envidia, rivalidad y miedo de los compañeros de trabajo, llevando a una conducta hostil con acciones de hostigamiento. El Mobbing consiste en un continuado deliberado y degradante maltrato verbal que recibe un trabajador de otro u otros compañeros, subordinados o jefes.” (Piñuel, El acoso psicológico en el trabajo, 2003, PG 69, pág. 61)

1.02 Formulación del Problema

Mobbing u hostigamiento psicológico es una amenaza para lo trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general, haciéndose cada vez más evidente en el mundo laboral. Habitualmente nace de la codicia de poder y la perversidad. La violencia psicológica es toda acción u omisión, una conducta excesiva, con un impacto negativo a la dignidad del trabajador con el solo propósito de humillar, controlar o desequilibrar el estado emocional y psíquico de la víctima, por medio de la intimidación, manipulación, humillación. El problema, el daño psicológico que sufre el trabajador por la violencia ejercida en su contra, le provoca, alteraciones de carácter y personalidad, apatía, conductas violentas, aislamiento autoimpuesto, retraimiento y por consecuencia la degradación del clima de trabajo.

1.03 Objetivo General

2. Analizar la influencia y desarrollar causas y efectos del Mobbing en el clima laboral del (ITSCO).

1.03 Objetivos Específicos

1. Definir conductas y características que presentan los trabajadores afectados de acoso laboral o Mobbing;
2. Determinar, en razones de eficiencia, las consecuencias del Mobbing en el desarrollo normal operativo de la Institución;
3. Interpretar las conductas más frecuentes utilizadas por los transgresores con técnicas de evaluación; y,
4. Plantear estrategias que permitan prevenir, corregir y erradicar la presencia del Mobbing, para generar un mejor clima laboral.

Capítulo II

Marco Teórico

2.01 Antecedentes del Estudio

“Origen de la palabra Mobbing, lo que se conoce como Mobbing (del inglés to mob, “To agredir o maltratar” y mob “muchedumbre, manada”) o acoso moral en el trabajo, se asienta especialmente en sistemas de trabajo basados en la desorganización y la falta de protección. De hecho la palabra “Mobbing” fue acuñada originariamente por el etólogo Konrad Lorenz (1903-1973) para describir el comportamiento de un grupo de animales (de la misma especie) cuando se unen para ponerse en contra de otro que les resulta amenazante con el fin de excluirlo. Los chillidos de estos animales, equiparables a las quejas y los reproches de quienes se sienten víctimas de acoso, son la verdadera señal de alarma”. (Rodríguez, 2013, PG. 17)

El Mobbing como término, con causas y efectos, refiriéndose al acoso en las organizaciones con características y actitudes de hostilidad nada éticas, en tiempo y frecuencia dirigida siempre a la misma persona, lo descubrió en los años 80 el psicólogo alemán Heinz Leymann. En los años 60 Peter Paul Heinemann, médico sueco sugiere el término Mobbing hacia la conducta hostil de niños escolares, sobre lo cual publica un Libro acerca del Mobbing en el año 1972, que no tuvo incidencia en la Investigación.

El rápido crecimiento del Mobbing u hostigamiento laboral / moral en el mundo ha dado la base para que científicos interesados en las necesidades sociales hayan puesto énfasis en el tema como manifiesta: Piñuel en 1991 y Marie France Hirigoyen. Dada la gran expansión y crecimiento de este peligro hacia el trabajador permisivo, un sin número de especialistas en el tema ayudan a entender que es Mobbing o como defenderse.

Gracias a los estudios realizados se puede determinar que el fenómeno nada tiene que ver con la personalidad de la víctima elegida "...las víctimas preferentes del Mobbing son los diferentes, los insumisos, los superdotados, los jóvenes, los trabajadores vulnerables y las mujeres" (Piñuel, El acoso psicológico en el trabajo, 2003, PG 69)

El acosador por lo general no necesita de muchas excusas para hacerlo, busca incrementar su poder y el quebranto de la víctima. "En la sociedad de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el ultimo campo de batalla en el cual una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado en un Tribunal" (Piñuel, El Acoso psicologico en el trabajo, 2003, pág. 25)

Las tendencias del comportamiento social deplorable muestra que el Mobbing suele concentrarse por su tamaño en: Empresas públicas, hospitales, instituciones educativas y organizaciones en general, ya que es donde suelen concentrarse mayor cantidad de individuos con diferentes caracteres y principios morales.

En las pequeñas Empresas en las que todos se conocen y tienden hacer más un equipo que un grupo de trabajo, se podría decir que se da en menor grado que en las Empresas más grandes ya que existe mayor grado de compañerismo y la limitada cantidad de desacuerdos permite brindar una mayor facilidad a la comunicación.

Desde el descubrimiento realizado en los años 80 por el profesor Leymann, se ha realizado muchos avances sobre el acoso laboral o Mobbing. El Ecuador aún no tiene Jurisprudencia por lo que se puede citar poco acerca del tema, salvo los artículos generales citados en la Constitución del año 2008 que hablan acerca de deberes y derechos de todos los ciudadanos que viven dentro de los límites del país, de los cuales se citan los siguientes: Art.11, p.11; Art.38 numeral 4, p17; Art. 215 numeral 4, p71; Art.230 numeral 3 p75; Art.326 numeral 5 pag.97 y el Art.331, p.99. (Ecuador, 2008)

Así mismo en la legislación laboral ecuatoriana que citan a grandes rasgos en el Art.173, numeral 1. Esto no quiere decir sin embargo que no se esté interesando en el tema, solo que se está avanzando a pasos lentos. (PGE, actualizado a mayo 2013)

La importancia de los Congresos sobre Acoso Laboral que se desarrollan en Sudamérica, como los Congresos del 2011 en México y el de 2013 en Argentina, son los primeros desarrollados a nivel latinoamericano. El próximo Congreso brindará una mayor ampliación al tema del Mobbing. El Congreso se realizará en Brasil en el 2015 y se organizará el IV Congreso acerca del Mobbing en Ecuador en el 2017.

El Primer Congreso Latinoamericano sobre Acoso Laboral o Institucional se llevó a cabo en México del 6 al 8 de julio del 2011, el cual trato sobre acoso laboral e institucional y su notable expansión de la violencia hacia un blanco elegido.

“Esta primera experiencia sentó bases para la localización de congresos bianuales que permitirá sumar esfuerzos para hacer visible y erradicar estas prácticas negativas de los espacios institucionales, dado que son altamente lesivas para los contextos donde ocurren y para los blancos de las agresiones” (tags:acoso laboral, 2011) .

El Segundo Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, denominado “Dignidad, compromiso y solidaridad”, hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral, se llevó a cabo en Argentina del 25 al 30 de agosto del 2013. El Congreso contó con dos Conferencistas representando al Ecuador: el Magister Luis Alberto Ruiz Saavedra de la Universidad Cristiana Latinoamericana de Quito Ecuador, el cual trató los antecedentes y la actualidad de la compulsión moral y los aspectos psicosociales en la contemporaneidad latinoamericana.

La segunda Conferencista fue la Lic. Sandra Isabel Correa León, Licenciada en Ciencias Públicas y Sociales, Doctora en Jurisprudencia Catedrática e Instructora en Derechos Humanos en la Fundación Doxa. La Licenciada trató el tema del acoso mediático en Ecuador, estableciendo la fase de actuación del entorno y el linchamiento social.

2.02 Fundamentación teórica

El Mobbing son conductas entre acosadores y acosados en el cual el factor común es la perversidad, la violencia psicológica, los comportamientos directos o indirectos, dependiendo de la posición de poder que se encuentren los involucrados, en el cual los actos antisociales como agresiones psicológicas, comportamientos poco éticos y antimorales, son sistemáticos y dirigidas siempre a un mismo objetivo. Las diferencias no necesariamente nacen de un conflicto, sino de actitudes de predominio, estímulo/situación.

Desde el punto de vista psicológico, la actitud esta asociada a preferencias y antipatías que representa una predisposición e influye sobre la emoción que combinada con la falta de lógica hace posible el conflicto, que según la adaptación de cada persona reacciona de diferente manera; una persona con emociones inestables, pierde la calma, otra actúa con el silencio y retrayéndose y también están las personas que deciden abandonar su trabajo o al contrario trabajar mas de lo que requiere su labor para de esta forma evitar el conflicto.

Quienes sufren de acoso

- a) Personas brillantes cuyo carisma natural las convierte constantemente en molestas y excesivamente competitivas para el grupo en el que se integra;
- b) Los que padecen algún impedimento físico;

- c) Los sumamente vulnerables por su carácter depresivo, necesitados de afecto y calor humano para sentirse apoyados dentro del entorno en que se muevan

Este grupo se considera por los mobbers (acosadores) como víctimas propicias; y,

- d) Los mejores preparados, los eficaces y altamente trabajadores, que con su notable actividad ponen en evidencia al resto (en especial a los zánganos) (Rivas, 2003, pg 18)

El manejo de un conflicto por la falta de comunicación y acción puede adquirir dimensiones de acoso psicológico o Mobbing, más aun si el conflicto es ignorado o subvalorado. El Mobbing se convierte en un problema interpersonal, departamental, incluso organizacional, convirtiéndose en destructivo ya que distrae de las cosas importantes, polariza a las personas, destruye la cooperación, crecen las exclusiones, las afrentas y conductas destructivas generando el individualismo y un clima laboral inoperable.

Los conflictos o confrontaciones entre las personas son perfectamente normales cuando se trata de aclarar puntos supuestos, logros contrapropuestos o acciones antagonistas de acuerdo a sus propios objetivos y posiciones. La violencia psicológica es un fenómeno cuando se vuelve repetitiva, cruel, perversa y consiente de querer destruir o quebrantar la dignidad de la persona señalada.

La solución de los conflictos reside en la aceptación de las diferencias y en el tratamiento, vía una comunicación efectiva, con lo cual se puede convertir en aliado para la Empresa, creando una organización laboral óptima con normas, reglamentos que cultivan el comportamiento, estimulando la creatividad, la innovación de la Empresa beneficiando la productividad, el desempeño de los trabajadores.

“Las reacciones desfavorables a los grupos son más comunes durante períodos de tensión, en parte porque los humanos tienden a ser inamistosos en tales períodos y se avivan actitudes relativamente latentes”. (Maier, 1955, pag.75)

El clima laboral es fundamental en la organización interna de la Empresa por cuanto determina el procedimiento particular, grupal con distintas ideologías, valores, políticas. Una cultura organizacional fuerte para un entorno sano en la Empresa, permitiendo convertirse en un lema de eficiencia y distinción de la Empresa. La cultura organizacional permite obtener cualidades específicas como: la interacción, sentido de responsabilidad, comportamientos de empoderamiento, creación de estabilidad emocional, llevando a un mejoramiento continuo que requiere menos control y mejor desempeño en el lugar de trabajo.

La cultura organizacional y el área de recursos humanos deben crear una sinergia para el enfrentamiento hacia el hostigamiento laboral. Con un buen esquema de principios, políticas y valores se hace más fácil la identificación del problema, con un diseño ajustado a la visión de la Empresa será factible la contratación,

selección, evaluación, asignación, capacitación, cualificación personalizada a la organización, en búsqueda siempre de bienestar, comportamiento y el crecimiento del trabajador.

En el Manual de Autoayuda de Piñuel se hace referencia a los ambientes en los cuales se da más fácil el acoso o Mobbing.

”Los ambientes de competitividad interna entre los trabajadores a veces favorecidos e incentivados por la propia dirección de la Empresa, llevan a un tipo de guerra interna de “todos contra todos” alimentada por las nuevas condiciones de la globalización que implican un aumento de la velocidad y la urgencia con la que se trabaja. El trabajo bajo presión, en el que todo plazo de ejecución es por defecto “para anteayer” con nuevas demandas en cada momento que no figuraban en el guión, favorecen la falta de planificación y de previsión, la desorganización y la correcta asignación de las cargas de trabajo. Este tipo de estrés negativo genera, tarde o temprano, la quiebra por el eslabón más vulnerable de la cadena. La rotación continuada de los trabajadores eventuales es asumida como un forma normalizada de sustituir a los trabajadores desgastados o quemados, sin tener que realizar esfuerzos de inversión en prever, organizar o dotar mejor las unidades de trabajo”. (Piñuel, Acoso Psicológico en el Trabajo, 2003, PG 92)

El Departamento de Talento Humano debe gozar de cualidades de discernimiento para la optimización de las necesidades sociales de los trabajadores en la Empresa, así como medir y evaluar el impacto, la propensión, comportamiento o el acoplamiento del individuo en el área de trabajo. El área de recursos humanos es pieza clave para la concientización sobre las consecuencias del Mobbing, el control de las necesidades del trabajador, apoyo psicológico y la importancia a sus intereses, en un entorno que los anime o estimule. La falta de estímulo lleva a una nula capacidad de decisión y emprendimiento.

La eficiencia mejora cuando el trabajador es tratado como un ser humano con sentimientos y no como una mera maquinaria de operaciones. Los Empresarios no deben concentrarse solamente en el aspecto económico, sin considerar las necesidades básicas del ser humano. El ser humano debe satisfacer las necesidades básicas acorde a lo analizado en la pirámide de Maslow. Debe conseguir comida, agua, techo para proteger las necesidades biológicas de la persona. Luego, debe cubrir las necesidades de seguridad que implica estar protegidos de cualquier daño, sea este social o personal. Debe satisfacer las necesidades de pertenencia ya que las relaciones sociales son trascendentales en la vida de una persona. La necesidad de aceptación, autoestima y prestigio, seguido por la autorrealización o la independencia llevan a la cumbre de la vida del ser humano. La satisfacción de las necesidades es fundamental para el desarrollo y desenvolvimiento de una persona tanto en el ámbito personal como en el laboral. (C. Howell, 1979)

Las tendencias del ser humano difieren mucho de los objetivos que persiguen, por la presión asombrosa que efectúan sobre sí mismos. El trabajo debería ser un medio de realización personal, más no el fin como tal, por lo que se convierte en autocastigo. El trabajo es una fuente o un componente que permite alcanzar metas, objetivos personales, además de proporcionar identidad social; el desempleo crea sentimientos de amargura, fracaso, desvalorización social privados de vínculos afectivos en el ámbito individual, familiar y social. Y el consumo de grandes dosis físicas, mentales y emocionales, provoca actitudes de prepotencia, ira, envidia y la agresión.

La agresión se puede dar por diversos motivos: la falta de empatía, la envidia, la avaricia, el poder, por falta de moral, alteración en la personalidad, por trastornos narcisistas, por celos, miedo o como asegura el psiquiatra González de Rivera, por el síndrome MIA, que quiere decir mediocre, inoperante, activo. Introduciendo rumores, humillaciones e intimidaciones, de esta forma anularlo tratando de menoscabar o eliminar a la persona causante de su miedo. El miedo a que otra persona pueda afectar la situación laboral, conlleva en ciertos casos, a una búsqueda de violencia como mecanismo de defensa.

**¿Quién es acosador? según el Técnico en Prevención de Riesgos
Laborales Luis José Rivas Sánchez**

- a) El mediocre, ya que debe protegerse por su escasa formación tanto intelectual, como moral y no le importa hacer daño;

- b) El paranoico, desconfía de todo y de todos incluso de su mismo círculo, siempre está en estado de alerta observando gestos y actitudes por lo que no otorga un mínimo de confianza;
- c) El narcisista, es peligroso e inaguantable ya que cree tiene ideas grandiosas y fantasía con el éxito, se considera especial y cree que debe ser admirado, carece de empatía por su comportamiento arrogante;
- d) Las personas con problemas personales, insatisfechas ya sea de manera personal o social y vuelcan sus insatisfacciones en las personas más cercanas;
- e) Los psicópatas, los trastornados del tipo psíquico en la personalidad son los más dañinos y peligrosos, disfrazados de amables y con poder de seducción, “trastornos antisociales de la personalidad”. (Rivas L. J., 2002, pag 27)

Se puede agredir de muchas formas a los supuestos competidores y actualmente se cuenta con la tecnología que puede ayudar a cumplir el objetivo: Un

Elaborado mensaje por correo electrónico puede hallar puntos débiles del objetivo elegido y causar un enorme daño. Si la agresión se da, de forma, sistemática, deliberada frente a los compañeros de trabajo estos se convierten en partícipes del ataque, si por miedo o por no inmiscuirse dejan que siga la agresión, son cómplices y si es que por presión o sin evaluar las consecuencias ayudan o intervienen de forma alguna en el ataque, se convierten en coautores.

“El acoso moral en el trabajo tiene por objetivo la destrucción moral de la víctima con el fin de excluirla. El acoso moral es llevado a cabo por una persona que tiene el papel de perseguidor, investido de autoridad o carisma. Puede ser un compañero de trabajo con quien comparte una relación de igualdad laboral, tanto del mismo género como de género diferente, un subordinado, un superior o un jefe inmediato. Pero es alguien a quien siempre se le acopla un poder intermedio compuesto por el resto de trabajadores, que colaboran disimuladamente, ya sea por miedo o inseguridad o porque mientras exista un elemento perturbador a quien señalar, perciben que su supervivencia está garantizada. (Rodríguez, Del Mobbing al Burnout, 2013, pg 25)

La fatiga mental excesiva o “Burning Out” afecta más que la fatiga física.

”El estado depresivo se debe al agotamiento es decir a un exceso de estrés. Las víctimas se sienten vacías, cansadas y sin energía. Ya nada les interesa. No consiguen pensar ni concentrarse, ni siquiera en las actividades más triviales. Este es el momento en que aparece la idea del suicidio. Y el

Momento más peligroso es cuando toman conciencia de que han sido estafados y de que nada conseguirá devolverles el reconocimiento que se merecen. Los suicidios o los intentos de suicidio reafirman a los perversos en su certidumbre de que el otro era débil, perturbado o loco, y de que las

agresiones que le hacían padecer estaban justificados” (Hirigoyen p. M., 1998)

“El burnout es el síndrome del agotamiento con pérdida de energía padecido por los trabajadores que se ven superados por las dificultades en las relaciones laborales o porque se sienten presionados, amenazados y desbordados, cuando sus esfuerzos por comprender la situación y devolverla les resulta infructuoso. Es el tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados”. (Rodríguez, Del Mobbing al Burnout, 2013, pg 121)

2.03 Fundamentación Conceptual

- a) **Ambientes laborables:** condiciones o circunstancias sociales o culturales que rodean a las personas en el trabajo.
- b) **Identificar factores:** identificar o reconocer condiciones que contribuyen a un mal clima laboral.
- c) **Conflictos aislados:** existencia de tendencias que generan angustias o trastornos en una persona en el lugar de trabajo.
- d)
- e) **Violencia psicológica:** acción de utilizar la fuerza y la intimidación psicológica para conseguir algo que desea o que no la desea.

-
- f) **Condiciones patógenas:** son los medios u elementos por los cuales se originan y desarrollan enfermedades.
 - g) **Analizar estresores:** que cosa u acción en el trabajo causa estrés a los trabajadores.
 - h) **Salud mental:** estado de equilibrio psíquico y emocional en la persona.
 - i) **Hostigamiento laboral:** acoso, molestia constante a un trabajador para conseguir un fin.
 - j) **Tipificados en la Constitución:** normas que regulan la estabilidad y las buenas condiciones físicas y psicológicas que constan en la Ley de un país.
 - k) **Conductas abusivas, destructivas:** excede de lo normal, destruye o puede destruir algo o a alguien.
 - l) **Integridad psíquica:** totalidad en su bienestar o adaptación al medio, sin patologías alteradas, con una conducta social estable.
 - m) **Estado emocional:** causante de traumas emocionales, dependiente del clima al cual pertenece.
 - n) **Daño psicológico:** deterioro en el aspecto emocional de una persona.
 - o) **Comportamiento deplorable:** comportamiento lamentable, malo, degradante.

- p) **Clima laboral inoperable:** clima laboral intolerable, inmoral, ultrajante, donde reina la ineficacia.
- q) **Optimización de necesidades:** buscar la mejor manera para realizar una actividad y satisfacer las necesidades.
- r) **Fatiga mental:** desaliento, cansancio, molestia o sufrimiento de algo que le aqueja.

2.04 Fundamentación Legal

En Ecuador no está protegido por La Constitución o Ley el Acoso Laboral, tampoco existe Jurisprudencia sobre Acoso Laboral o Mobbing. No existen Normas que lo regulen o enmarquen, así que las víctimas difícilmente pueden ampararse en las Leyes. En la Constitución Política del Ecuador 2008 establecen artículos que hacen relación al bienestar del trabajador, pero de forma general no específica.

Constitución Política del Ecuador

“**Art. 331:** Prohíbe toda forma de discriminación o acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Art.215, numeral 4: Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, impedir y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas las formas.

Art.326, numeral 5: Sustenta que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Ecuador, 2008).

Código de Trabajo

“**Art.173:** las causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato. Numeral 1: Por injurias graves inferidas por el empleado, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes.”.

Art.347:” Riesgos de Trabajo: Riesgos de trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”.

Art. 349: Enfermedades Profesionales; Enfermedades Profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (PGE, actualizado a mayo 2013)

La Organización Internacional del Trabajo en especial el Convenio 111

“Declaración Relativa a los nuevos principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo”; el Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación) 1958, Art.5 numeral 2, página 5; la Decisión 584, sustitución de la Decisión 547, Instrumento



Andino de Seguridad en el Trabajo, Capítulo 8 numeral 4, página 5 en la Resolución 957 se especifica acerca de la discriminación y problemas psicosociales en el trabajo.

2.05 Formulación de Hipótesis o Preguntas Directrices de la Investigación.

1. A través de la presente investigación se busca informar de una manera más extensa el Mobbing u hostigamiento laboral y los efectos negativos en la eficiencia del ITSCO.
2. ¿Se podrá mejorar la mejor comunicación interna entre los integrantes de la institución?
3. ¿Se podrá suprimir actitudes, conductas y comportamientos impropios de parte de compañeros o superiores?
4. ¿Se puede mejorar la productividad en el servicio para el aprovechamiento tanto del cliente interno como externo resolviendo los conflictos ocasionados por el Mobbing?
5. ¿Se preocupa El ITSCO por las personas como individuos y hace que se sientan parte de un equipo?

2.06 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación

Tabla 1 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación

Variable independiente	Dimensión
Conflictos organizacionales	Genera; estrés, conflictos personales, improductividad, agresiones.

Tabla 2 Caracterización de las variables preguntas Directrices de la Investigación

Variable dependiente	Dimensión
Mobbing u hostigamiento laboral	Genera; problemas psicosociales, violencia psicológica, absentismo, miedo,

	quebrantamiento de la persona señalada.
--	---

2.07 Indicadores

Tabla 3 Indicadores

No.	INDICADORES	0	1	2	3	4
1	Le critican su aspecto o creencias	x				
2	Se siente minimizado en el aspecto laboral				x	
3	Lo aíslan no se siente integrado en el grupo	x				
4	Malinterpretan sus palabras				x	
5	Difunden chismes, rumores sobre usted		x			
6	Le hacen amenazas implícitas o gestos	x				
7	Le resta responsabilidades, le delegan tareas imposibles de ejecutar.	x				
8	Le ocultan información y le hacen quedar mal ante sus superiores.	x				

CAPITULO III

Metodología

3.01 Diseño de la Investigación

El diseño de la Investigación propuesta se lo realizará en una Investigación de campo local, ya que este tipo de Investigación permite que los procedimientos y actividades a realizar para adquirir la información empírica necesaria se la haga en el ambiente laboral del objeto de estudio, del Instituto Superior Tecnológico Cordillera ITSCO y así poder puntualizar y describir una realidad que cada vez se da con más frecuencia, como es el acoso laboral o Mobbing, del cual se obtendrá la información necesaria para poder transformarla en un instrumento de utilidad y conocimiento.

Con la modalidad descriptiva de campo ya se observara directamente en el ambiente directo que en este caso se lo va a realizar en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, orientada a decisiones, ya que el objetivo es buscar soluciones a la problemática de estudio como es el Mobbing.

Por sus recursos se la cataloga una Investigación bibliográfica, ya que la información adquirida, recolectada, explorada, son datos teóricos; de manera seguida poder puntualizar, que, como y donde se da el acoso laboral o Mobbing. Esta Investigación se lo realizó a través de examen de libros, revistas, documentales, periódicos y la web; con la información obtenida se organiza y analiza el problema.

De carácter cualitativo ya que la modalidad permite estudiar problemas de carácter social, en la cual se identifican perfiles de una problemática, además de que es importante escoger el diseño más conveniente para la recolección de la información, el posterior estudio y análisis de la Investigación realizada. (Jarrín)

3.02 Población y Muestra

La población total en nómina del Instituto Tecnológico Superior Cordillera en que se realizará esta Investigación de campo, cuenta en la actualidad con 150 empleados, dentro de los cuales se encuentran profesores, personal administrativo y de servicios. Se la realizará en forma de Investigación no experimental ya que en el momento de recoger datos se hará en un solo momento, con un enfoque transeccional, que quiere decir que no es repetitiva la recolección de datos, solo es una vez y de forma general, en la misma se usara la técnica de la encuesta con procedimientos estandarizados para de esta forma obtener mediciones cuantitativas con datos de interés sociológico.

Fórmula para Calcular Muestra

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

Explicación

N= tamaño de la población.

n=tamaño de la muestra.

E2=error máximo admisible.

En el presente trabajo no se aplicará la fórmula para sacar la muestra, ya que la población/ universo es reducida, constan de 150 personas que serán encuestadas en su totalidad.

3.03 Operacionalización de Variables

Tabla 4 Operacionalización de Variables

<u>Variables</u>	<u>Definición</u> <u>Conceptual</u>	<u>Definición</u> <u>Operacional</u>	<u>Operacionalización</u> <u>De Variables</u>	<u>Indicadores</u>
INDEPENDIENTE				
Conflictos Laborales	Mal clima laboral en la organización lo que causa conductas negativas	Causantes un individuo o grupo que pretende imponer a los demás.	Conflictos en la organización	Resolución de casos
DEPENDIENTE				
Mobbing o Acoso Laboral	Hostigamiento, discriminación.	Incomunicación, maltrato, psicológico.	Mobbing	Disminución desconcentración

Fuente: de la investigación
Elaborado por: Emérita Mayorga



6. ¿Ha sido víctima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza, u otros?

7.

Si

no

8. ¿En su Departamento ha presenciado que algún compañero/a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea este por:(religión, género, raza, edad, u otros)?

Nunca

ocasionalmente

siempre

9. De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

Religión

género

raza

edad

otros

10. ¿Alguna vez se sintió hostigado y/o maltratado por algún superior?

Si

a veces

no

11. ¿si fue así, tuvo la oportunidad de comunicar esa insatisfacción a alguien?

Si

no

12. ¿Siente usted que la Institución se preocupa por sus empleados de forma equitativa?

Con frecuencia

ocasionalmente

nunca

13. ¿La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?.

Si

no

14. ¿Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

Siempre

casi siempre

nunca

3.05 Procedimientos de la Investigación

El Proyecto de Investigación "El Mobbing y su Influencia en el Clima Laboral en el Instituto Tecnológico Cordillera" se lo realizará por el interés social en el área laboral, por cuanto es actual y es sinónimo de hostigamiento y discriminación. Para obtener información se analizará elementos teóricos acerca del

Mobbing a través de la lectura comprensiva de diferentes autores, hipótesis y hechos investigados con anterioridad.

Clasificada como Investigación Científica, por el nivel pura o teórica, son conocimientos teóricos y básicos, por el tipo se la clasifica en descriptiva por describir y explicar el fenómeno de Investigación, por el lugar, Investigación de campo y local por realizarse en el Instituto Superior Tecnológico Cordillera ITSCO, por el tiempo es una Investigación mediata y por los recursos es una Investigación bibliográfica.

El material seleccionado para conocer acerca del Mobbing y que aborda la temática: William C. Howell, psicología industrial; Haller Gilmer, psicología industrial; Iñaki Piñuel, Manual de Autoayuda para superar el Acoso Psicológico en el trabajo; Mari France Hirigoyen. El acoso en el trabajo Dr. Oswaldo Paz y Miño, consecuencias del acoso laboral; Del Mobbing al burnout de Nora Rodríguez; El Mobbing y Terrorismo Psicológico en el Trabajo de Rivas Sánchez, Luis José;. La Constitución del Ecuador 2008; La Legislación Laboral del Ecuador; Referencias de la página web acerca de los Congresos realizador a nivel Iberoamericano.

A través de la lectura, revisión e interpretación de la Bibliografía antes mencionada, con la aspiración de generar un aporte sobre el impacto social que causa el Mobbing o la discriminación en el área laboral y específicamente en el ITSCO.



3.06 Recolección de la Información

A continuación se presentan los resultados de la Investigación, recogida a través de la encuesta, la que contiene preguntas cerradas, de las cuales se pretende obtener un enfoque más exacto y necesario para poder determinar o no la existencia de Mobbing en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera ITSCO, para luego procesarla, sacar conclusiones y hacer el análisis.

CAPITULO IV

Procesamiento y Análisis

TABULACION GENERAL

Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos

Tabla 5

Masculino (M)	81
Femenino (F)	69

Figura 1

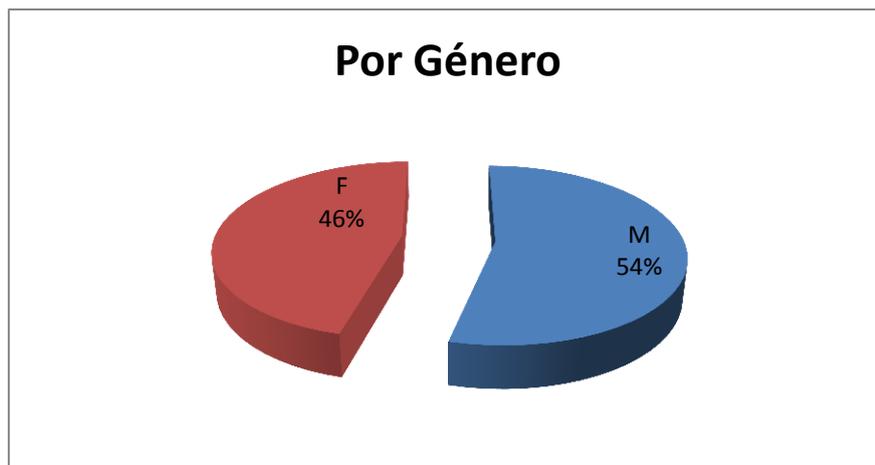


Ilustración 1 POR GÉNERO

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Conclusiones:

Se concluye que a través de la encuesta siguiente, existe una población mayoritariamente masculina.

Tabla 6

Administrativo	53
Docente	97

Figura 2



Ilustración 2 POR AREA DE TRABAJO

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Conclusiones:

De la Encuesta realizada se obtuvo los datos siguientes: fueron encuestados 97 docentes de las distintas áreas educativas del Instituto Superior Cordillera; del Área Administrativa fueron encuestados 53 personas indistintamente de todas las áreas.

Pregunta #1

1 ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

Tabla 7 Pregunta 1

A veces	49
Si	96
No	5

Figura 3

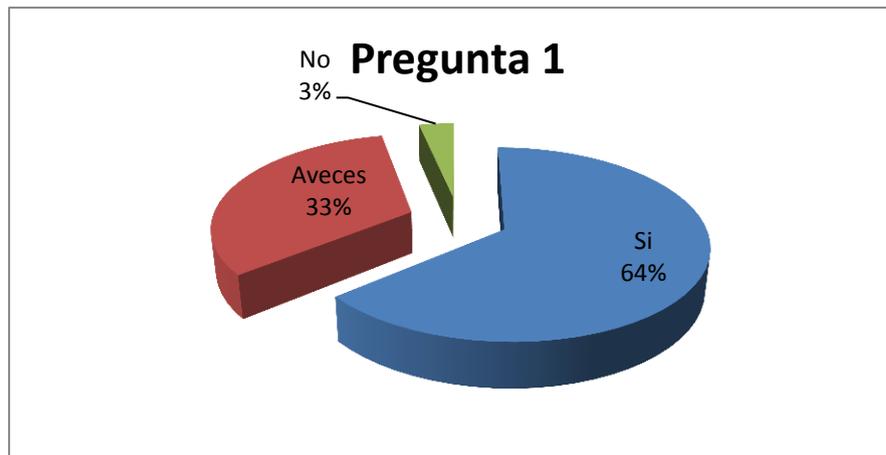


Ilustración 3 PREGUNTA 1

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta formulada existe una notable diferencia, en la cual se advierte que la Institución brinda información un 64% de las veces y el 33% considera que a veces recibe información para la realización de su trabajo, en la misma se cuenta que el 3% no recibe información.

Pregunta #2

2 Su Jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia los miembros del equipo?

Tabla 8 Pregunta 2

Casi Siempre	37
Siempre	111
Nunca	2

Figura 4

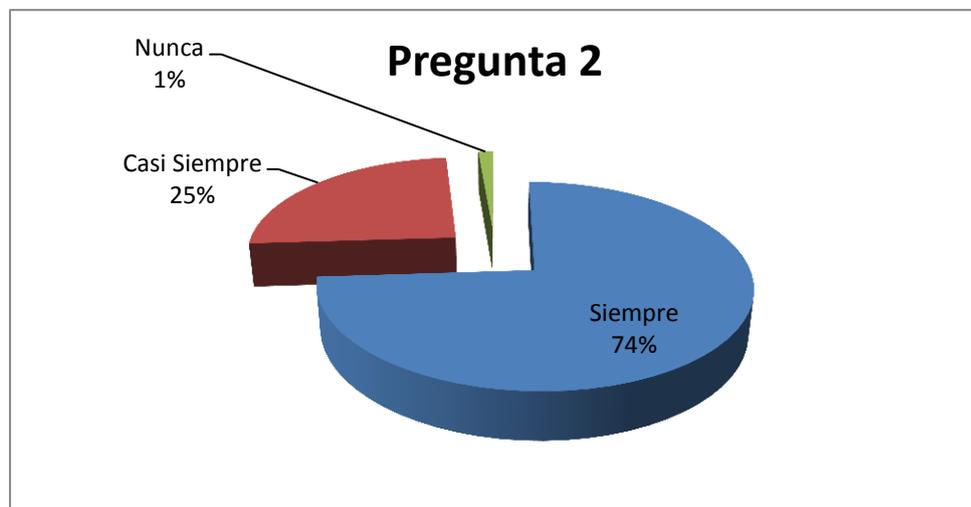


Ilustración 4 PREGUNTA 2

Fuente: ia invesigacion

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta siguiente se encuentra que entre jefes directos de las personas encuestadas existe información, confianza y respeto en un 74% de los encuestados, el 25% opina que casi siempre y el 1% opina que nunca.

Pregunta #3

- 2 Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/o jefes informaría a sus superiores?

Tabla 9 Pregunta 3

NO	19
SI	126
No se donde acudir	5

Figura 5



Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Ilustración 5 PREGUNTA 3

Análisis: la pregunta analizada de si hubiera una conducta inapropiada informaría, da como resultado que el 84% si informaría, el 13% no informaría y el 3% no sabe ante quien acudir si se diera el caso.

Pregunta #4

3 ¿Conoce usted el término Mobbing?

Tabla 10 Pregunta 4

SI lo conozco	92
NO lo conozco	58

Figura 6

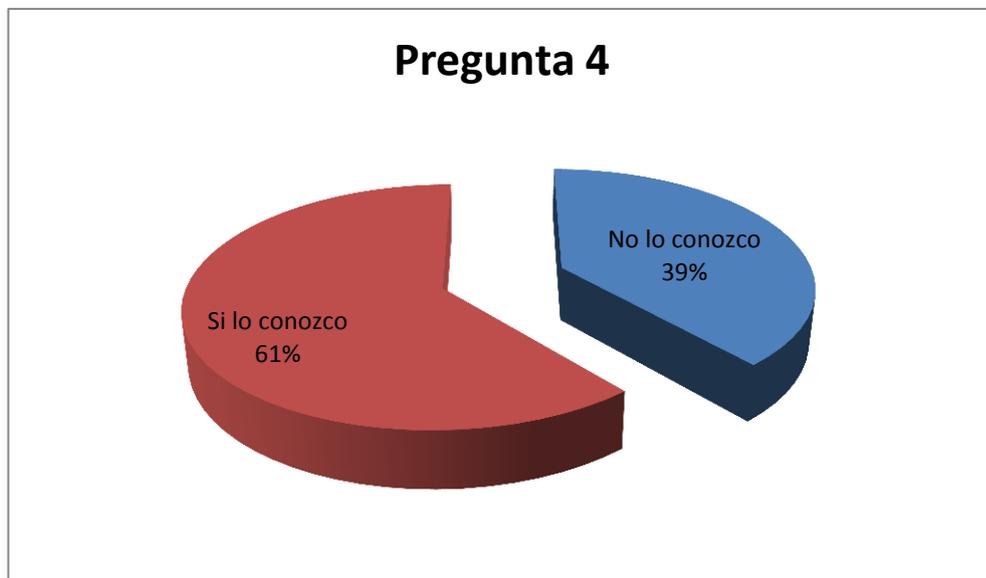


Ilustración 6 PREGUNTA 4

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta de si tiene conocimiento o no acerca del término Mobbing salta la conclusión de si se lo conoce el 61% de los encuestados y el 39% no conoce el término Mobbing

Pregunta#5

- 4 ¿Sabe usted si en el ITSCO hay una Política interna acerca del hostigamiento laboral?

Tabla 11 Pregunta 5

SI lo conozco	133
NO lo conozco	15
No Responde	2

Figura 7

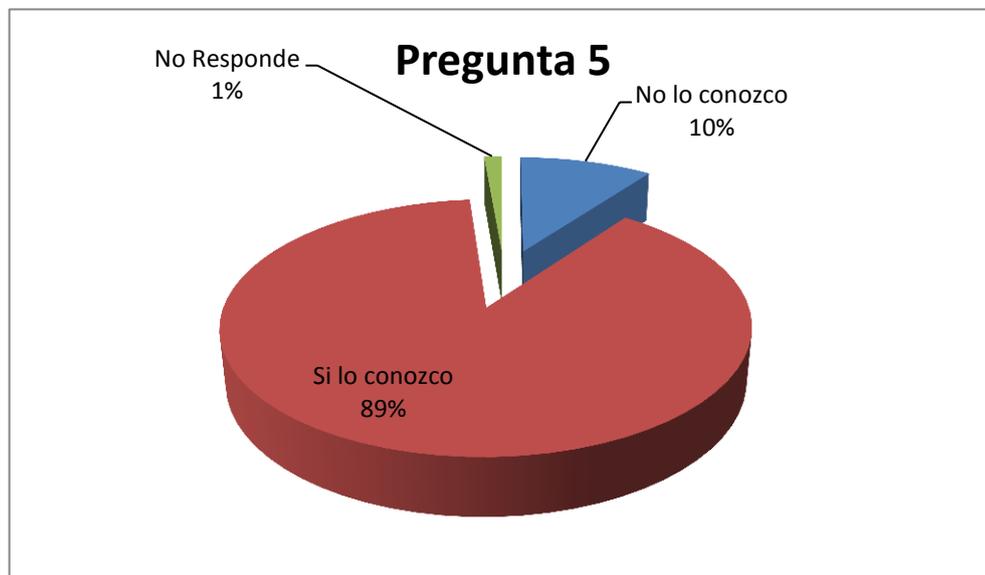


Ilustración 7 PREGUNTA 5

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta de si existe una política en el ITSCO acerca del hostigamiento laboral reconocen el 89% que si existe , el 10% no sabe acerca de la política y el 1% no responde si sabe o no que existe esta política.

Pregunta #6

- 5 ¿Ha sido víctima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza, u otros?

Tabla 12 Pregunta 6

NO	124
SI	23
No Responde	3

Figura 8

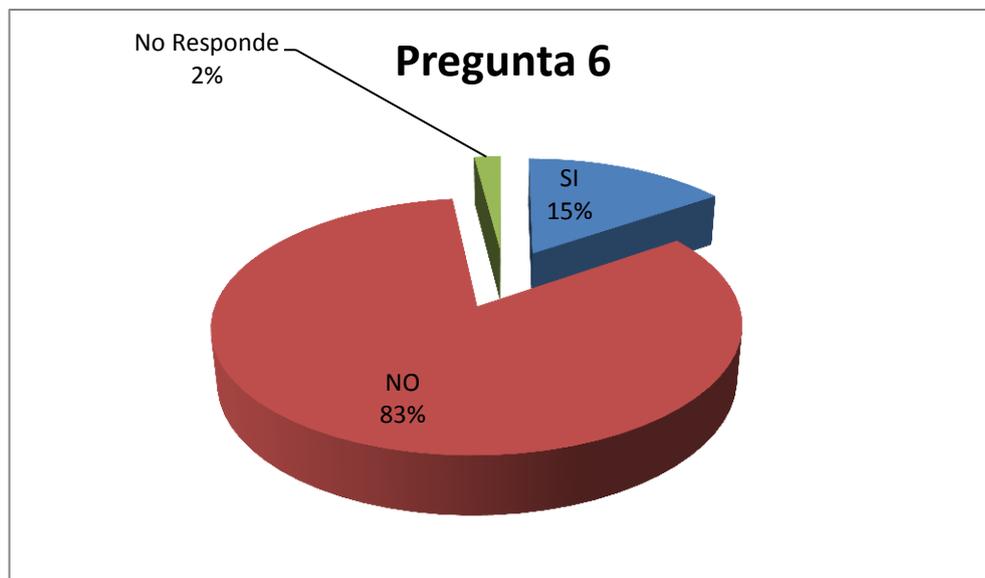


Ilustración 8 PREGUNTA 6

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en esta pregunta de que si ha sido víctima de hostigamiento o discriminación el 83% de los encuestados no han sido víctimas pero el 15% si han sido víctimas y el 2% no responde.

Pregunta #7

- 6 En su Departamento ha presenciado que algún compañero/a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea este por (religión, género, raza, edad, u otros)?

Tabla 13 Pregunta 7

Ocasionalmente	32
Nunca	113
Siempre	2
Blanco	3

Figura 9

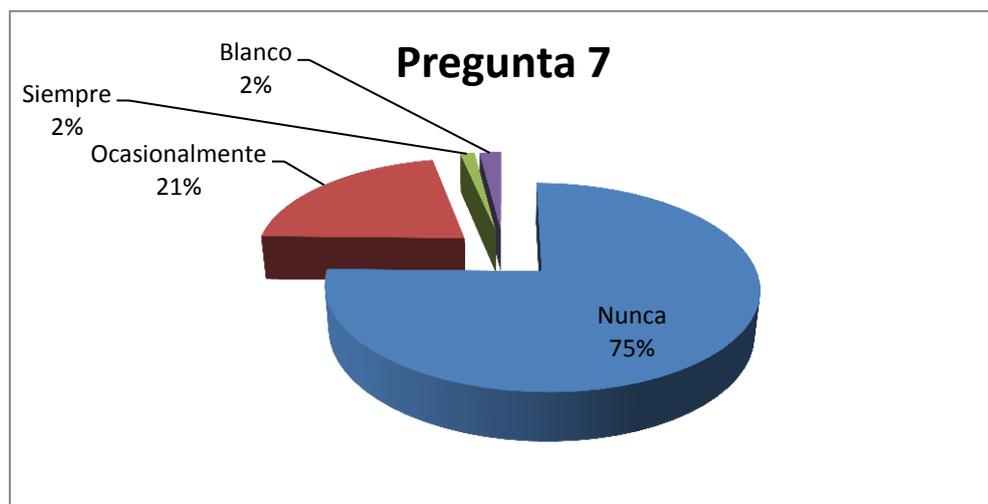


Ilustración 9 PREGUNTA 7

Fuente: la investigación
Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta que sigue de si ha presenciado hostigamiento en el Departamento en el cual labora, se concluye que el 75% nunca lo ha presenciado, el 21% lo ha presenciado ocasionalmente, el 2% lo ha presenciado siempre y el 2% no responde a la pregunta.

Pregunta #8

7 De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

Tabla 14 Pregunta8

Genero	4
Religión	1
Raza	3
Edad	3
Otros	25
No Responde	114

Figura 10

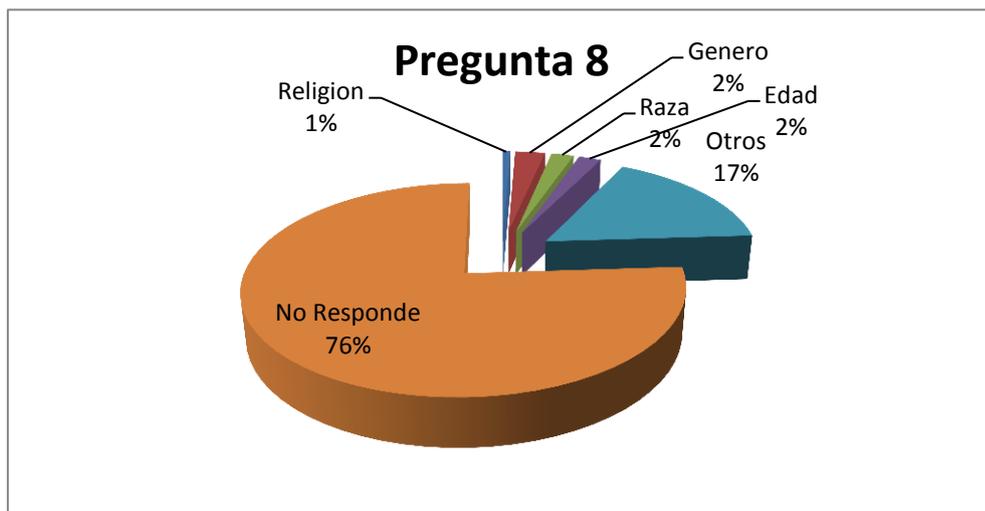


Ilustración 10 PREGUNTA 8

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: la conclusión de esta pregunta es la siguiente, el 76% no responde ya que la pregunta es consecutiva de la anterior, el 17% cree que el motivo de hostigamiento o discriminación es otros, el 2% cree que por raza, el 2% cree que es por edad, el 2% cree que es por género y el 1% cree que es por religión.

Pregunta #9

9¿Alguna vez se sintió hostigado y/o maltratado por algún superior?

Tabla 15 Pregunta 9

A veces	21
Si	20
No	95
No Responde	4

Figura 11

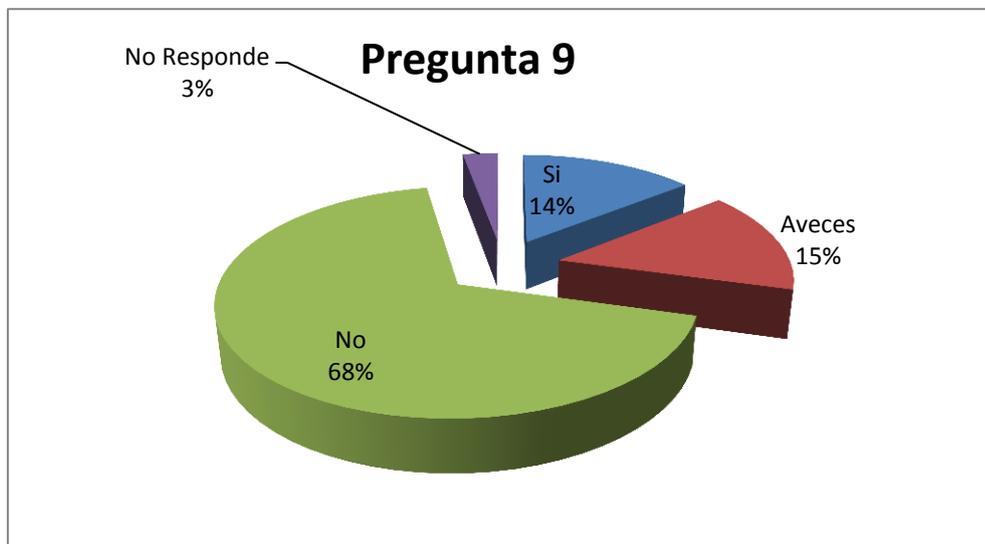


Ilustración 11 PREGUNTA 9

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: esta pregunta hace notar que el 68% no ha sido maltratado ni hostigado por un superior, el 15% a veces lo han hostigado, el 14% de hecho ha sido hostigado o maltratado y el 3% no responde a la pregunta.

Pregunta #10

10¿Si fue así, tuvo la oportunidad de comunicar esa insatisfacción a alguien?

Tabla 16 Pregunta 10

No	46
Si	27
No Responde	77

Figura 12

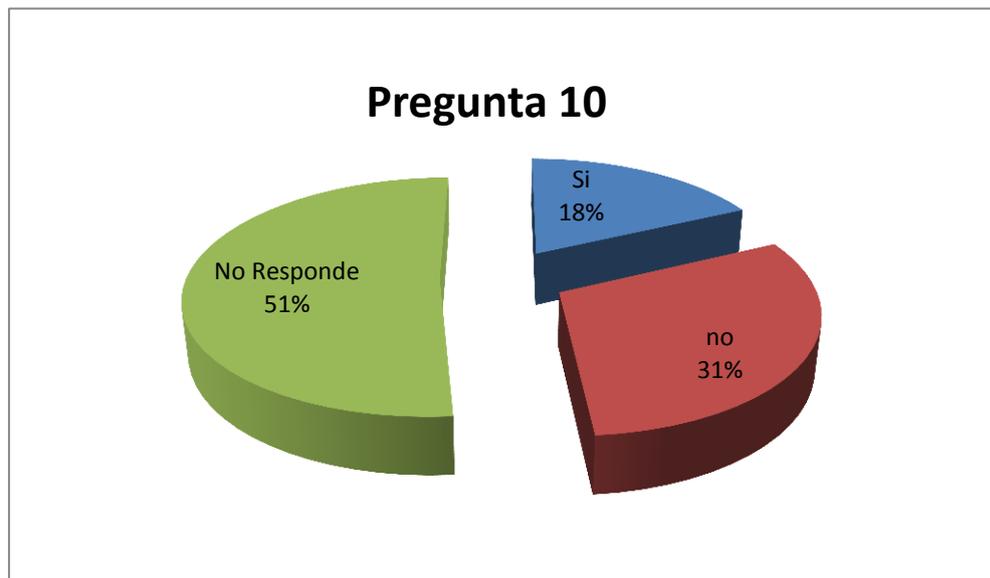


Ilustración 12 PREGUNTA 10

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: de si tuvo la oportunidad de comunicar esa insatisfacción, el 51% no responde ya que la pregunta es consecutiva de la anterior, el 31% no tuvo la oportunidad de comunicárselo a nadie y el 18% si tuvo la oportunidad de comunicárselo a alguien.

Pregunta # 11

11 ¿Siente usted que la Institución se preocupa por sus empleados de forma equitativa?

Tabla 17 Pregunta 11

Ocasionalmente	72
Con frecuencia	70
Nunca	8

Figura 13

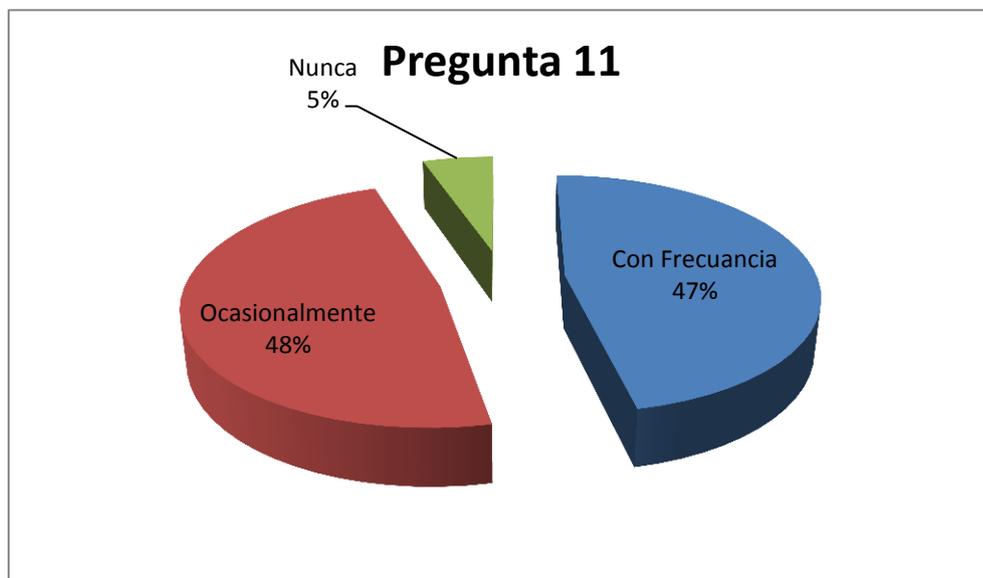


Ilustración 13 PREGUNTA 11

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en la pregunta de que si la Institución se preocupa de sus empleados en forma equitativa la respuesta es que ocasionalmente el 48%, con frecuencia el 47% y el 5% de los encuestados cree que nunca la Institución se preocupa de los empleados.

Pregunta #12

12 La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?.

Tabla 18 Pregunta 12

No	23
Si	125
NO responde	2

Figura 14

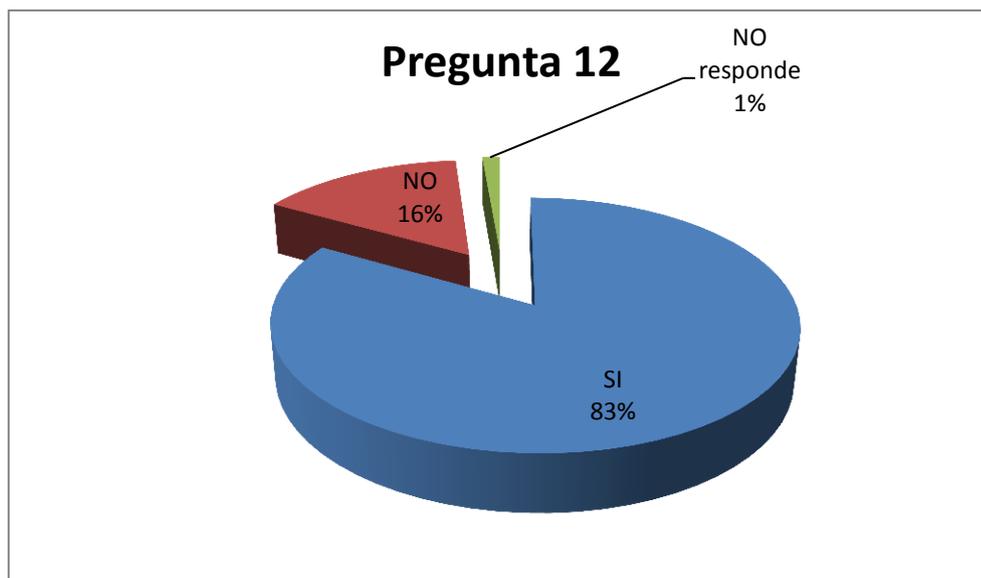


Ilustración 14 PREGUNTA 12

Fuente. La investigación
Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en cuanto a la pregunta siguiente el 83% está de acuerdo que la Institución y los compañeros están comprometidos en establecer un buen clima laboral mientras que el 16% no lo cree y el 1% no responde.

Pregunta #13

13 ¿Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

Tabla 19 Pregunta 13

Casi Siempre	20
Siempre	130
Nunca	

Figura 15

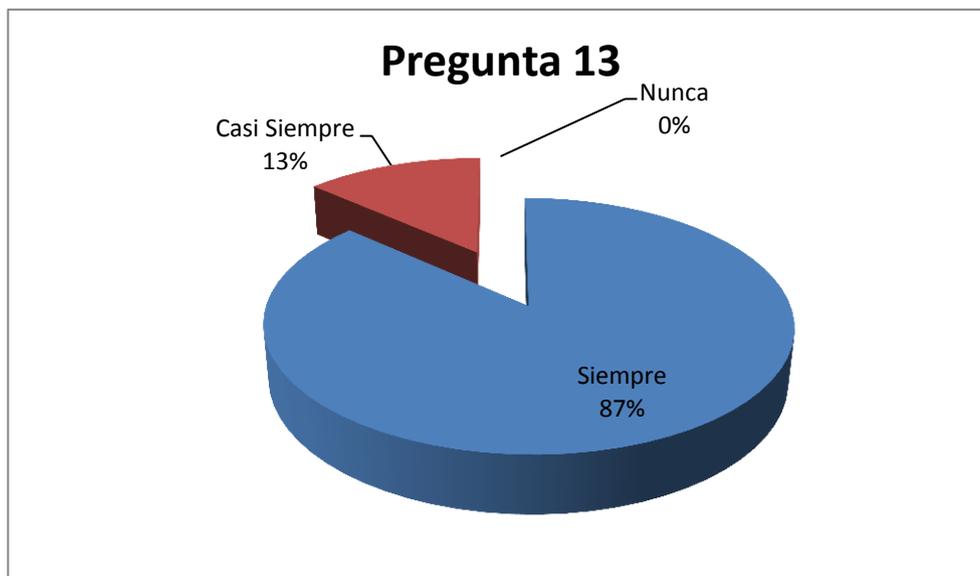


Ilustración 15 PREGUNTA 13

Fuente: la investigación

Elaborado por: Emérita Mayorga

Análisis: en cuanto al respeto entre compañeros el 87% tiene una respuesta positiva, el 13% cree que casi siempre y 0% cree que nunca lo han irrespetado sus compañeros.

El análisis del Proyecto acerca del conocimiento y consecuencias del Mobbing en el clima laboral, se lo realizó a través de la encuesta, la misma que se llevó a cabo dentro del Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en todas las áreas de estudio que posee el ITSCO, para de esta forma tener datos fidedignos acerca del sentir de los Docentes, personal administrativo y trabajadores del mismo.

El procesamiento se lo llevo a cabo de forma manual, para de esta forma aportar con datos verdaderos y personalizados.

4.02 Conclusiones del Análisis Estadístico

Conclusiones:

Se debe tomar en cuenta que los resultados obtenidos a través de esta Investigación de campo, son de dimensiones generales en las cuales se pudo comprobar la existencia de Mobbing, expresadas en las siguientes preguntas: La pregunta 6 (seis) de si ha sido víctima de acoso u hostigamiento, con respuestas positivas del 15%; y, en la pregunta 7 (siete) de si lo ha presenciado, con respuestas de que ocasionalmente lo ha presenciado un 23% de los encuestados en las distintas escuelas del ITSCO.

En la pregunta (uno) de si la Institución le brinda información para la realización de su trabajo se concluye que, se debería reforzar la información con el fin de mejorar la comunicación en las distintas áreas y escuelas de trabajo ya que existe un porcentaje 33% que a veces son informados y un 3% que considera no recibe ninguna información.

En la pregunta 2 (dos) de si su jefe directo le informa eficazmente y si hay respeto entre los miembros del equipo se concluye que, la mayoría de la población encuestada encuentra que existe confianza con el jefe directo aunque con un porcentaje del 25% que considera que no se da siempre la confianza para la comunicación con los jefes.

En la pregunta 3 (tres), de si informaría si hubiere una conducta inadecuada, varias personas encuestadas el 3% argumentan no saben dónde acudir si en realidad se diera el caso, con un porcentaje del 13%, que no informará si es que ocurriera.

El término Mobbing no es conocido, ni el significado un porcentaje del 39%, más se lo conoce como acoso u hostigamiento laboral.

En la pregunta de si conoce acerca de si hay o no una política interna en el ITSCO, que trate o informe acerca del hostigamiento laboral, existe un 39% que no sabía de la existencia. En algunas escuelas incluso el 100% no lo conoce.

Las discriminaciones que resaltan en la Investigación según las encuestas realizadas son con respecto a; **otros** (indeterminado) en primer lugar que representa el 17%; en tanto que género, raza, edad y religión representan el 7%, entre todas estas, sumando un total del 24% de acoso u hostigamiento en la Institución.

Con relación a la pregunta de si han sido maltratados por algún superior, la respuesta es positiva en un 14%; y, un 15% responde que a veces han sido parte de algún tipo de agresión, dándonos a conocer que en realidad el 29% ha sido hostigado de alguna manera.

La pregunta de si tuvo la oportunidad de comunicar esa insatisfacción a alguien, la respuesta es que el 14%, si lo comunicó y el 15% no se comunicó con nadie, aquí la pregunta sería, no tuvo la oportunidad o no sabe dónde acudir en casos de acoso.

En la pregunta 11 (once) de si la Institución se preocupa por todos los trabajadores por igual, las respuestas sugieren que la institución si se preocupa por sus colaboradores ya que el 47% contestó afirmativamente y un 48% considera que ocasionalmente si se da una preocupación por los trabajadores y un 5% dice que nunca.

Las respuestas a la pregunta realizada de si los compañeros y la institución están comprometidos a establecer un buen clima laboral, se advierte que 83%, de los trabajadores consideran que en realidad si existe un clima laboral favorable, mientras que un 16% cree que no.

La pregunta de si los compañeros lo tratan con respeto, las respuestas son que el 87% de los miembros del grupo encuestado si se tratan con respeto, pudiendo observar en general un buen comportamiento y trato de las personas dentro del ITSCO.

4.03-respuestas a la Hipótesis o Interrogantes de Investigación

1- A través de la siguiente investigación se busca informar de una manera más extensa el Mobbing u hostigamiento laboral y los efectos negativos en la eficiencia del ITSCO.

Con la encuesta realizada a la población trabajadora del Instituto Tecnológico Superior Cordillera, se ha podido dar a conocer y aclarar el significado de la palabra Mobbing a todo aquel que está interesado en saber de esta temática que aqueja al trabajador, no solo en Ecuador sino en el mundo entero.

2- Se podrá mejorar la comunicación interna entre los integrantes de la Institución.

Si se podría, solo hace falta interesarse en el tema, saber los problemas que ocasiona en el trabajador y en la institución. Estimular la formación y la información en todas las áreas de trabajo para que todos estén enterados de lo que ocasiona en la psiquis del trabajador y los efectos dañinos que acarrea este estado mental.

3- Se podrá suprimir actitudes y comportamientos impropios de parte de compañeros o superiores.

Si se podría suprimir actitudes y comportamientos impropios, informando acerca de políticas establecidas con anterioridad en la Institución especialmente, la equidad que consta en valores del ITSCO.

4- Se puede mejorar la productividad en el servicio para el aprovechamiento tanto del cliente interno como externo resolviendo los conflictos ocasionados por el Mobbing.

Se puede mejorar, a través de la formación e información que se brinde a todos y cada uno de los integrantes de la Institución, de los problemas psicosociales que arrastra el hostigamiento a nivel individual e institucional. Si se tiene la información oportuna se podrá mejorar la productividad ya que todos coincidirán en el mejoramiento del clima laboral.

5- Se preocupa el ITSCO por las personas como individuos y hacen que se sientan parte de un equipo.

Según la encuesta realizada a los integrantes de la Institución, si sienten que se preocupan por los miembros del equipo, sin embargo existe un porcentaje que se siente desprotegido y para cubrir esa brecha, necesitan cumplir y hacer cumplir las políticas que posee la institución como los valores y difundirlos más hasta que toda la población del Instituto Cordillera lo sepan y practiquen.

CAPITULO V

Propuesta

5.01 Antecedentes

La siguiente propuesta se ha realizado en base a los Análisis y las observaciones realizadas por escuelas y áreas del Instituto, en las cuales se hace una comparación, en que área o escuela existe mayor o menor hostigamiento o acoso, que se encuentra en el Capítulo 8 (Ver desde Anexo 1 hasta Anexo 91).

La propuesta tanto para la mejora en el clima o cultura organizacional, como la necesidad de dar prioridad a la salud laboral en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera y de esta forma mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sería canalizar la comunicación e información necesaria para satisfacer las necesidades requeridas, de esta forma alcanzar la productividad y eficiencia en la realización del trabajo asignado.

Cultura Organizacional se la define como imagen o identidad corporativa con características que cada organización valora y exige a todos los miembros que componen una organización, con propias ideologías y con el propósito de satisfacción laboral, con reglas y normas claras de comportamiento individual o colectivo, con límites y compromiso hacia objetivos trazados por la Empresa.

La Cultura Organizacional debe ser establecida con la idea de eficiencia y distinción de la Empresa con funciones específicas como la interacción, sentido de

responsabilidad, comportamientos de empoderamiento, crear estabilidad emocional con mejoramiento continuo, que requiera menor control, mejor ambiente en el lugar de trabajo.

Lograr una simétrica cultura organizacional a través de la reorientación de los valores y la comunicación, sea esta interna o externa. Externa el mundo de fuera, en este caso, los alumnos de la Instituto o el público en general. Interna, se refiere a los individuos que conforman la Organización. La comunicación debe darse en todas las direcciones y empieza de forma descendente que más bien es informativa, acerca de las reglas y conductas sugeridas desde la gerencia hacia el personal, de forma ascendente, de empleados a la gerencia que por lo general es para referirse a lo que desean; y, horizontales que es la comunicación entre iguales, ya sean personales o departamentales.

La Cultura Organizacional influye a reducir notablemente la rotación, a una buena socialización, a poner límites en todo el personal tanto administrativo como trabajadores, a un desarrollo óptimo de las capacidades y habilidades de los trabajadores, a una sinergia para cumplir objetivos, ya que la cultura organizacional ya está establecida con lineamientos o herramientas para un mejor ambiente de trabajo.

Una vez la Organización tenga una Cultura Organizacional estructurada, con hábitos éticos, necesita seguir manteniéndola, incrementando capacitaciones motivacionales, indicadores de desempeño o con oportunidades de carrera, para que

los empleados se sientan en confianza, interesados, satisfechos en búsqueda de la calidad, ya que la cultura organizacional es una herramienta intangible.

Poner en marcha medidas correctivas y reducir factores de riesgo físico, psicosocial en la población que fue evaluada, siempre guiados por el bienestar de los integrantes de la Institución, para de esta forma minimizar problemas mayores en el futuro, con correctivos que a bien tenga la Institución, con el finalidad de mejora continua en aras del bienestar de toda la Institución.

5.02 Justificación

“Un aspecto determinante en la época actual es la proyección social del trabajo. En otras palabras, el sentido del trabajo proyectado en otros, a partir de la necesidad de contribuir a la humanidad. Las necesidades de trascendencia también incluyen las necesidades asociadas con un sentido de obligación hacia otros, basado en nuestros propios valores”. (Rodríguez, 2013, pg 134)

El Proyecto de Investigación de campo realizado en el Instituto Cordillera es realizado con el propósito de conocer, analizar e informar los factores de riesgo del Mobbing dentro de las Organizaciones, para de esta manera con la información proporcionada se pueda poner correctivos contra el hostigamiento o acoso laboral.

Como se pudo observar en los resultados de las encuestas realizadas dentro de la Institución en la Investigación, se encuentra un ambiente que está generando molestias y un alto grado de inconformidad por lo que afecta el ambiente laboral dentro del ITSCO.

El lugar de trabajo es el sitio en el que pasamos muchas horas de nuestra vida, por lo tanto debería ser satisfactorio y productivo, no un lugar donde reina la inconformidad, la incomunicación, el hastío, la desmotivación y el acoso.

La comunicación es una herramienta social que les permite a los integrantes de una Institución, la interacción humana y se puede dar de forma: Formal e Informal. Informal se da en los pasillos en forma de chisme o rumores lo que a los empleados les causa inestabilidad, desconfianza, se sienten desmotivados y que puede generar conflictos que generalmente se perciben como destructivos y distrae de los temas importantes en la Empresa. Destruyendo la cooperación del grupo, estimula las conductas perniciosas e irresponsables, en las cuales aparecen víctimas y victimarios, por lo que es una problemática que genera improductividad, problemas psicológicos y para la Empresa mayor costo en supervisión, concluyendo con la insatisfacción del cliente interno.

La comunicación formal es la que las Empresas deben comprometerse ya que es confiable, ya sean estas que ofrezcan servicios tangibles o intangibles, la cual se da a través de memorándums o mediante canales autorizados, como correo electrónico, la web o cualquier comunicación consentida por la Institución.

5.03 Descripción

Objetivo General de la Propuesta

Informar y comunicar los efectos destructivos que representa el Mobbing en la organización; además de dotar de conocimientos, estrategias, prevención y consecuencias sobre el acoso u hostigamiento psicológico.

Objetivos Específicos de la Propuesta

1. Tomar conciencia sobre los riesgos psicosociales que afecta en un entorno de Mobbing dentro del ITSCO y cómo afecta la salud emocional.
2. Fomentar la participación en todos los niveles jerárquicos de la importancia relacionada a los riesgos laborales psicológicos.

Importancia de la Propuesta

La herramienta o metodología a usar en este Proyecto esta enfocado tanto al área administrativa como al área de docencia y área de servicios del Instituto Tecnológico Superior Cordillera ITSCO, ya que en la Institución se hizo los estudios primarios de la Investigación. La importancia está supeditada a la gravedad de los efectos que tiene el Mobbing dentro del desempeño normal de las actividades que se realizan dentro del ITSCO. Con este estudio se podría entender y mejorar en el mejor de los casos la productividad y desempeño de los trabajadores una vez que se sepa cuáles son algunos de los problemas a los que se enfrentan las personas dentro de su giro habitual de labores.

5.04 Formulación del proceso de aplicación de la Propuesta.

La propuesta se ha desarrollado basándose en las respuestas manifestadas en el estudio previo de la Investigación. Las recomendaciones están basadas en los resultados obtenidos, sin embargo deben ser consideradas tan solo como una guía y no una aplicación incuestionable, ya que para ello se necesita una Investigación más detenida y específica.

- a) **Capacitación y concientización:** la capacitación es la actividad realizada en una Institución para corregir las insuficiencias o falencias de la organización, con el propósito de mejorar o perfeccionar conductas, conocimientos y destrezas de los integrantes. La concientización en el caso del Mobbing es conocer los riesgos que conlleva como: el estrés crónico, el absentismo, mal clima laboral, enfermedades psicosomáticas la rotación excesiva del personal y por consecuencia la pérdida de buenos elementos en la Institución.

La comodidad del trabajador, ya que esto apunta a mejor productividad, buena actitud, eficiencia, empatía, sentido de pertenencia y la comunicación fluye más fácilmente y por lo tanto la notable mejora en el clima organizacional.

Los primeros en capacitarse debería ser el área administrativa siendo ellos la jerarquía de la organización, para con la formación obtenida poder impartir la información necesaria a todo el personal que labora en la Institución.

CAPITULO VI

Aspectos Administrativos

6.01 Recursos.-

Los recursos que ha facilitado la investigación de campo son los siguientes:

Capital humano.- El capital humano que va a ser clave e indispensable para la realización de la propuesta siguiente son: Sr. Rector de la Institución, Ing. Ernesto Flores, Ing. Libardo Figueroa Director de Recursos Humanos.

Recursos materiales: los siguientes recursos a utilizar para la realización de la propuesta sugerida para que no siga extendiendo el hostigamiento u acoso en el ITSCO, son los siguientes:

1. Campaña y concientización acerca del mobbing y los riesgos que padece las personas afectadas a través de folletos, panfletos, dípticos o trípticos con información acerca del hostigamiento u acoso laboral.
2. Comunicación formal proporcionando información para la realización de las tareas para lo cual ha sido contratada.
3. Capacitación o talleres para profundizar la investigación a través de un estudio profesional, institución o un experto en el tema mobbing o acoso laboral, para el análisis, estrategias y riesgos psicosociales.

4. Buzón de sugerencias con una persona encargada del seguimiento a problemas de los empleados de la Institución.

6.02 Presupuesto

Tabla 20 Presupuestos

<u>INGRESOS</u>	<u>VALOR</u>
<u>EGRESOS</u>	<u>VALOR</u>
Elaboración Del Proyecto	
Campaña de concientización a través de folletos, dípticos, panfletos o trípticos.	220,00
Proporción de información formal para la realización de trabajo asignado.	0
Gastos Administrativos para capacitación, talleres con expertos en tema.	848,00
Página web para información.	0
Buzón de sugerencias	0
Total	1068,00

6.03 CRONOGRAMA

De proyecto

TIEMPO ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Campana de concientización		*														
Proporción de información			*													
Capacitación o talleres						*										
Buzón sugerencias			*			*				*				*		

**EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL
EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO CORDILLERA**

DESCRIPCIÓN

Propuesta formulada por la empresa Corporación Nueva Alejandría.

La campaña de concientización, para lo cual se usara dípticos tiene un costo de 220 dólares por mil dípticos, por unidades cuesta aproximadamente 1,50 dólares.

Capacitación, si está al día con pagos en el IESS y todos los pagos en regla, puede obtener la financiación en SETEC hasta el 80% si accede a las operadoras de capacitación acreditadas por esta Institución.

Los valores aceptados por la SETEC son de 32 dólares americanos por, 40 horas por persona.

CAPÍTULO VII

Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

La realización de esta investigación de campo acerca del Mobbing, ha sido enriquecedora a nivel personal ya que se ha tratado un tema que afecta no solo a nivel individual u organizacional, sino que es un tema mundial y muy actual en el orden laboral. El mobbing es un problema que arrastra no solo a un individuo, familia, institución sino a toda una sociedad.

La falta de ética o moral de unos pocos que se creen superiores, que dañan a otros con el solo objetivo de conseguir sus propios propósitos a cualquier costo, en esta sociedad que es cada día más individualista y materialista desde edades muy cortas, donde la comunicación es la incomunicación de esta sociedad.

El ser humano responde a circunstancias, la salud mental, la madurez emocional requieren apropiadas relaciones interpersonales, en especial con la familia. Los conflictos y las frustraciones resultan inevitables, en tanto que la agresividad, los celos y la envidia se encuentren, desgraciadamente muy cerca de los afectos constructivos.

Los efectos del Mobbing son nocivos para el emprendimiento correcto de una empresa. El desempeño físico como mental del empleado se ven afectados por este problema, siendo entre los más nocivos para la salud psicológica de la víctima: los

problemas físicos y psicológicos de la víctima se relaciona directamente con el desarrollo normal de sus actividades laborales, causando: reacciones exageradas, problemas de memoria, falta de concentración, pérdida de rendimiento, se enferma con facilidad por lo tanto se convierte en improductivo, absentismo, despidos, etc.

El hostigamiento o acoso psicológico, siempre es responsabilidad de la Institución a la cual pertenece ya que el: Nepotismo, la competitividad exagerada entre trabajadores, la inseguridad laboral, la nula interacción o acercamiento entre los integrantes de la institución, el trato injusto o desigual, la falta de información del trabajo para lo cual fue contratado, la indiferencia de la empresa hacia conflictos entre trabajadores, entre otras son causales para una incorrecta integración o deficiente cultura organizacional.

La identificación del problema es vital para la Institución, ya que las personas hostigadas sobrellevan el acoso con graves problemas psicológicos que mas tarde se convierte en físico. El hostigamiento ha existido desde siempre solo que hasta los años 80 se lo identificó por lo extremo de sus secuelas.

El hostigamiento, acoso o Mobbing, también es motivado por etnia, idiosincrasia, género por lo que no debemos confundir con acoso sexual, estrés, burnout. Cierta mente el burnout se puede dar después de una larga permanencia de Mobbing ya que se quema, el ser humano se adapta a todo, al frio, al calor, pero la excesiva exposición puede producir eliminación o lo que se llama en términos técnico burnout.

Tabla 20

ACTIVIDAD	INSTRUCCION	RESPONSABLE
Que hace	Como lo hace	Quien lo hace
1. Establecer prioridades y detectar necesidades	<p>Para solicitar programas de capacitación y entrenamiento se pueden detectar de las siguientes necesidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el cargo es nuevo y requiere entrenamiento. 2. Evaluación de conductas, ausentismo, mal clima laboral o rotación excesiva de personal. 3. Descripción de responsabilidades y funciones del cargo. 	Jefe de Recursos Humanos, Gerente administrativo
2. Analizar y aprobar capacitación y/o entrenamiento	<p>Gerente Administrativo analiza la información y determinan su aprobación o rechazo.</p> <p>El responsable, de tratarse de una capacitación interna diseña el programa, y de tratarse de una capacitación externa contactan a la entidad correspondiente para que se proceda a la capacitación.</p>	Gerente administrativo, jefe de cada departamento
3.Registrar	<p>Si se trata de una capacitación interna, la persona que coordina diligencia el formato</p> <p>Lista de Asistencia de ser una capacitación externa basta con la constancia de participación a la capacitación.</p> <p>Esta documentación se conserva así, la primera en el archivo de recursos humanos</p> <p>Y la segunda va a la hoja de vida del funcionario.</p>	Capacitador
4. Evaluar y realizar Seguimiento.	<p>Las capacitaciones relacionadas con formación y entrenamiento deberán evidenciarse en la eficacia de la misma.</p> <p>Si se trata de una capacitación en educación o bienestar social no es necesario evidenciar la eficacia de la misma.</p> <p>Las capacitaciones que requieran ser evaluadas se puede hacer a través de la observación y productividad.</p>	Jefe de Recursos Humanos
5. Plan anual de Capacitación.	<p>Será responsabilidad el departamento de Recursos Humanos, elaborar el plan anual de capacitación, y realizar su respectivo seguimiento</p>	Jefe de Recursos Humanos

Ilustración 16: fuente: la investigación. Elaborado por: Emérita Mayorga

b)

-
- c) **Proporcionar información** clara y definida de las responsabilidades, funciones a realizar para que no haya dudas acerca de sus obligaciones y derechos dentro del Instituto, reforzando el trato justo.
- a. **Talleres:** contactar con instituciones o expertos en el tema relacionado al Mobbing o contratar a un experto en la materia, para que les de apoyo en la Institución. Promover charlas y motivaciones con todo el personal para lograr relaciones interpersonales más duraderas, obteniendo afinidad en el grupo, cimentando un buen clima laboral;
- b. **Informar:** Cada Empresa tiene establecidas normas éticas que se deben cumplir y el Instituto los tiene en la página web; sin embargo, es necesario difundirlos más, ya sea por medio de folletos, talleres o con otro tipo de información. Fomentar que se cumplan las normas con acciones y sanciones.
- c. **Facilidad de información:** A donde debe recurrir si fuera el caso de que es hostigado u acosado psicológicamente, crear un acceso a sugerencias y quejas, este puede ser de forma anónimo o de forma intencional, siempre quede claro no represalias y confidencialidad.
- d. **Profundizar la Investigación:** a través de un estudio determinado, en el cual especifique e indique en donde exactamente existe el problema para de esta manera poder ponerle corrección. Implantando una estrategia de prevención, con el objetivo de reducir o controlar el aumento del hostigamiento descubiertos en la población a través de la encuesta realizada, para de esta forma garantizar el buen clima laboral en la institución.

- e. **Definición de hostigamiento laboral;** proporcionar y difundir información acerca de los riesgos y la significancia del Mobbing y la salud de los trabajadores. Haciendo la diferenciación atinada entre: monotonía del trabajo, cansancio mental, estrés, fatiga, acoso sexual, burnout, acoso de género, bullying o Mobbing.

Recursos: Los recursos que ha facilitado la Investigación de campo son los siguientes:

Capital Humano.- El capital humano que va a ser clave e indispensable para la realización de la propuesta siguiente son: Sr. Rector de la Institución, Ing. Ernesto Flores, Ing. Libardo Figueroa Director de Recursos Humanos, directores de escuelas, directores departamentales.

Recursos Materiales: los siguientes recursos a utilizar para la realización de la propuesta sugerida para que no siga extendiendo el hostigamiento u acoso en el ITSCO, son los siguientes:

5. Campaña y concientización acerca del Mobbing y los riesgos que padece las personas afectadas a través de folletos, panfletos, dípticos o trípticos con información acerca del hostigamiento u acoso laboral.
6. Comunicación formal proporcionando información para la realización de las tareas para lo cual ha sido contratada.
7. Capacitación o talleres para profundizar la Investigación a través de un estudio profesional, institución o un experto en el tema Mobbing o acoso laboral, para el análisis, estrategias y riesgos psicosociales.

8. Buzón de sugerencias con una persona encargada del seguimiento a problemas de los empleados de la Institución.

7.02 Presupuesto

Tabla 21 Presupuestos

<u>EGRESOS</u>	<u>VALOR</u>
Elaboración Del Proyecto	
Campaña de concientización a través de folletos, dípticos, panfletos o trípticos.	220
Proporción de información formal para la realización de trabajo asignado.	0
Gastos Administrativos para capacitación, talleres con expertos en tema.	848
Página web para información.	0
Buzón de sugerencias	0
TOTAL	1,068

DESCRIPCIÓN

1. Propuesta formulada por la Empresa Corporación Nueva Alejandría.
2. La campaña de concientización, para lo cual se usara dípticos tiene un costo de 220 dólares por mil dípticos, que por unidades cuesta aproximadamente 1,50 dólares.
3. Capacitación, si está al día con pagos en el IESS y todos los pagos en regla, puede obtener la financiación en SETEC, hasta el 80% si accede a través de las operadoras de capacitación acreditadas por esta Institución.
4. Los valores aceptados por la SETEC son de 32 dólares americanos por 40 horas por persona.

7.01 CONCLUSIONES

La realización de esta Investigación de campo acerca del Mobbing ha sido enriquecedora a nivel personal ya que se ha tratado un tema que afecta no solo a nivel individual u organizacional, sino que es un tema mundial y muy actual en el orden laboral. El Mobbing es un problema que arrastra no solo a un individuo, familia, institución sino a toda una sociedad.

La falta de ética o moral de unos pocos que se creen superiores, que dañan a otros con el solo objetivo de conseguir sus propios propósitos a cualquier costo, en esta sociedad que es cada día más individualista y materialista desde edades muy cortas, donde la comunicación es la incomunicación de esta sociedad.

El ser humano responde a circunstancias, la salud mental, la madurez emocional requieren apropiadas relaciones interpersonales, en especial con la familia. Los conflictos y las frustraciones resultan inevitables, en tanto que la agresividad, los celos y la envidia se encuentren, desgraciadamente muy cerca de los afectos constructivos.

Los efectos del Mobbing son nocivos para el emprendimiento correcto de una Empresa. El desempeño físico como mental del empleado se ven afectados por este problema, siendo entre los más nocivos para la salud psicológica de la víctima: los problemas físicos y psicológicos de la víctima se relaciona directamente con el desarrollo normal de sus actividades laborales, causando: reacciones exageradas, problemas de memoria, falta de concentración, pérdida de rendimiento, se enferma con facilidad por lo tanto se convierte en improductivo, absentismo, despidos, etc.

El hostigamiento o acoso psicológico, siempre es responsabilidad de la Institución a la cual pertenece ya que el Nepotismo, la competitividad exagerada entre trabajadores, la inseguridad laboral, la nula interacción o acercamiento entre los integrantes de la Institución, el trato injusto o desigual, la falta de información del trabajo para lo cual fue contratado, la indiferencia de la Empresa hacia conflictos entre trabajadores, entre otras son causales para una incorrecta integración o deficiente cultura organizacional.

La identificación del problema es vital para la Institución, ya que las personas hostigadas sobrellevan el acoso con graves problemas psicológicos

que más tarde se convierte en físicos. El hostigamiento ha existido desde siempre solo que hasta los años 80 se lo identificó por lo extremo de sus secuelas.

El hostigamiento, acoso o Mobbing, también es motivado por etnia, idiosincrasia, género por lo que no debemos confundir con acoso sexual, estrés, burnout. Ciertamente el burnout se puede dar después de una larga permanencia de Mobbing, el ser humano se adapta a todo, al frío, al calor, pero la excesiva exposición puede producir eliminación o lo que se llama en términos técnico burnout.

RECOMENDACIONES

En una organización por diferenciación de caracteres, género, etnia e idiosincrasia, siempre habrá conflictos, pero en la Institución deberá saber manejarlos con prudencia y sin minimizarlos, ya que estos conflictos pueden ocasionar grandes pérdidas en el futuro próximo en la organización.

Tomar conciencia de los efectos o afecciones que causa el hostigamiento o acoso laboral en las personas, tanto en la capacidad física o psicológica; las consecuencias que arrastra tras de sí el Mobbing de forma individual u organizacional, por cuanto la participación activa de las autoridades y trabajadores de la Institución es fundamental para la solución de problemas de equilibrio emocional.

La especificación de funciones de cada uno de los trabajadores, sobre las metas que persigue la institución e individualmente, además de una

distribución adecuada en las obligaciones sin caer en excesos para unos pocos, ayuda a mejorar el clima organizacional.

Una comunicación interna, sin favoritismos, fomentando la participación del trabajador en temas relacionados a la Institución, estableciendo procedimientos para evaluación de conductas y no dejando conflictos sin resolver o minimizándolos.

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT) el hostigamiento o violencia laboral. "Provocan alteraciones inmediatas y a menudo duradera en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, con costos directos en el ámbito de la seguridad e indirectos que conducen la eficiencia y la productividad".

GLOSARIO

- a. **Absentismo:** falta de asistencia al trabajo practicada habitualmente; costumbre de abandonar funciones y deberes propios de un cargo.
- b. **Acoplamiento:** unión de dos piezas o cuerpos que se acoplan perfectamente.
- c. **Autoestima:** consideración, aprecio o valoración de uno mismo.
- d. **Complejidad:** conjunto de características que esta formado por muchos elementos.
- e. **Conflictos:** existencia de tendencias contradictorias en el individuo que generan angustia e incluso trastornos neuróticos, enfrentamiento oposición entre personas.

-
- f. **Contemporaneidad:** propiedad de lo que es contemporáneo; contemporáneo: que es actual
 - g. **Contrapropuestas:** propuesta o proposición con la que se contesta o se impugna otra formulada anteriormente.
 - h. **Cognición:** conocimiento, acción y resultados de conocer a través de las facultades intelectuales.
 - i. **Coautores:** persona que participa en la creación de una obra o en el logro de una cosa juntamente con otra u otras.
 - j. **Deficiente:** insuficiente con respecto al nivel que debería alcanzar, imperfecto mal hecho.
 - k. **Desempeño:** realización de las funciones propias de un trabajo.
 - l. **Discernimiento.** Juicio por el cual percibimos y declaramos la diferencia que existe entre varias cosas.
 - m. **Ética:** parte de la filosofía que trata de la moral de los actos humanos que permite calificarlos como buenos o malos.
 - n. **Eficiencia:** capacidad de logra un fin empleando los mejores medios posibles.
 - o. **Empoderamiento:** empoderar hacer poderoso o fuerte a un individuo o grupo social.
 - p. **Empatía:** sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.
 - q. **Factores:** elementos condicionantes que contribuyen a lograr un resultado.
 - r. **Hostigamiento:** acoso molestia constante a una persona para lograr un fin.

-
- s. **Individualismo:** tendencia a actuar según su propio criterio y no de acuerdo con el de la colectividad.
 - t. **Industrializado:** desarrollo del sector industrial dentro de la actividad económica del mundo.
 - u. **Improductivo:** que no produce; nada de resultado.
 - v. **Idiosincrasia:** rasgos y carácter propios y distintivos de un individuo o una colectividad.
 - w. **Interacción:** acción que se ejerce recíprocamente.
 - x. **Jurisprudencia:** conjunto de sentencias de los tribunales que, por ley constituyen un precedente para justificar otros casos no regulados.
 - y. **Mediático:** de los medios de comunicación o concernientes a ellos.
 - z. **Motivado:** estimulación para animar o interesar.
 - aa. **Mobbing:** conducta hostil, injusta, dañina y antiética.
 - bb. **Narcisista:** admiración excesiva que alguien siente por si mismo.
 - cc. **Negatividad:** que influye o expresa negación.
 - dd. **Patógenas:** elemento o medio que origina y desarrolla las enfermedades.
 - ee. **Pandemia:** enfermedad o epidemia que se extiende a muchos países o que ataca a la mayoría de habitantes de una población.
 - ff. **Polariza:** concentrar el interés en una cosa.
 - gg. **Psicoterror:** agresividad, desprecio, violencia y destrucción en el campo emocional.
 - hh. **Problemática:** conjunto de problemas o dificultades pertenecientes a una determinada ciencia disciplina o actividad.
 - ii. **Productividad:** capacidad de producir por unidad de trabajo, ser útil.



-
- jj. **Propuestas:** exposición de una idea o proyecto con un propósito determinado.
- kk. **Propensión:** atracción hacia algo.
- ll. **Sinergia:** participación activa y concertada de varios órganos para conseguir una función.
- mm. **Subvalorado:** conceder menor importancia de los méritos que poseen.
- nn. **Subordinado:** persona que depende de otra.
- oo. **Tendencia:** propensión, inclinación.
- pp. **Violencia:** acción de utilizar la fuerza y la intimidación para conseguir algo.
- (word.reference.com)

Bibliografía

- a. (<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>). (1999).
(<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>) . Obtenido de
(<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>) .
- b. (<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>). (Dr. HEINZ IEYMANN).
(<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>) . Obtenido de
(<http://www.Mobbingportal.com/leymannmain.html>) .
- c. C.Howell, W. (1979). *psicología industrial y organizacional*. México: El manual moderno s.a. p.56.
- d. casero, M. d. (s.f.). www.bioeticas.org/iceb/investigacion/. Obtenido de el Mobbing en el ecuador.pdf.
- e. *dgsdf*. (gsdg). rga: dsfgsd.
- f. DR. Oswaldo Paz y Miño. (21 de 04 de 2013). En la vida del trabajador consecuencias del acoso laboral. *lectura a estudiantes de derecho; universidad de las Americas*.
- g. Ecuador, A. C. (2008). *Costitucion 2008*. país Ecuador.
- h. Gilmer, B. H. (1963 pg.17). *psicología industrial*. Barcelona México D.F.: Ediciones Grijalbo s.a.
- i. Hirigoyen, M. F. (2001). *El Acoso Moral En El Trabajo*. Barcelona: Paidos.
- j. Hirigoyen, p. M. (1998). *el acoso moral p.123-124*. francia: ediciones paidos iberica s.a.

-
- k. Mantilla, P. A. (09 de 08 de 2012). Acoso laboral o Mobbing en Ecuador. *Columna de opinión*.
- l. pg.4, B. V. (1963). *psicología industrial*. Barcelona.México D.F.: Ediciones Grijalbo,s.a.
- m. PGE, D. n. (actualizado a mayo 2013). *Código de Trabajo*. país Ecuador.
- n. Piñuel, I. (2003). *El acoso psicológico en el trabajo*. Argentina: Santillana Ediciones Generales S.L.
- o. Piñuel, I. (2003). *Heinz Leymann (1993) citado por Eel acoso psicologico en el trabajo*. Madrid España: santillana ediciones generales s.l.
- p. Piñuel, I. (2003). *manual de auto ayuda para superar El Acoso psicologico en el trabajo*. Buenos Aires: santillana ediciones generales.
- q. Piñuel, I. (2003). *manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*. torrelaguna Madrid España: santillana ediciones generales s.l.
- r. Robbins, S. (1999). *comportamiento organizacional, 8a, ed.*. Mexico: PRENTICE HALL.
- s. tags:acoso laboral, a. m. (6 a 8 de julio de 2011).
<http://mx.groups.yahoo.com/group/asediogrupal/?tab=s>. Obtenido de
<http://congresoMobbing.wordpress.com/category/resumen-congreso/>.
- t. word.reference.com. (s.f.). *diccionario*. *word.reference.com*. Obtenido de word.reference.com.

- u. (Piñuel, Heinz Leymann (1993) citado por Eel acoso psicologico en el trabajo, 2003)
- v. <http://mx.groups.yahoo.com/group/asediogrupal/?tab=s>

CAPITULO VIII

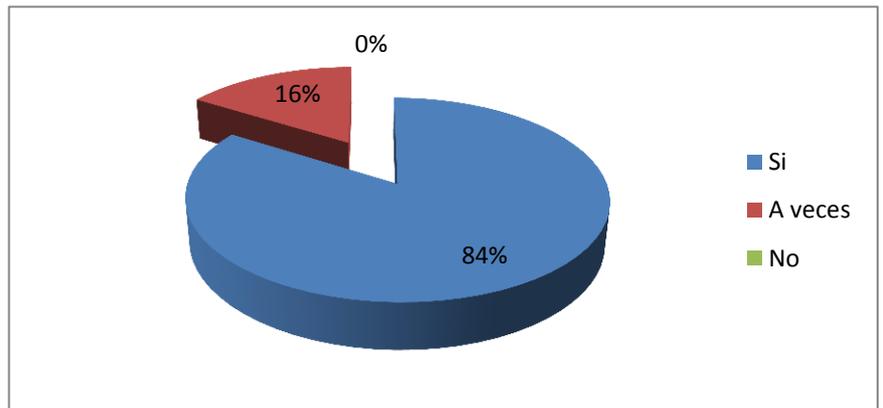
ANEXOS

TABULACIÓN AREA ADMINISTRATIVA

Anexo 1

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

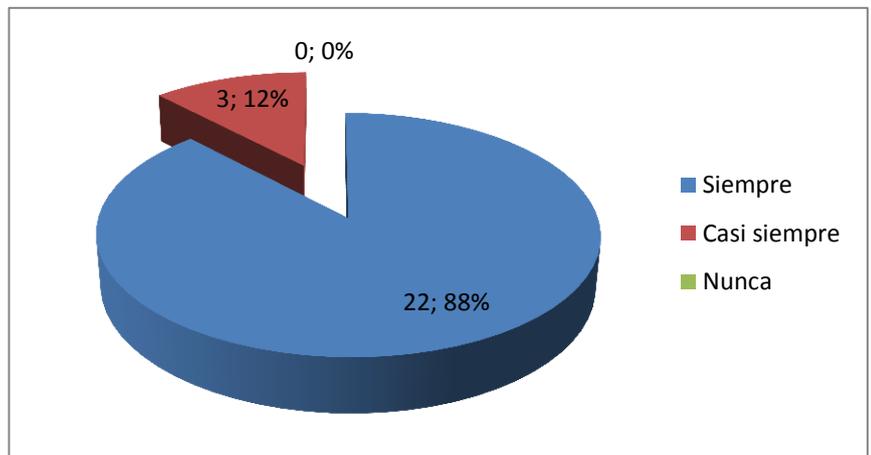
Si	21
A veces	4
No	0



Anexo 2

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

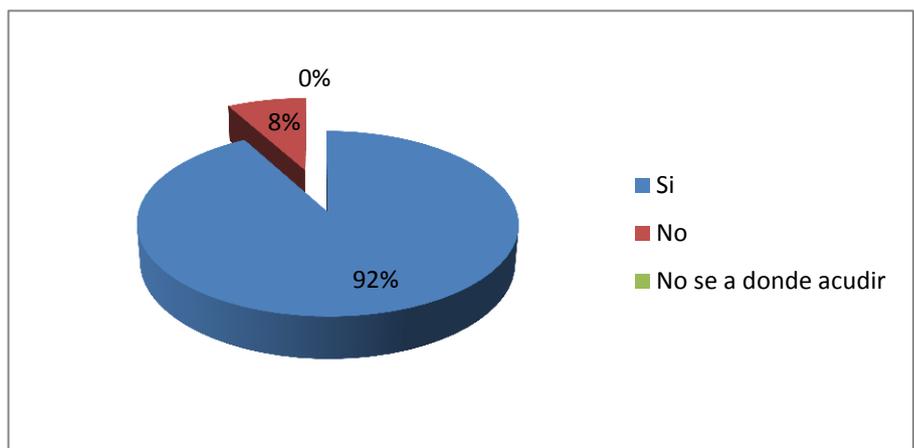
Siempre	22
Casi siempre	3
Nunca	0



Anexo 3

3.- Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

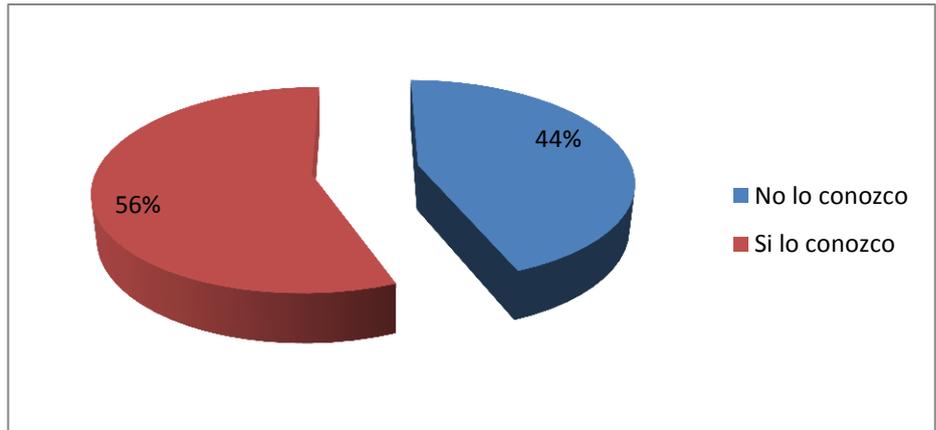
Si	23
No	2
No se a donde acudir	0



Anexo 4

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

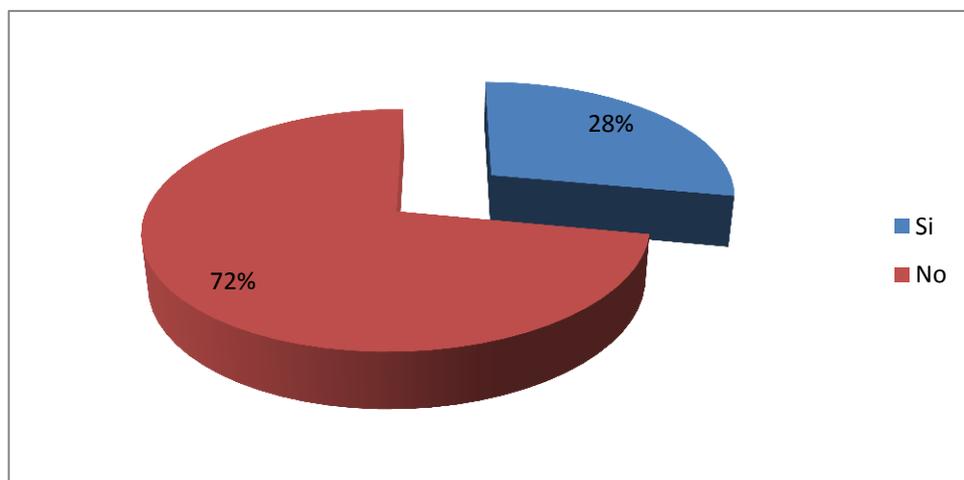
No lo conozco	11
Si lo conozco	14



Anexo 5

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

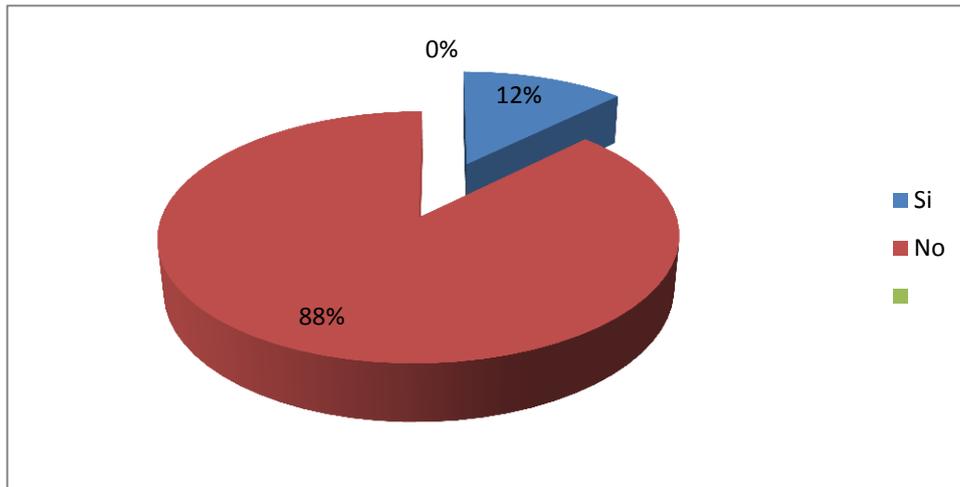
Si	7
No	18



Anexo 6

6.- Ha sido usted víctima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

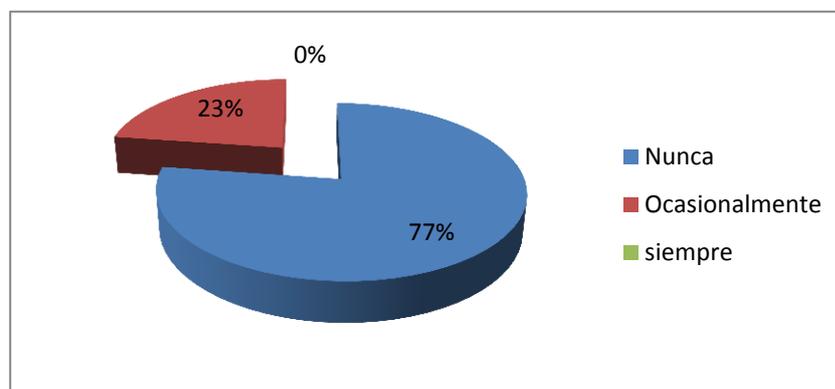
Si	3
No	21



Anexo 7

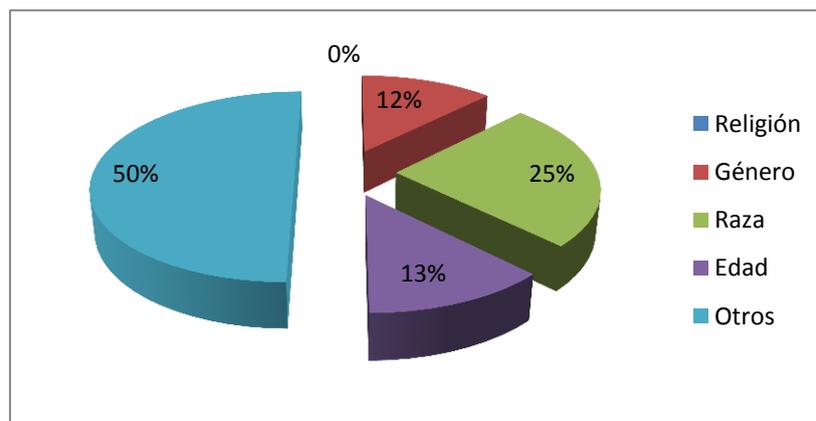
7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

Nunca	17
Ocasionalmente	5
siempre	0



8.-de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

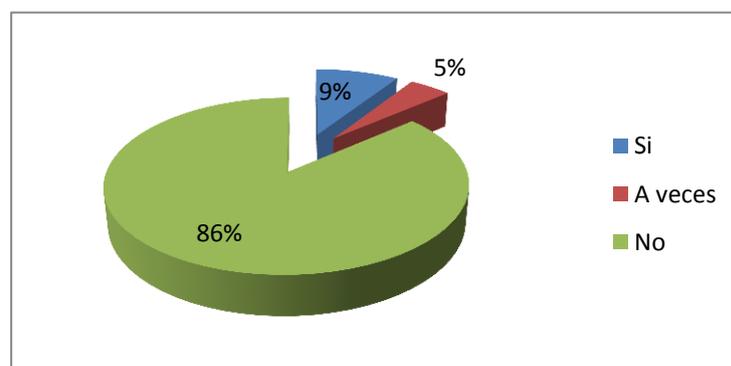
Religión	0
Género	1
Raza	2
Edad	1
Otros	4



Anexo 9

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

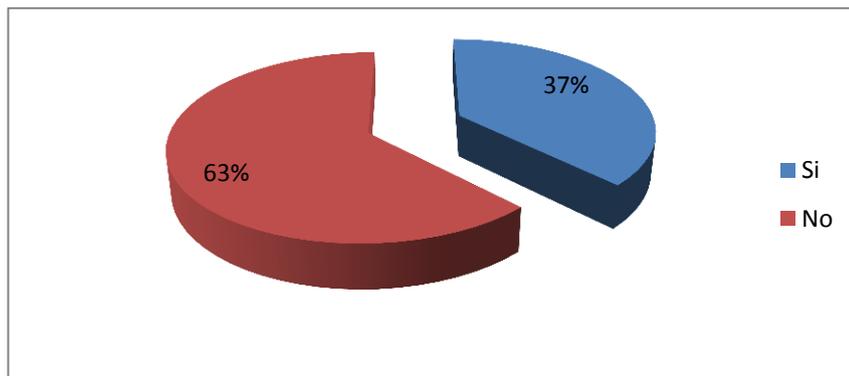
Si	2
A veces	1
No	19



Anexo 10

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

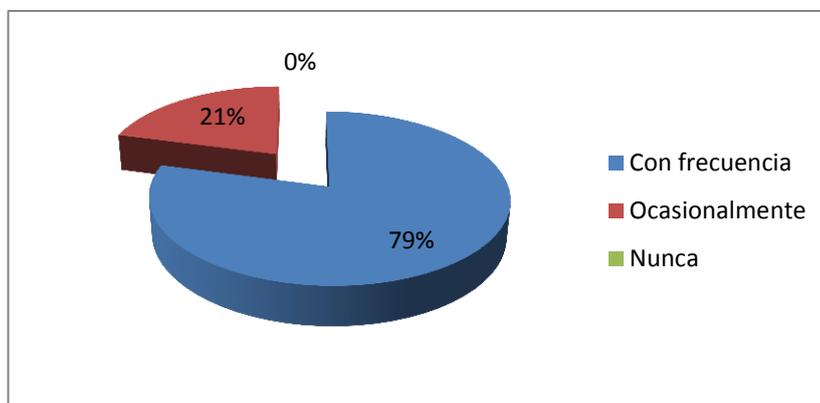
Si	3
No	5



Anexo 11

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

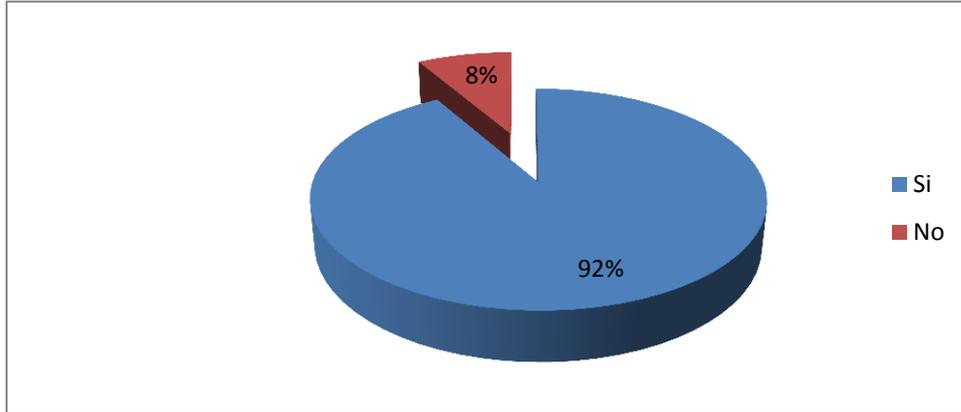
Con frecuencia	19
Ocasionalmente	5
Nunca	0



Anexo 12

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

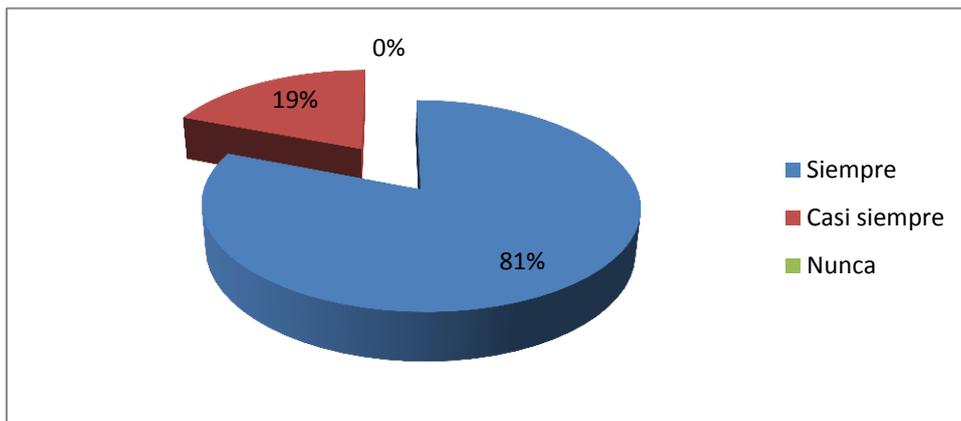
Si	22
No	2



Anexo 13

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

Siempre	17
Casi siempre	4
Nunca	0



Análisis área administrativa

Analizando las encuestas realizadas que en el área administrativa y considerando las preguntas claves para identificar si existe Mobbing en el área, se ha obtenido lo siguiente: de si ha sido víctima de hostigamiento un 12% responde que si lo ha sido, mientras que si ha presenciado que un compañero ha sido víctima de hostigamiento las respuestas son las siguientes: que si lo han presenciado ocasionalmente un 23%.

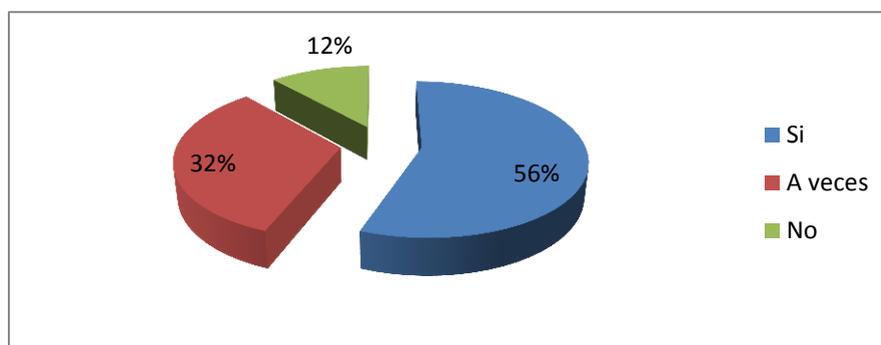
En cuanto a si la Institución tiene una política interna acerca del hostigamiento laboral, el 72% no lo conoce; y en la pregunta acerca de si sus compañeros lo tratan con respeto un 81% dice que si y un 19% casi siempre.

TABULACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 14

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

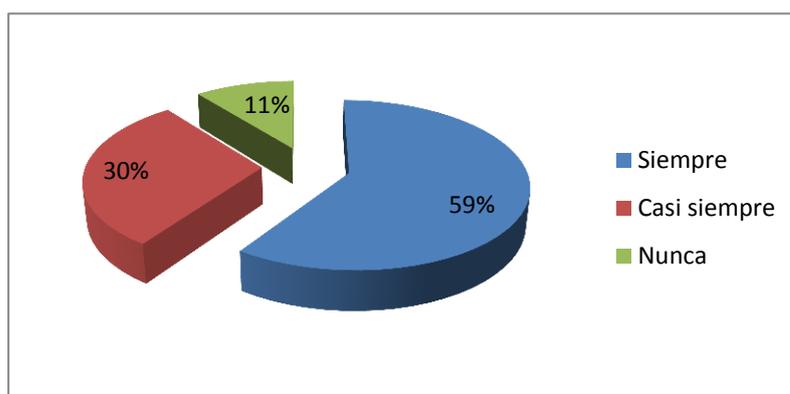
Si	24
A veces	14
No	5



Anexo 15

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

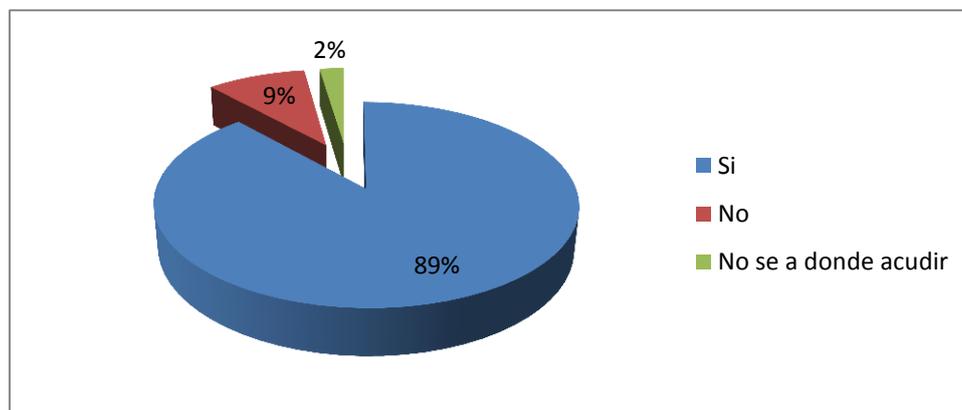
Siempre	28
Casi siempre	14
Nunca	5



Anexo 16

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

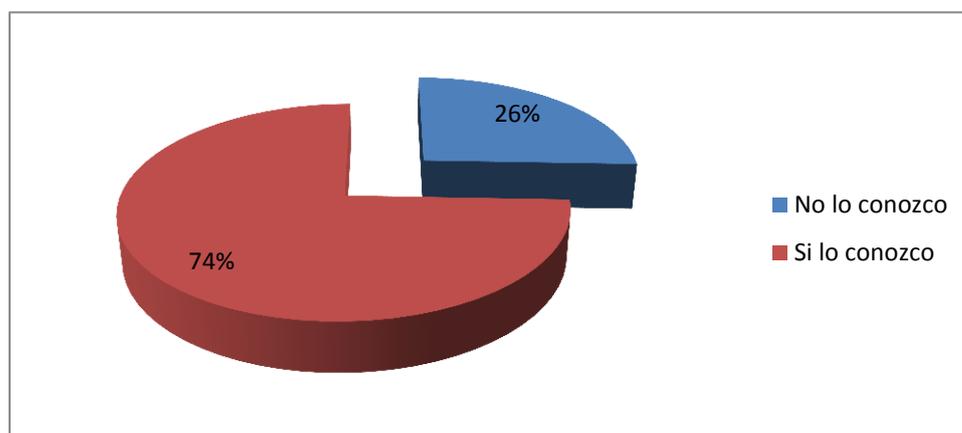
Si	38
No	4
No se a donde acudir	1



Anexo 17

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

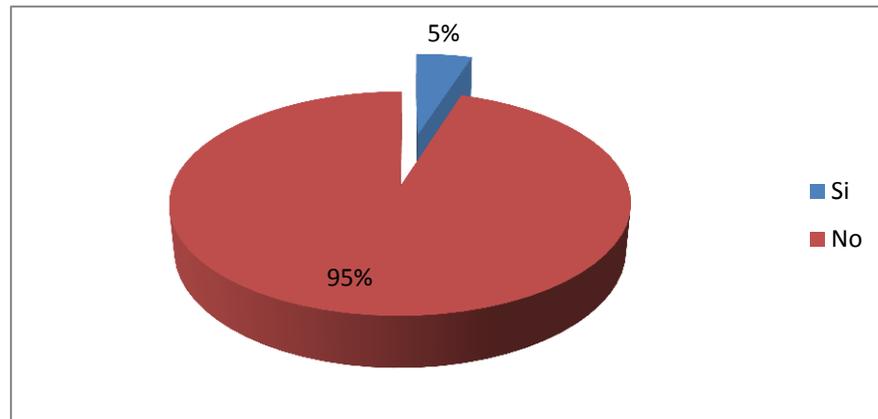
No lo conozco	11
Si lo conozco	32



Anexo 18

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

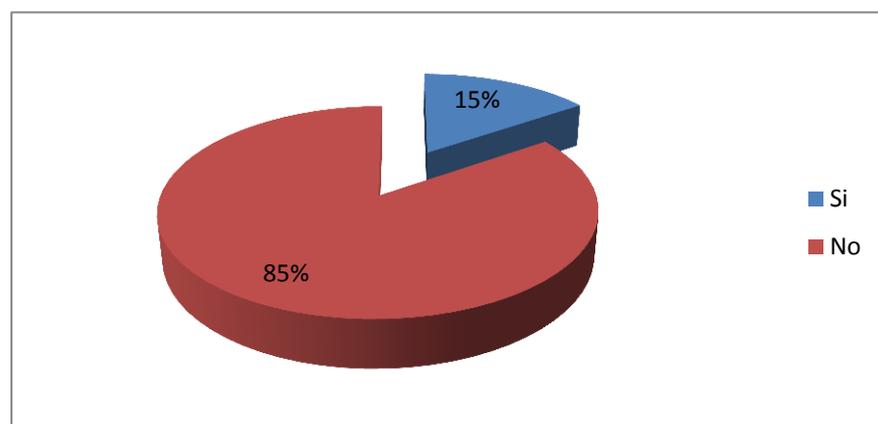
Si	2
No	39



Anexo 19

6.- Ha sido usted víctima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

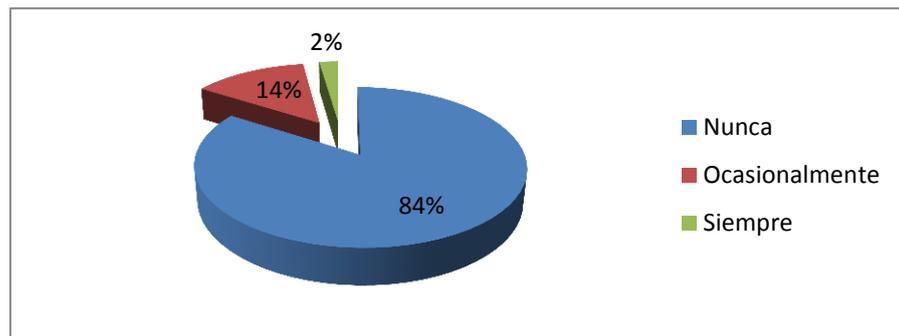
Si	6
No	33



Anexo 20

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

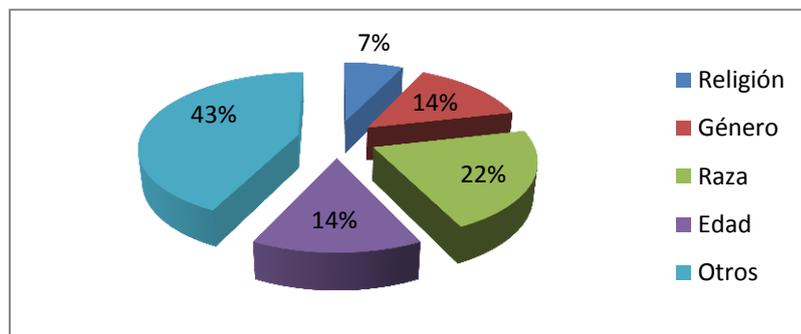
Nunca	37
Ocasionalmente	6
Siempre	1



Anexo 21

8.-de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

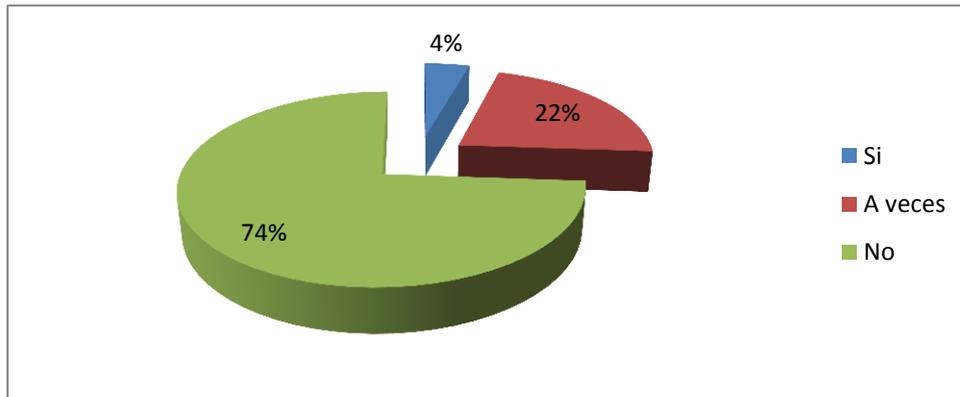
Religión	1
Género	2
Raza	3
Edad	2
Otros	6



Anexo 22

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

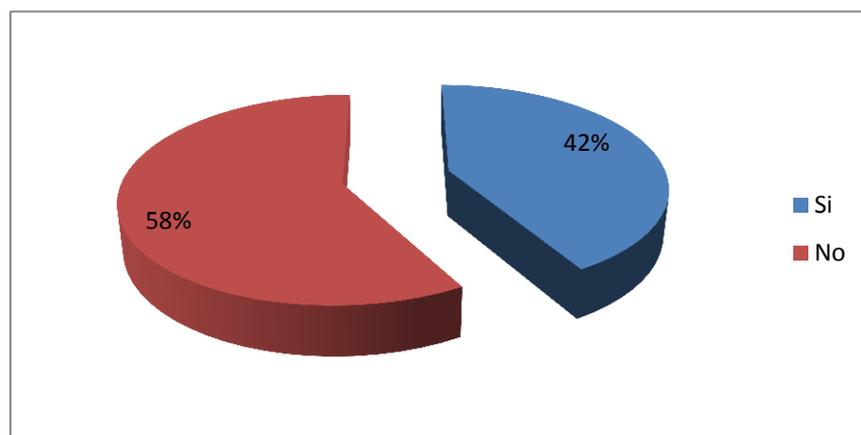
Si	2
A veces	10
No	34



Anexo 23

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

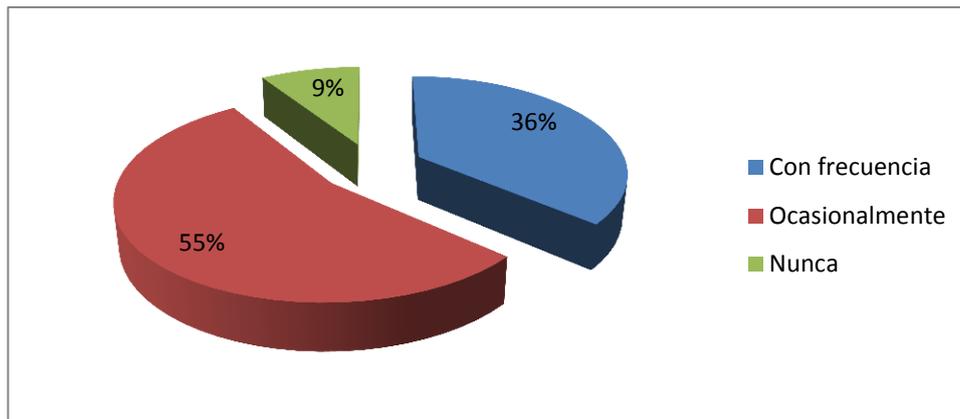
Si	10
No	14



Anexo 24

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

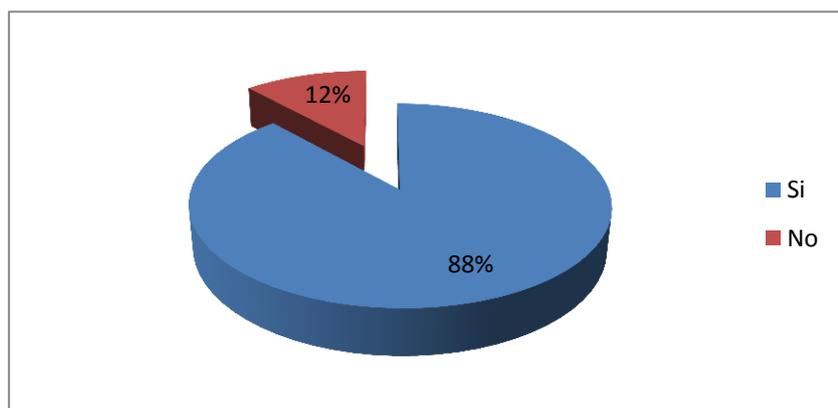
Con frecuencia	16
Ocasionalmente	24
Nunca	4



Anexo 25

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

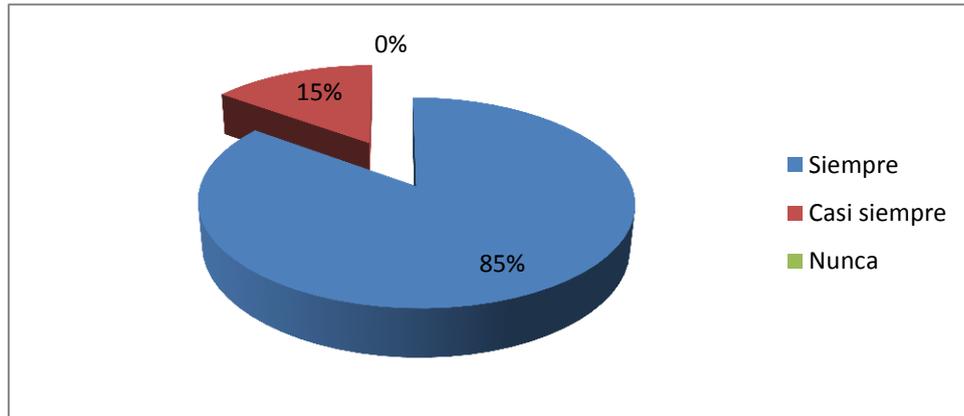
Si	38
No	5



Anexo 26

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

Siempre	40
Casi siempre	7
Nunca	0

**Análisis escuela de administración**

En las preguntas claves para establecer Mobbing y clima organizacional se obtuvo las siguientes respuestas: a la pregunta de si ha sido víctima de hostigamiento respondieron, el 85% que no ha sido víctima mientras que el 15% si lo ha sido.

A la pregunta de si ha presenciado que si un compañero ha sido víctima de hostigamiento se obtuvo la respuesta que el 84% no lo ha presenciado, mientras que el 14% lo ha presenciado ocasionalmente y un 2% dice siempre lo ha presenciado siempre.

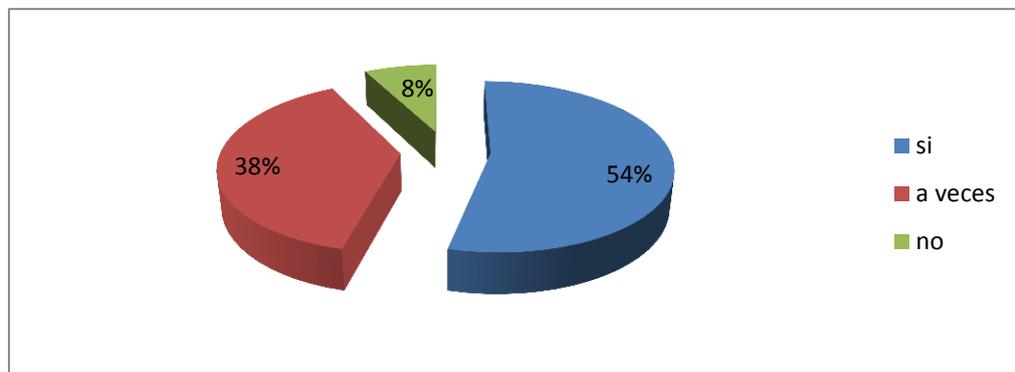
En la pregunta de si la Institución se preocupa de forma equitativa por todos los empleados la respuesta fue: el 36% responde con frecuencia, el 55% responde que ocasionalmente y nunca el 9%.

TABULACIÓN ESCUELA DE SISTEMAS

Anexo 27

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

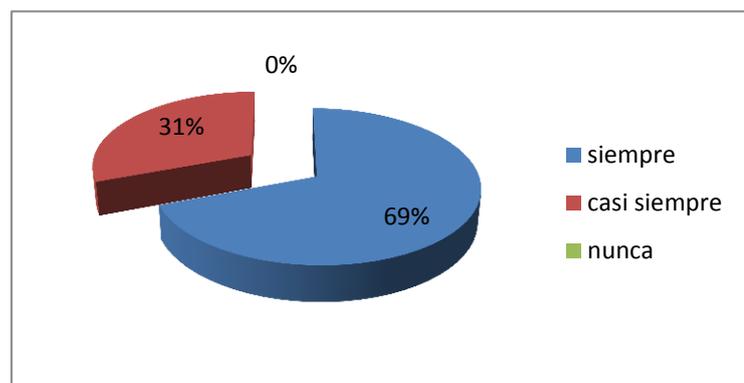
si	7
a veces	5
no	1



Anexo 28

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

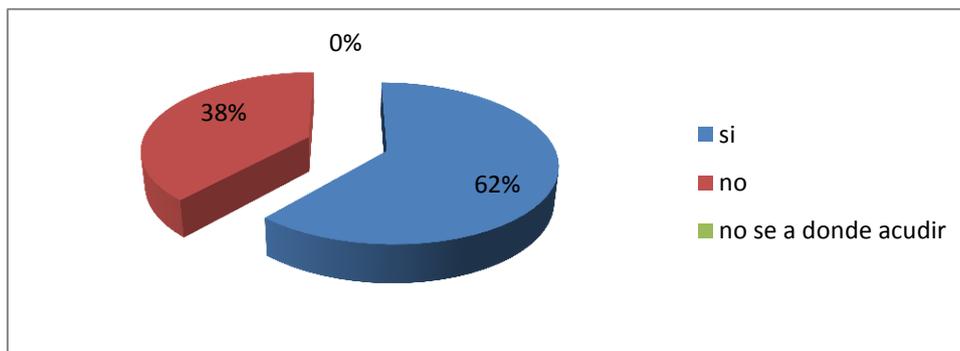
siempre	9
casi siempre	4
nunca	0



Anexo 29

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

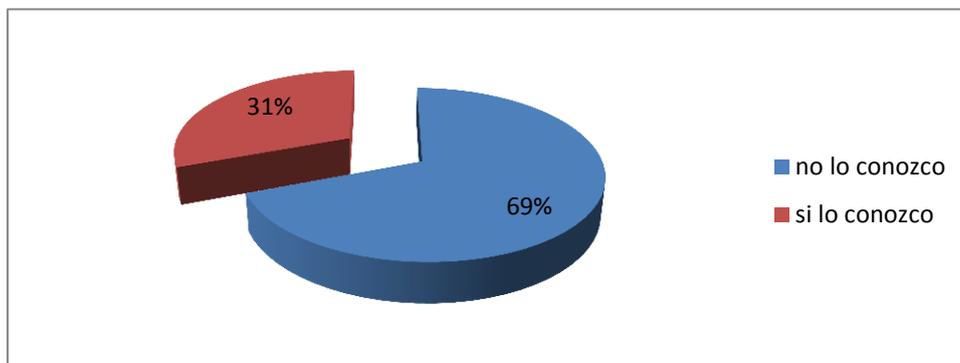
si	8
no	5
no se a donde acudir	0



Anexo 30

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

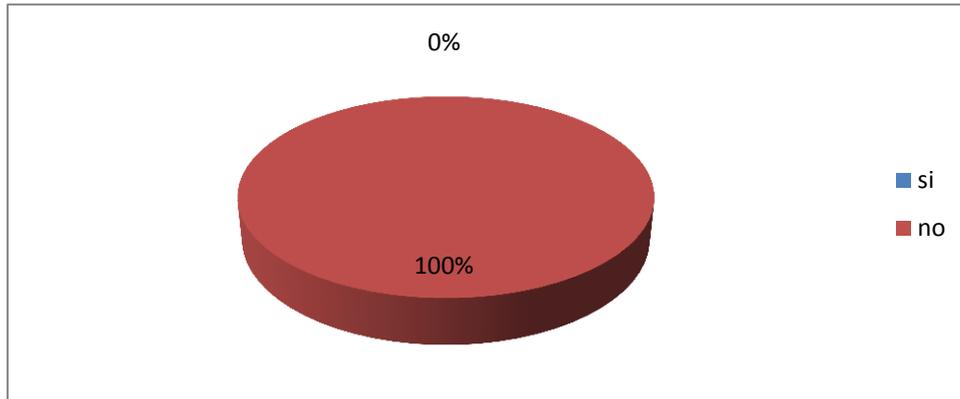
no lo conozco	9
si lo conozco	4



Anexo 31

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

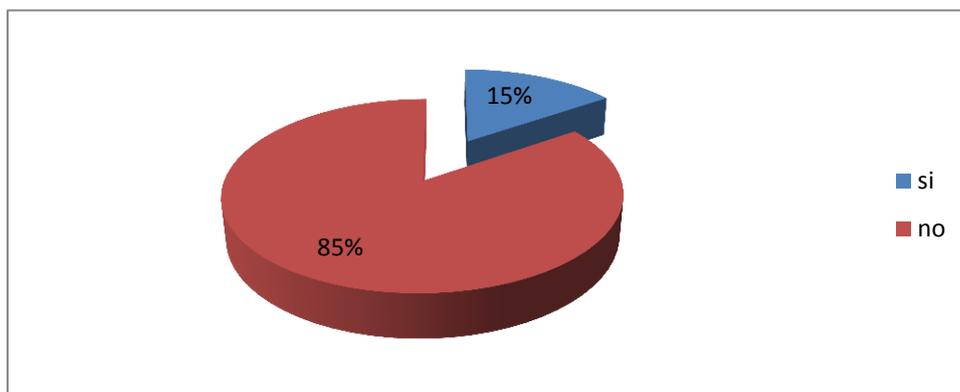
si	0
no	13



Anexo 32

6.- Ha sido usted víctima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

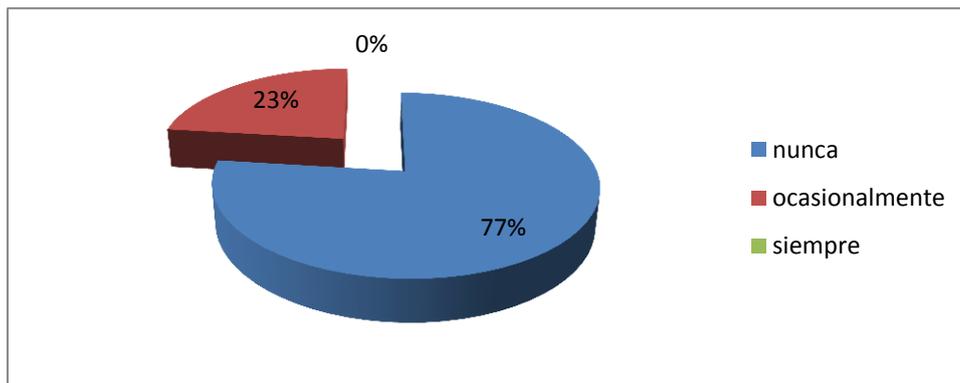
si	2
no	11



Anexo 33

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

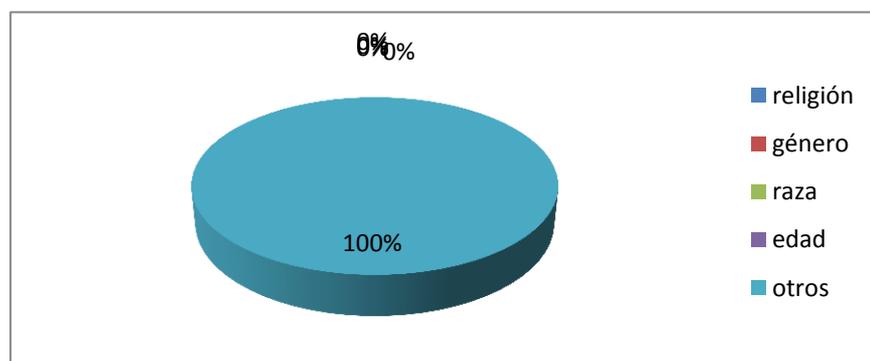
nunca	10
ocasionalmente	3
siempre	0



Anexo 34

8.-de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

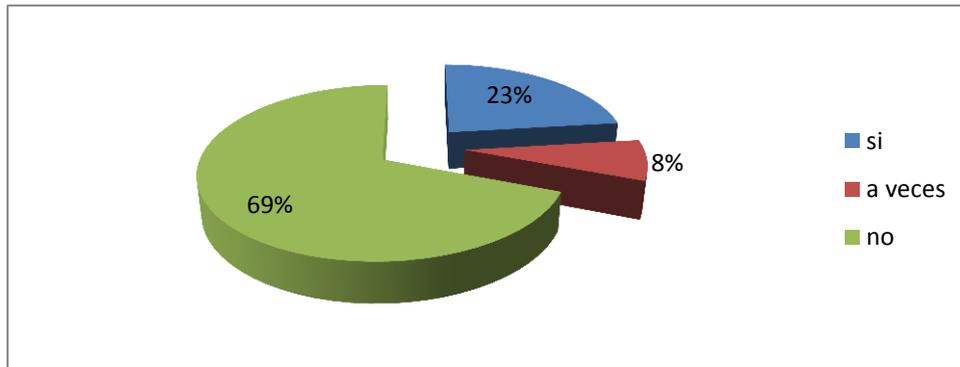
religión	0
género	0
raza	0
edad	0
otros	3



Anexo 35

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

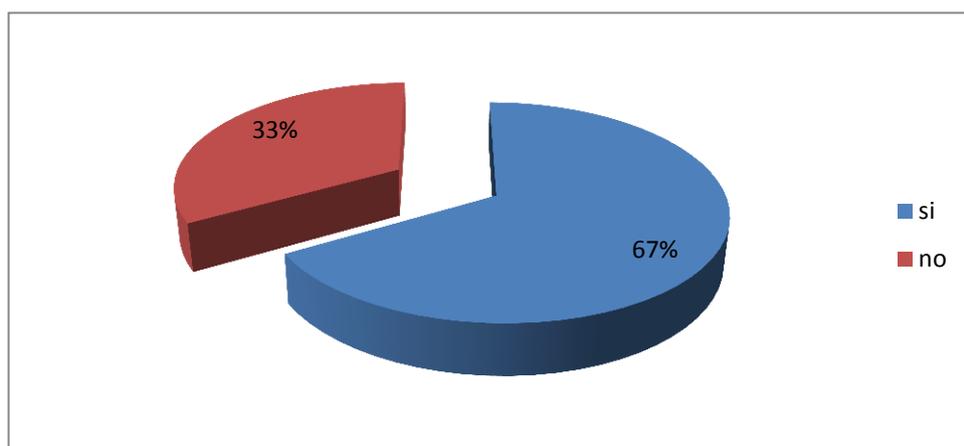
si	3
a veces	1
no	9



Anexo 36

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

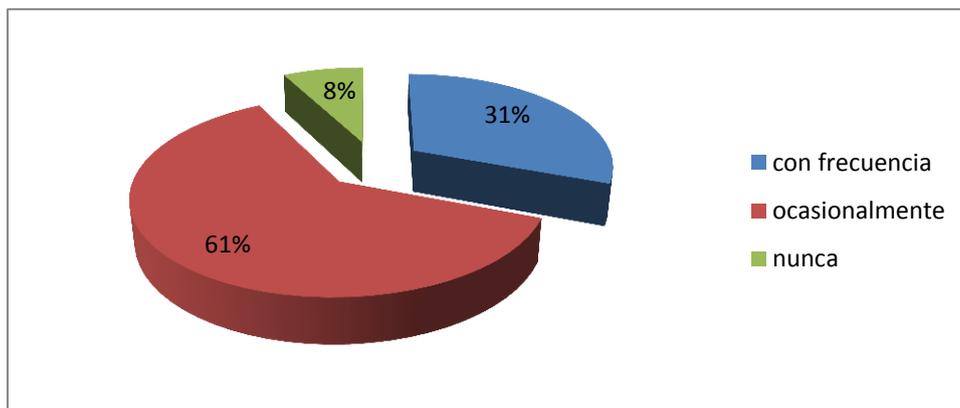
si	4
no	2



Anexo 37

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

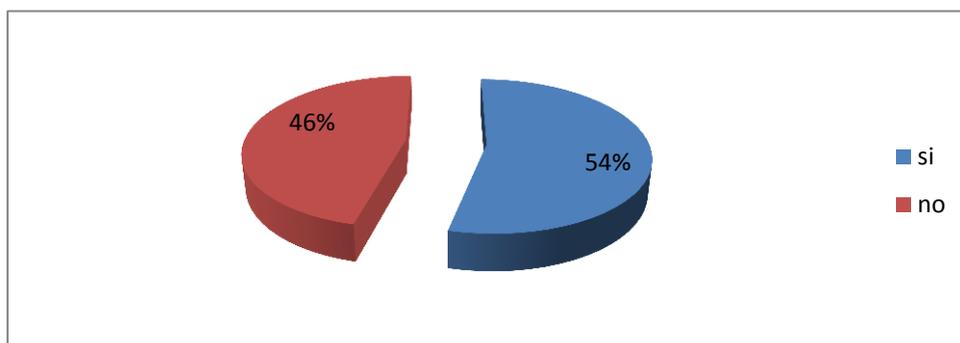
con frecuencia	4
ocasionalmente	8
nunca	1



Anexo 38

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

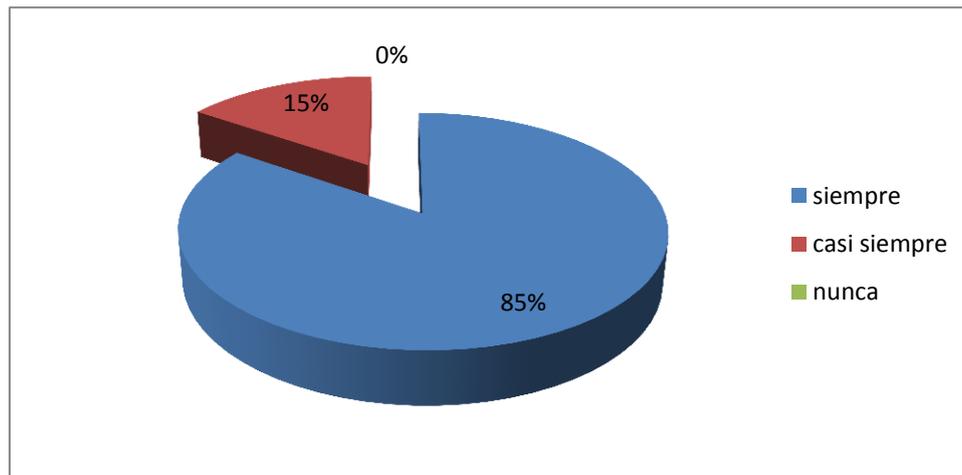
si	7
no	6



Anexo 39

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

siempre	11
casi siempre	2
nunca	0



ANÁLISIS ESCUELA DE SISTEMAS

1. De la población encuestada en el área de sistemas un 54% considera que sí se le brinda la debida información, mientras que un 38% piensa que a veces se le brinda información y un 8% cree que no se le brinda información suficiente para la realización de su trabajo.
2. El 69% de los encuestados aprecia que su jefe directo le brinda confianza y respeto, siendo el 31% de la población que considera cierto grado de confianza y respeto.
3. El 62% piensa que si informaría sobre una conducta inapropiada, el 38% no lo informaría.

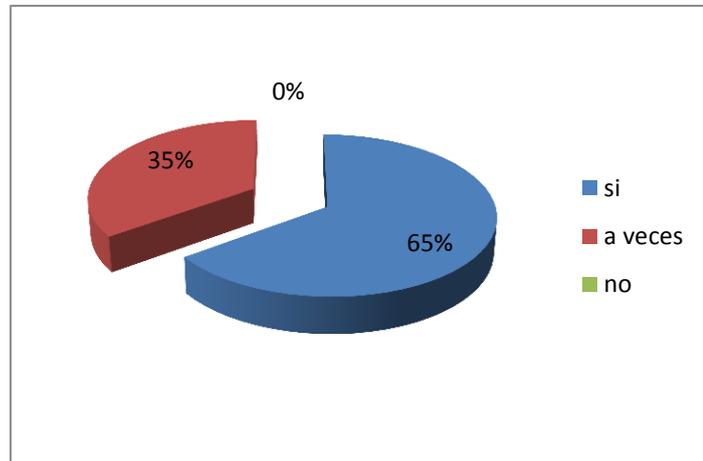
4. Acerca de si conoce el término Mobbing el 62% si lo conoce mientras que el 38% no conoce.
5. Un 100% no sabe acerca de la existencia de una política interna acerca del hostigamiento laboral en el Instituto.
6. Si ha sido víctima de hostigamiento y/ o discriminación, un 85% informa que no ha sido víctima, mientras que un 15% si ha sido víctima.
7. La pregunta de si ha presenciado que algún compañero ha sido víctima de hostigamiento en el departamento al cual pertenece, el 77% informa que nunca lo ha visto, un 23% dice que ocasionalmente.
8. El motivo de hostigamiento que señala es OTROS con el 100% de los encuestados.
9. Si ha sido hostigado/ y o maltratado el 69% formula que no; un 8% señala que a veces, mientras que un 23% enuncia que si ha sido víctima de hostigamiento o maltrato por algún superior.
10. De la pregunta anterior el 33% no tuvo la oportunidad de mencionarlo, mientras que el 67% dice si haber mencionado es insatisfacción.
11. De si la Institución se preocupa por los empleados, el 31% siente que si; el 61% cree que ocasionalmente y el 8% no siente que la Institución se preocupa de forma equitativa por todos los empleados.
12. El compromiso por establecer un clima laboral positivo y saludable, el 54% cree que la Institución y sus compañeros están comprometidos; mientras que en 46% no lo cree.
13. El 85% de la población en realidad siente que sus compañeros lo tratan con respeto y consideración; mientras que un 15% dice casi siempre

TABULACIÓN ESCUELA SALUD

Anexo 40

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

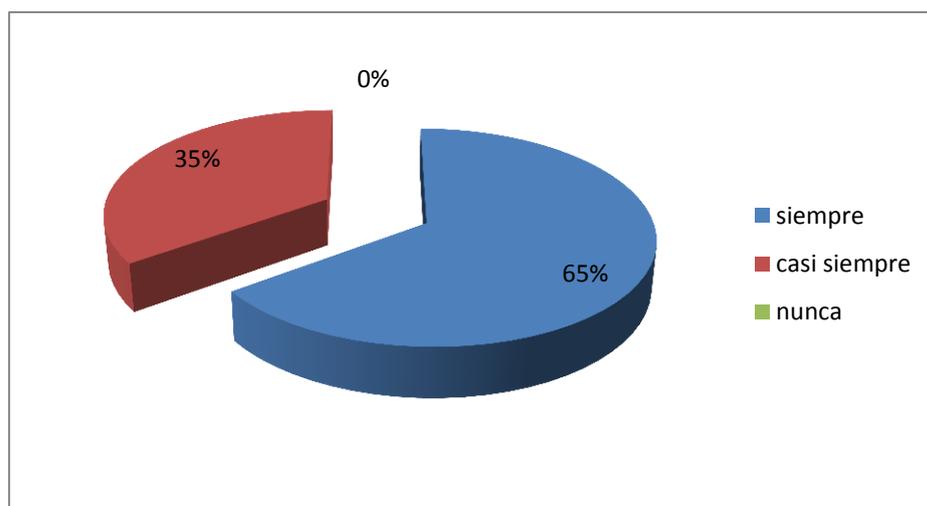
si	13
a veces	7
no	0



Anexo 41

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

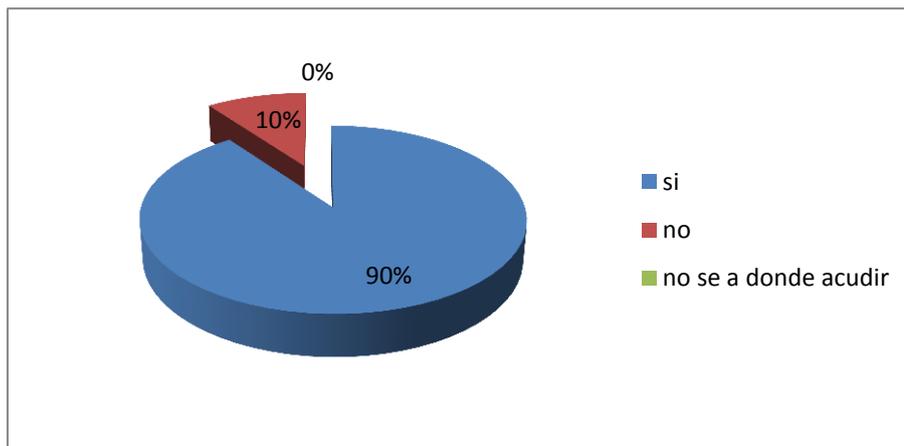
siempre	13
casi siempre	7
nunca	0



Anexo 42

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

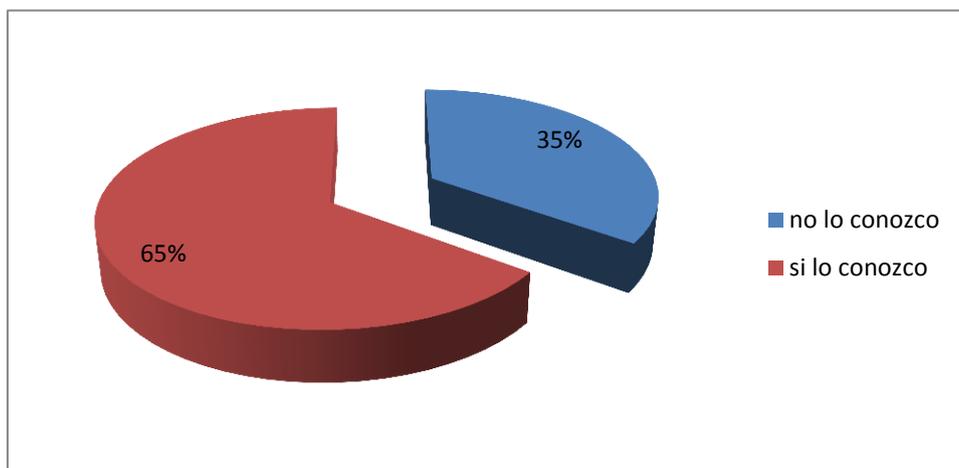
si	18
no	2
no se a donde acudir	0



Anexo 43

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

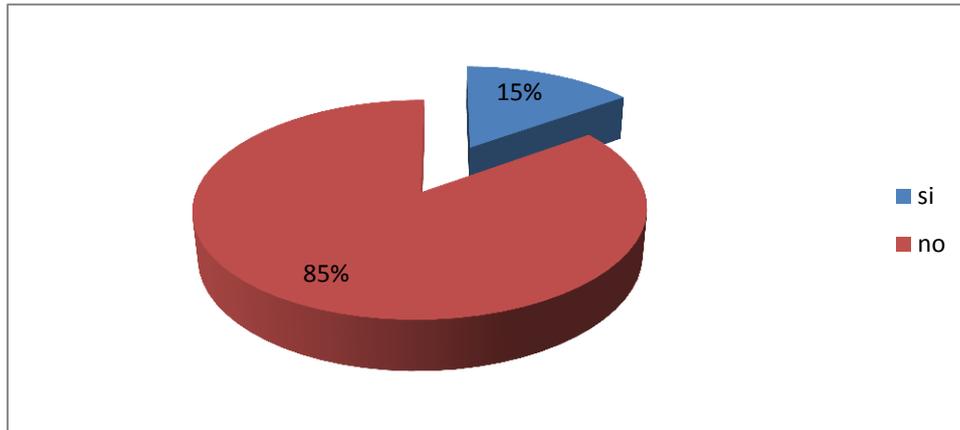
no lo conozco	7
si lo conozco	13



Anexo 44

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

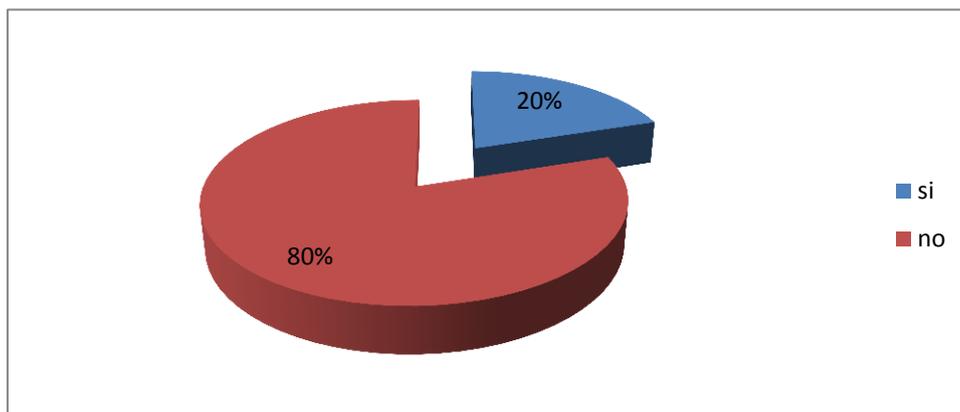
si	3
no	17



Anexo 45

6.- Ha sido usted victima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

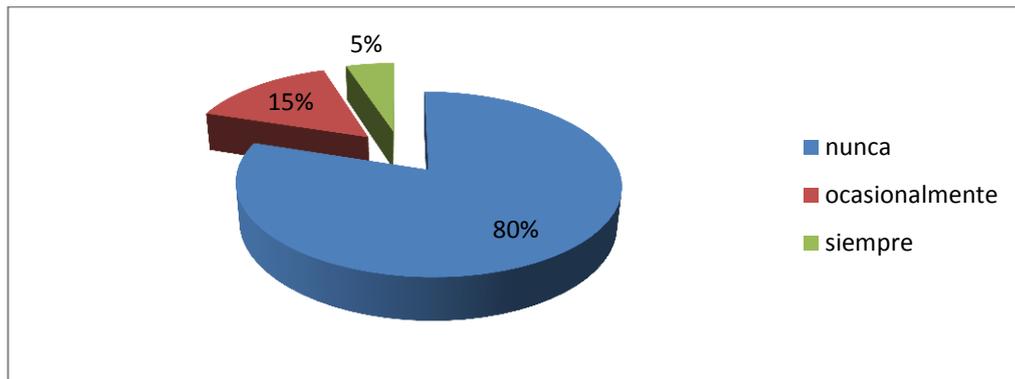
si	4
no	16



Anexo 46

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

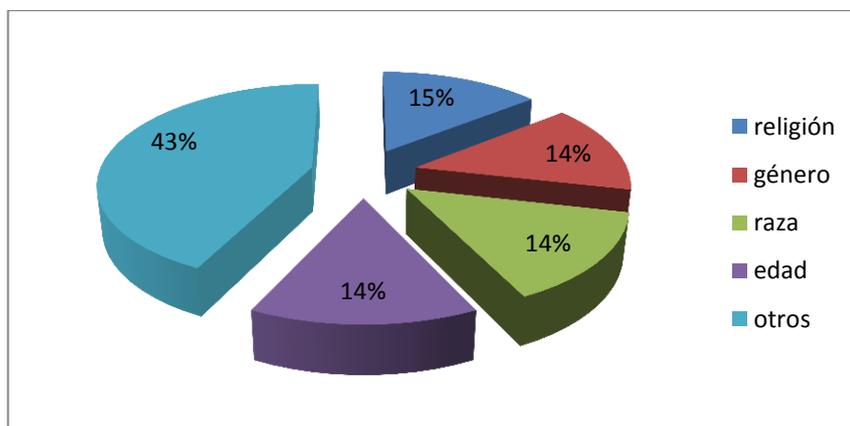
nunca	16
ocasionalmente	3
siempre	1



Anexo 47

8.-de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

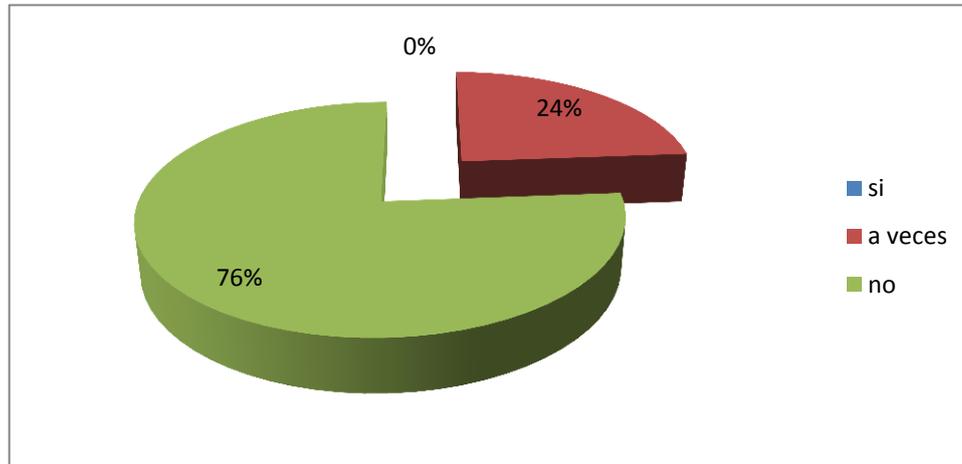
religión	1
género	1
raza	1
edad	1
otros	3



Anexo 48

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

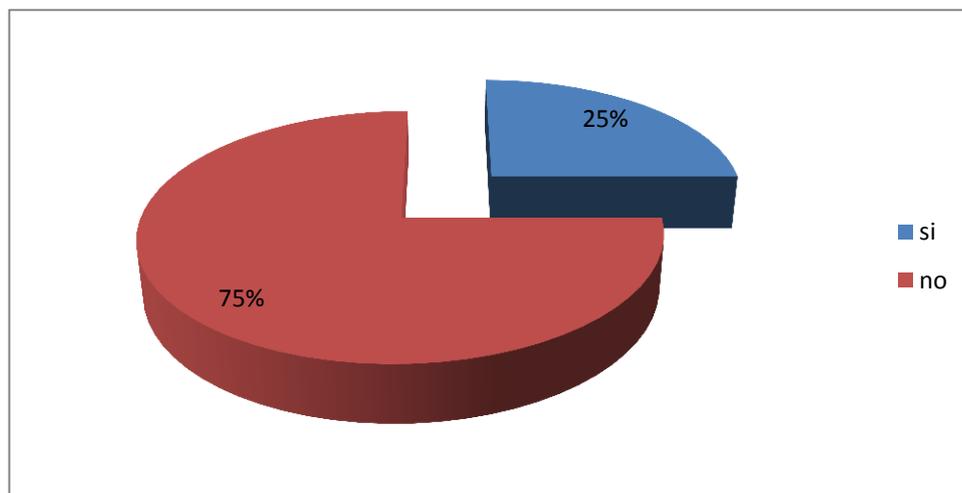
si	0
a veces	5
no	16



Anexo 49

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

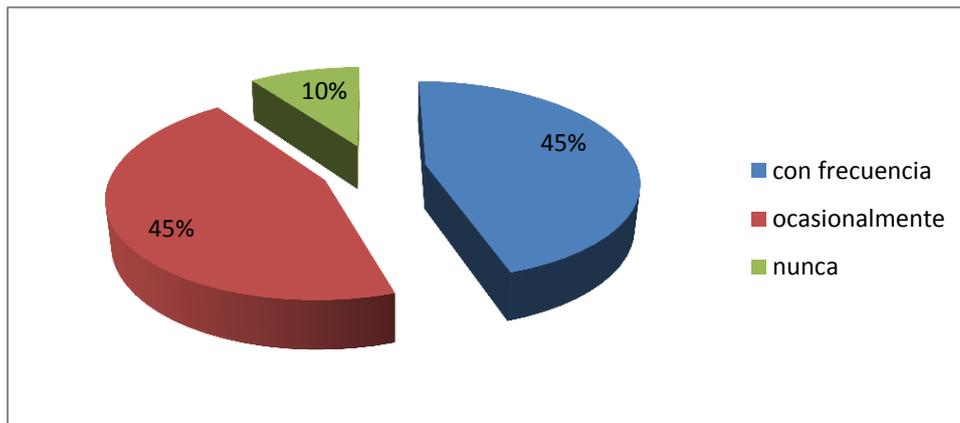
si	2
no	6



Anexo 50

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

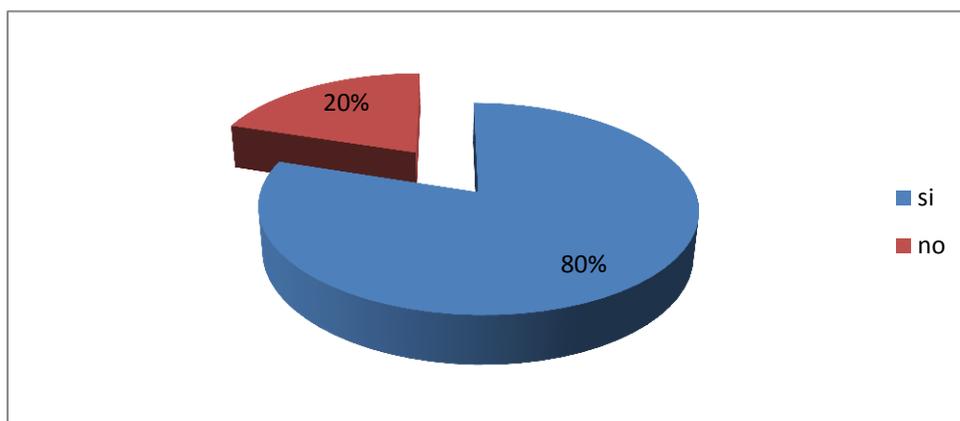
con frecuencia	9
ocasionalmente	9
nunca	2



Anexo 51

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

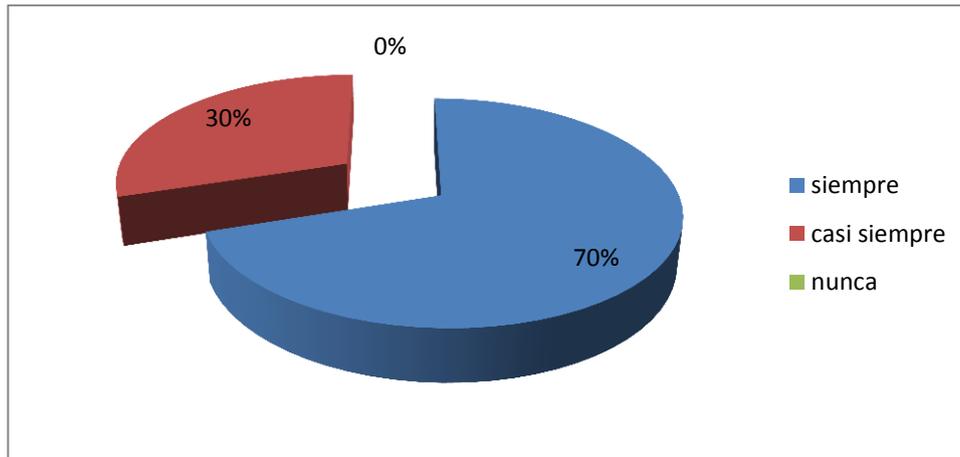
si	16
no	4



Anexo 52

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

siempre	14
casi siempre	6
nunca	0

**Análisis escuela salud**

1. De la población encuestada en el área salud un 65% considera que sí se le brinda la debida información, mientras que un 35% piensa que a veces se le brinda información suficiente para la realización de su trabajo.
2. El 65% de los encuestados aprecia que su jefe directo le de y brinde su confianza y respeto, siendo el 35% de la población que considera cierto grado de confianza y respeto.
3. El 90% piensa que si informaría sobre una conducta inapropiada, el 10% no lo informaría, si así se diera el caso.
4. Acerca de si conoce el término Mobbing el 65% si lo conoce y el 35% no la conoce.

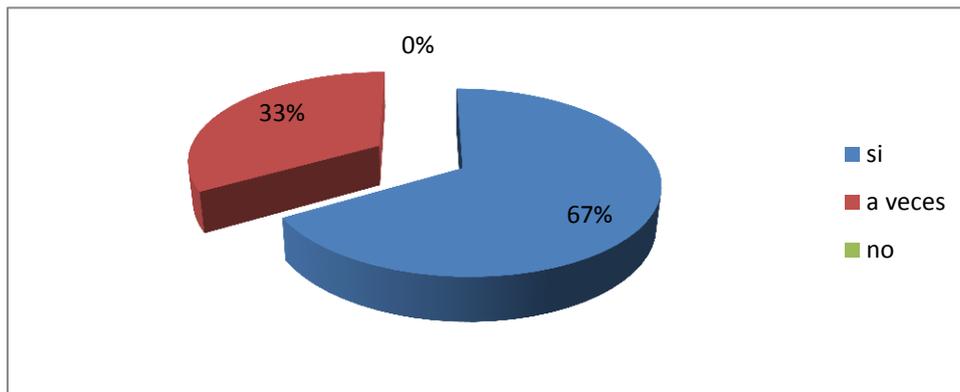
5. Un 85% no sabe acerca de la existencia de una política interna acerca del hostigamiento laboral y un 15% si conoce de la política en el Instituto.
6. Si ha sido víctima de hostigamiento y/ o discriminación, un 80% informa que no ha sido víctima, mientras que un 20% si ha sido víctima.
7. La pregunta de si ha presenciado que algún compañero ha sido víctima de hostigamiento en el departamento al cual pertenece, el 80% informa que nunca lo ha visto, un 15% dice que ocasionalmente y un 5% dice que siempre lo ha presenciado.
8. El motivo que acentúa es OTROS con el 43%, mientras que género, edad y raza el 14%, religión muestra el 15%.
9. En la pregunta de si ha sido hostigado/ y o maltratado el 75% formula que no; un 35% señala que a veces, ha sido víctima de hostigamiento o maltrato por algún superior.
10. De la pregunta anterior el 75% no tuvo la oportunidad de mencionarlo, mientras que el 25% dice si haber mencionado es insatisfacción.
11. De si la Institución se preocupa por los empleados, el 45% siente que con frecuencia; el 45% cree que ocasionalmente y el 10% no siente que se preocupen de forma equitativa por todos los empleados.
12. El comprometimiento por establecer un clima laboral positivo y saludable, el 80% cree que la Institución y sus compañeros están comprometidos; mientras que en 20% no lo cree.
13. El 70% de la población, en realidad siente que sus compañeros lo tratan con respeto y consideración; mientras que un 30% dice casi siempre o la mayoría del tiempo

TABULACIÓN ESCUELA DE EDUCACIÓN

Anexo 53

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

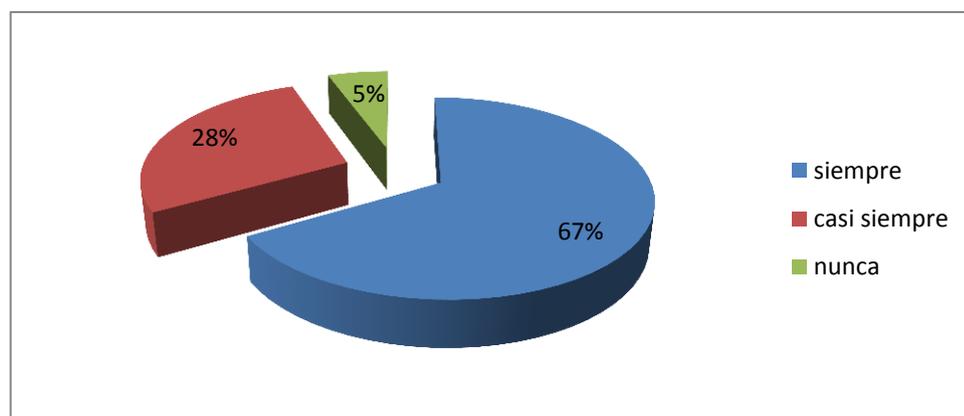
si	12
a veces	6
no	0



Anexo 54

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

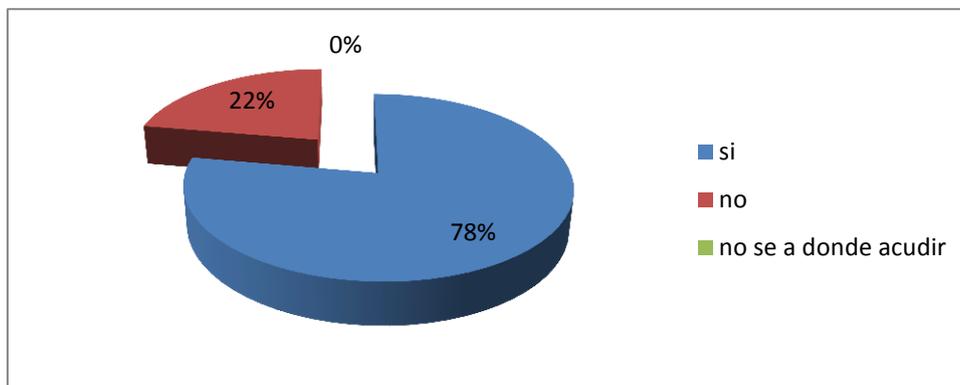
siempre	12
casi siempre	5
nunca	1



Anexo 55

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

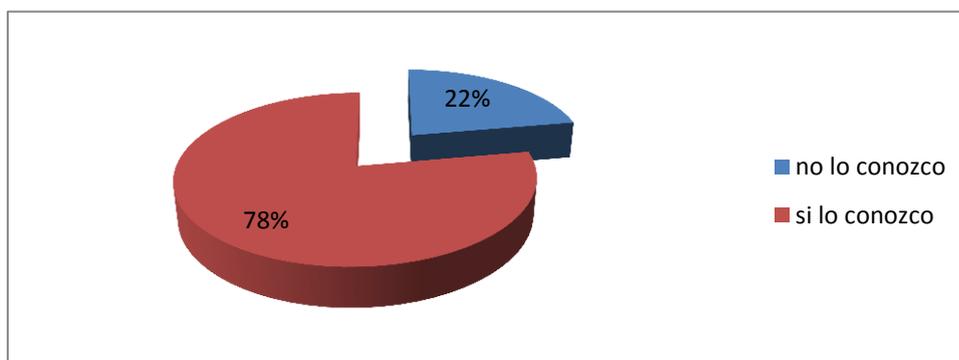
si	14
no	4
no se a donde acudir	0



Anexo 56

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

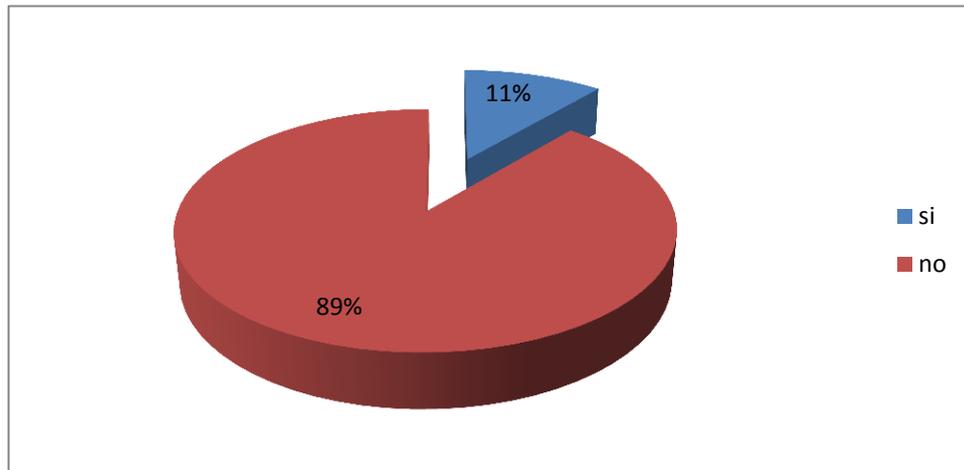
no lo conozco	4
si lo conozco	14



Anexo 57

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

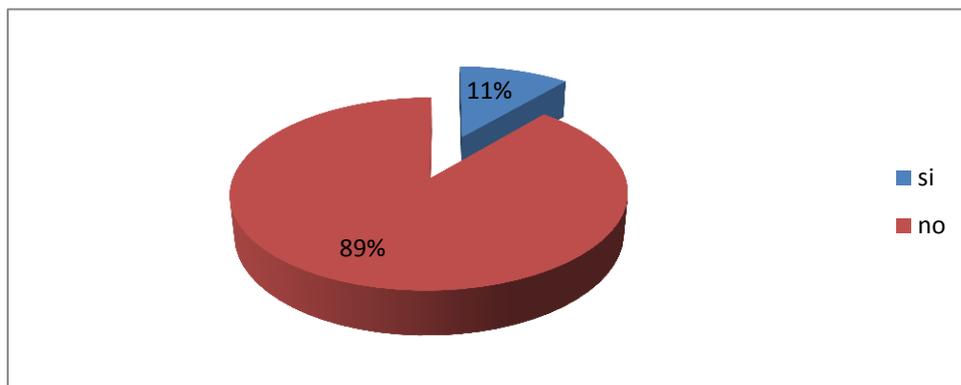
si	2
no	16



Anexo 58

6.- Ha sido usted victima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

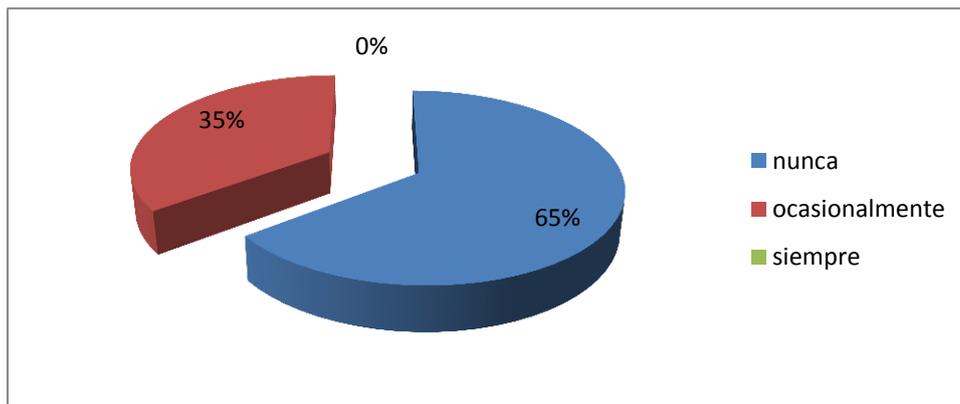
si	2
no	16



Anexo 59

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

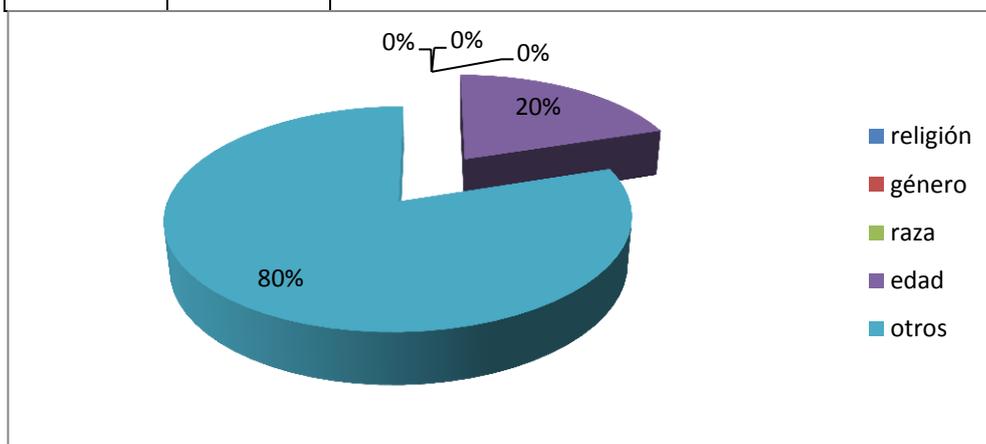
nunca	11
ocasionalmente	6
siempre	0



Anexo 60

8.-de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

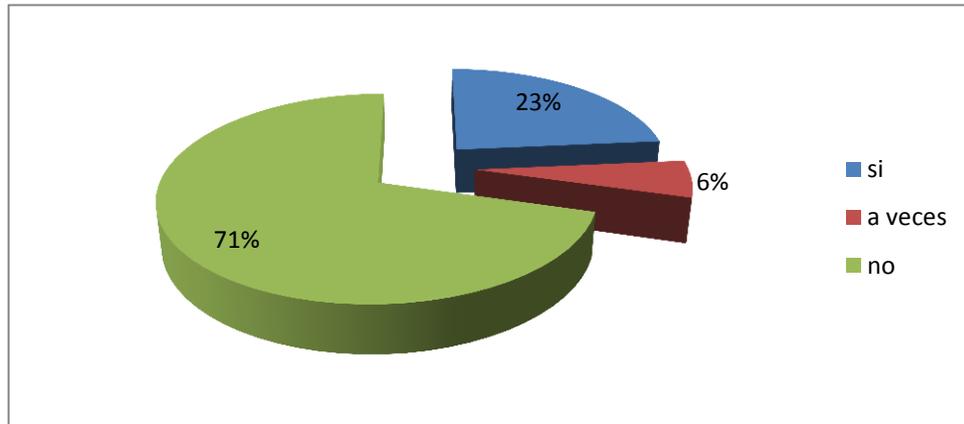
religión	0
género	0
raza	0
edad	1
otros	4



Anexo 61

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

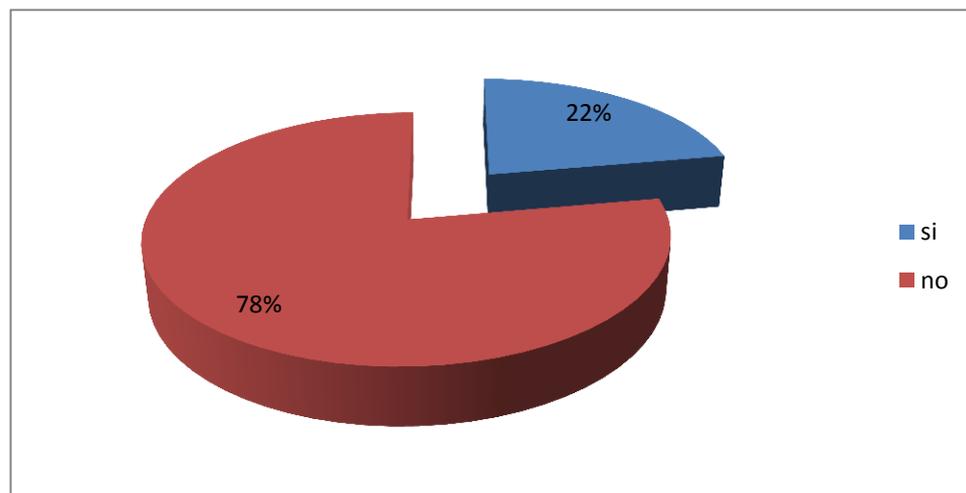
si	4
a veces	1
no	12



Anexo 62

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

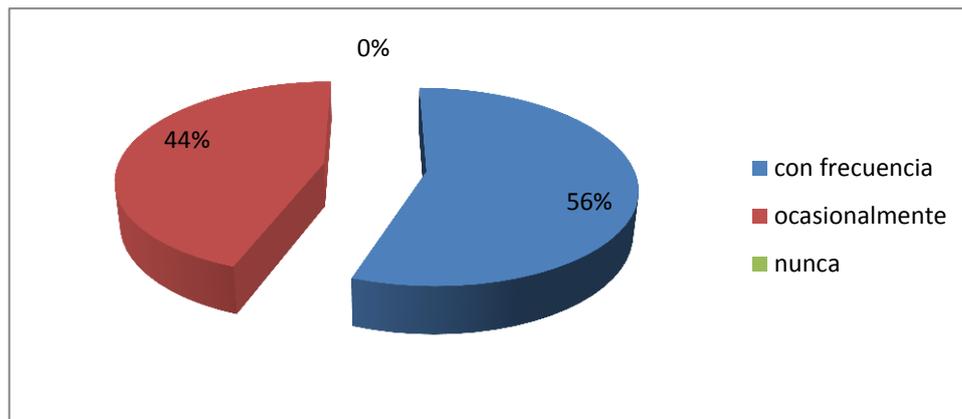
si	2
no	7



Anexo 63

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

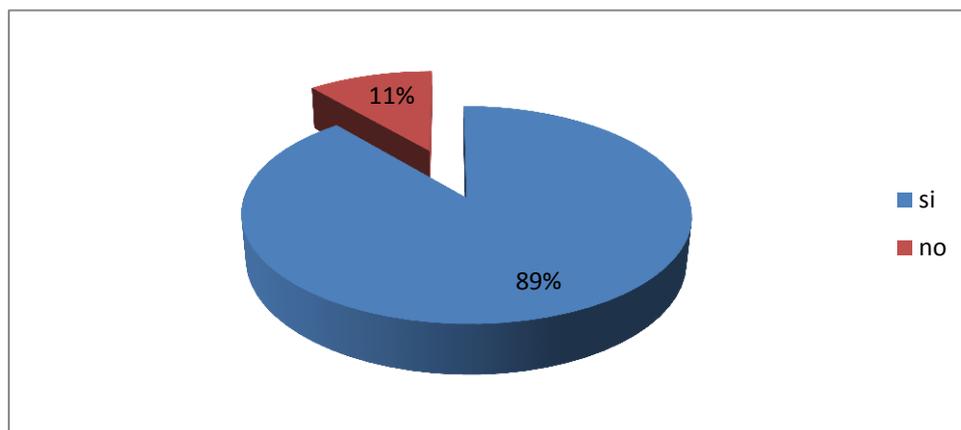
con frecuencia	10
ocasionalmente	8
nunca	0



Anexo 64

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

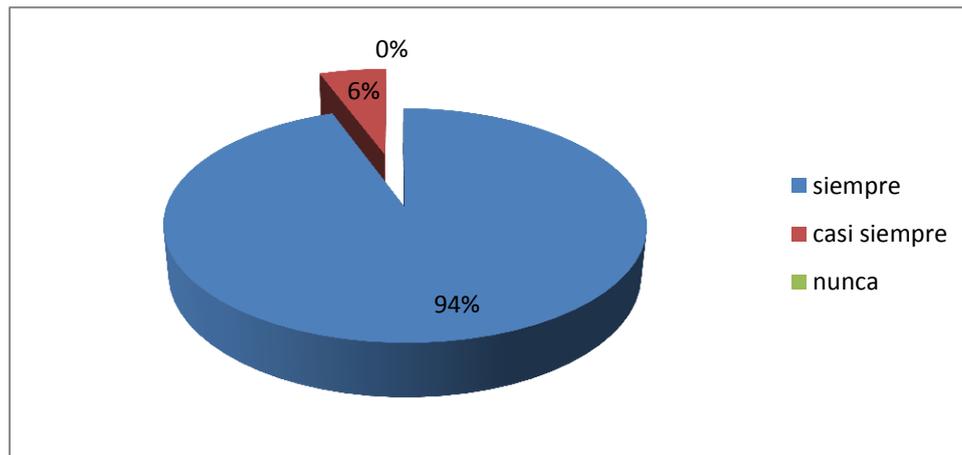
si	16
no	2



Anexo 65

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

siempre	17
casi siempre	1
nunca	0



Análisis escuela educación

1. De la población encuestada en la escuela educación un 67% considera que sí se le brinda la debida información, mientras que un 33% piensa que a veces se le brinda información suficiente para la realización de su trabajo.
2. El 67% de la encuestada estima que su jefe directo le brinda su confianza y respeto, siendo el 28% de la población que considera cierto grado de confianza y respeto y el 5% opina que no hay confianza ni respeto con su jefe inmediato superior.
3. El 78% piensa que si informaría sobre una conducta inapropiada, el 22% no lo informaría.

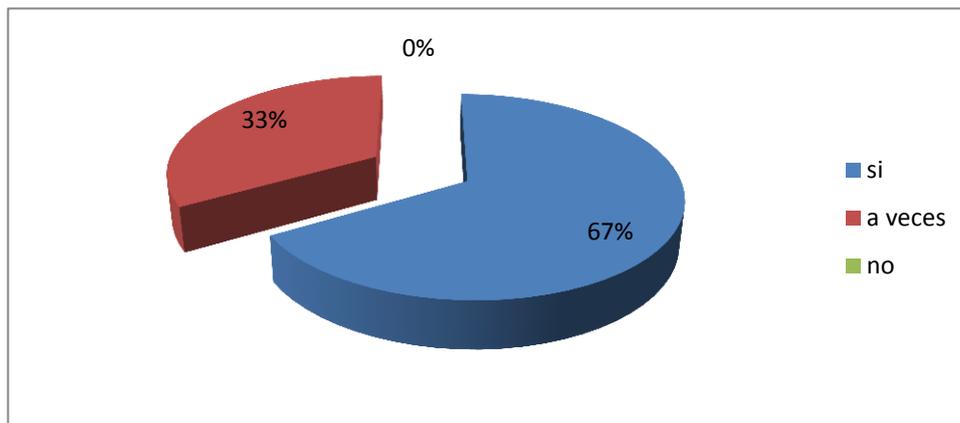
4. Acerca de si conoce el término Mobbing el 78% si lo conoce y el 22% no la conoce.
5. Un 89% no sabe acerca de la existencia de una política interna acerca del hostigamiento laboral y un 11% si conoce de la política en el Instituto.
6. Si ha sido víctima de hostigamiento y/ o discriminación, un 89% informa que no ha sido víctima, mientras que un 11% si ha sido víctima.
7. La pregunta de si ha presenciado que algún compañero ha sido víctima de hostigamiento en el departamento al cual pertenece, el 65% informa que nunca lo ha visto, un 35% dice que ocasionalmente lo ha presenciado.
8. El motivo que incide es OTROS con el 80%, mientras que edad el 20%.
9. Si se ha sentido hostigado/ y o maltratado el 71% formula que no; un 6% señala que a veces, mientras que un 23% enuncia que si ha sido víctima de hostigamiento o maltrato por algún superior.
10. De la pregunta anterior el 78% no tuvo la oportunidad de mencionarlo, mientras que el 22% dice si haber mencionado es insatisfacción.
11. De si la Institución se preocupa por los empleados, el 56% siente que si; el 44% cree que ocasionalmente la Institución se preocupa de forma equitativa por todos.
12. El comprometimiento por establecer un clima laboral positivo y saludable, el 89% cree que la Institución y sus compañeros están comprometidos; mientras que en 11% no lo cree.
13. El 94% de la población en realidad siente que sus compañeros lo tratan con respeto y consideración; mientras que un 6% dice casi siempre.

TABULACIÓN ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO

Anexo 66

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

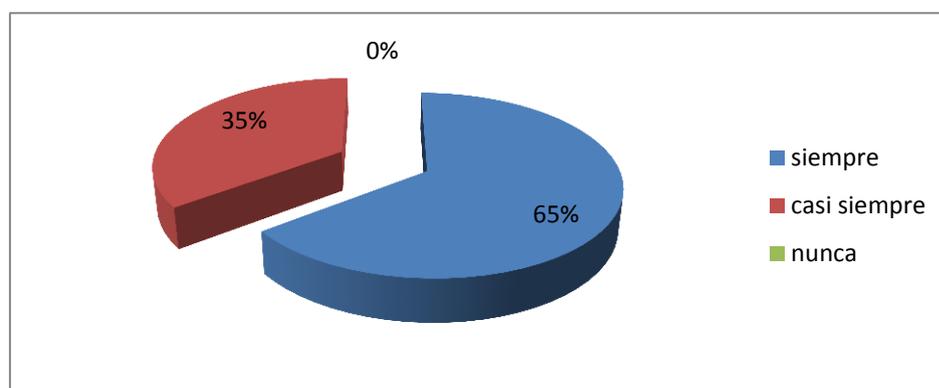
si	12
a veces	6
no	0



Anexo 67

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia lo miembros del equipo?

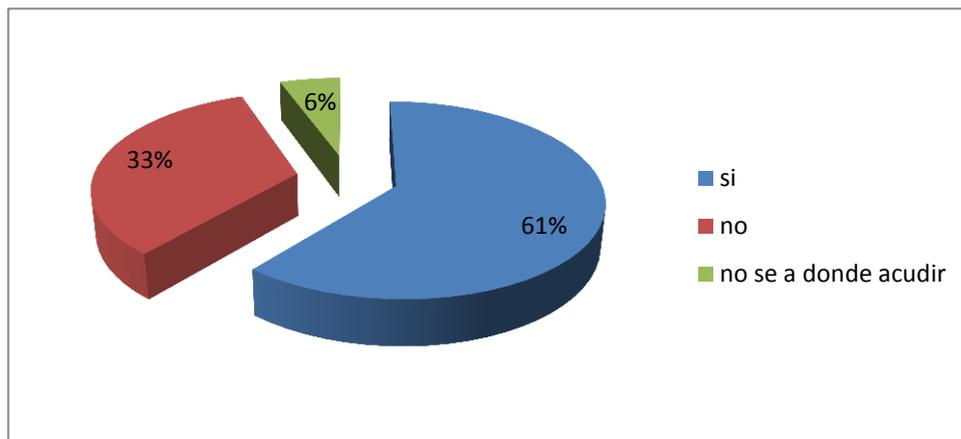
siempre	11
casi siempre	6
nunca	0



Anexo 68

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

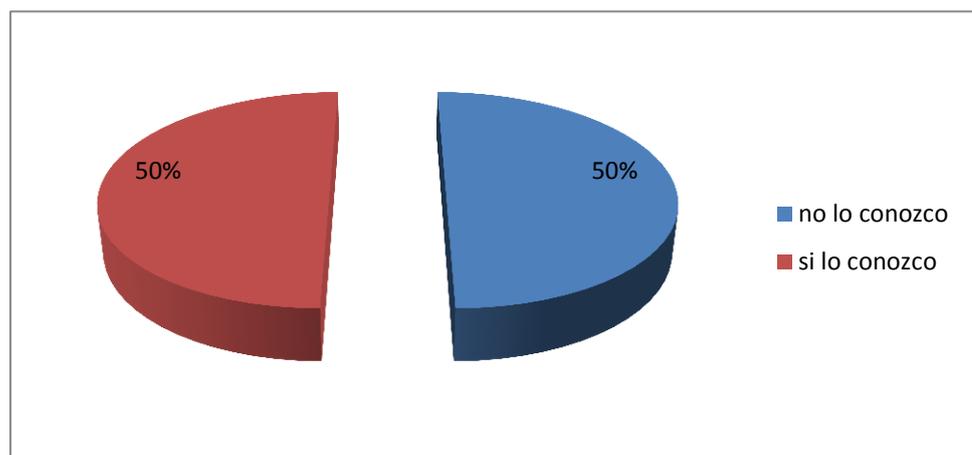
si	11
no	6
no se a donde acudir	1



Anexo 69

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

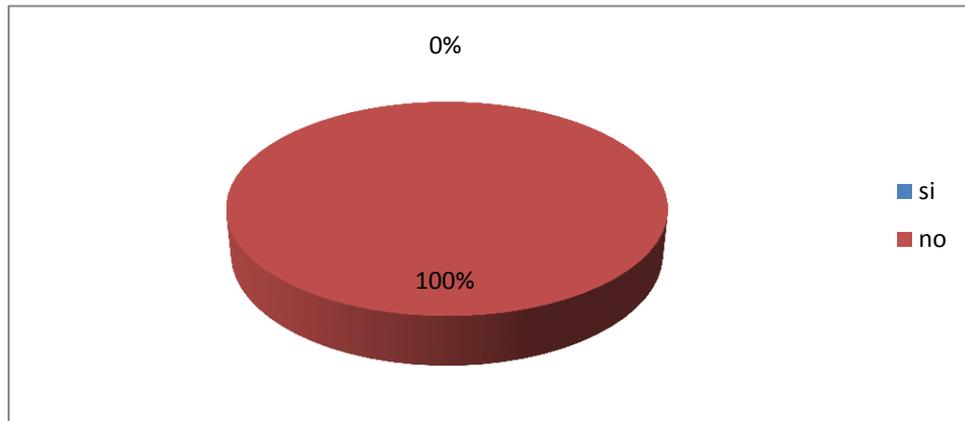
no lo conozco	9
si lo conozco	9



Anexo 70

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

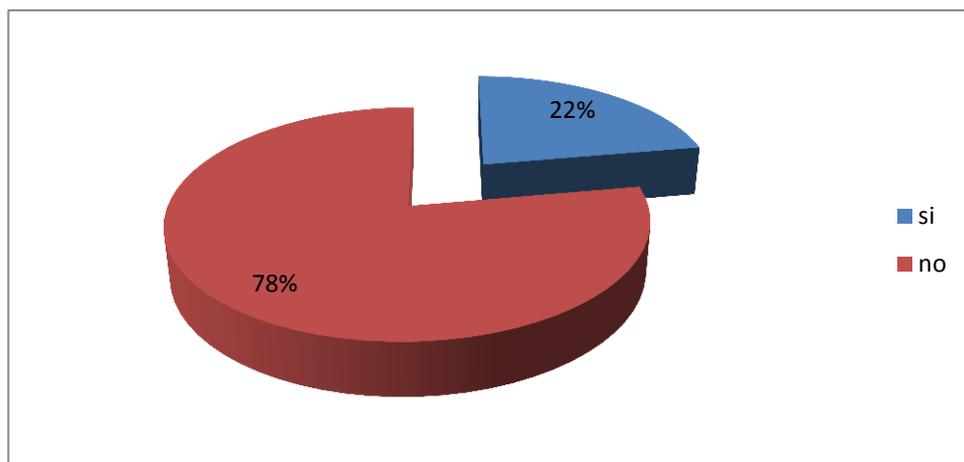
si	0
no	18



Anexo 71

6.- Ha sido usted victima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

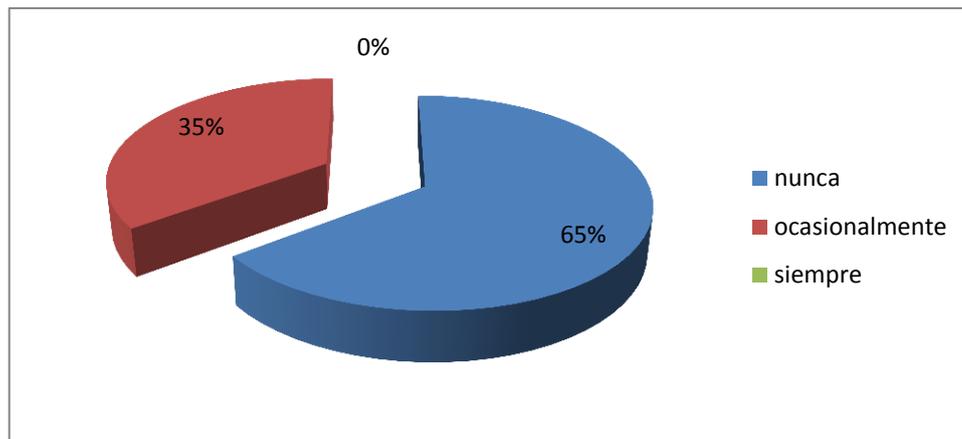
si	4
no	14



Anexo 72

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

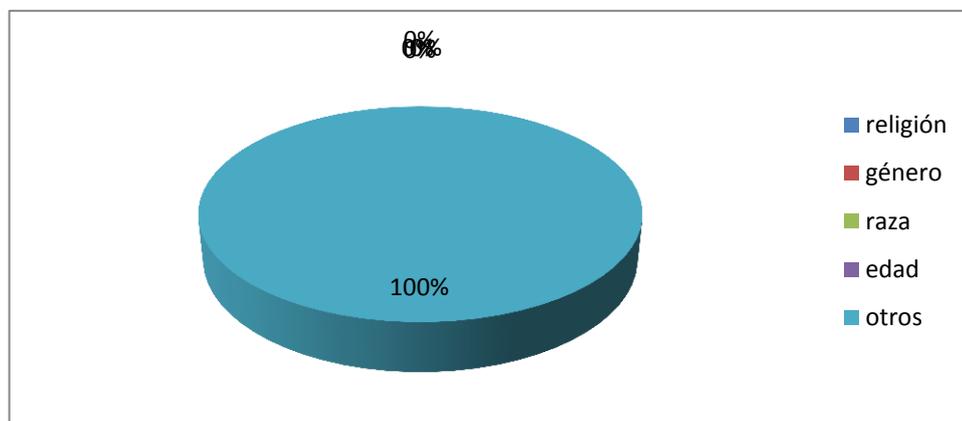
nunca	11
ocasionalmente	6
siempre	0



Anexo 73

8.-De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

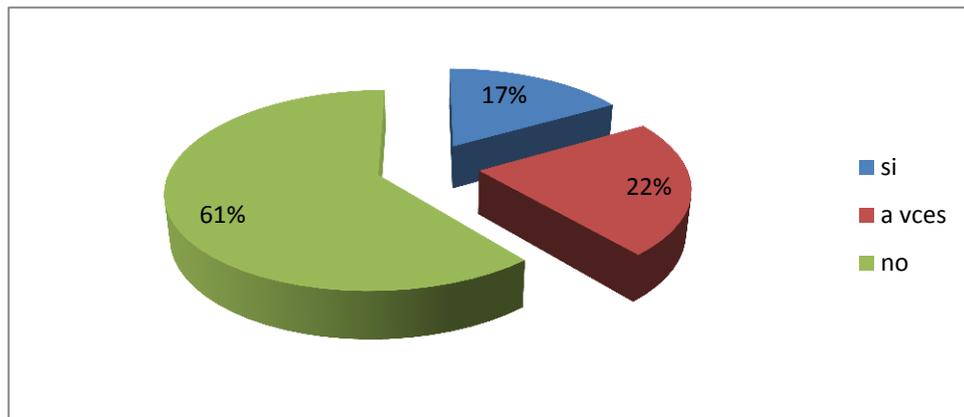
religión	0
género	0
raza	0
edad	0
otros	5



Anexo 74

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

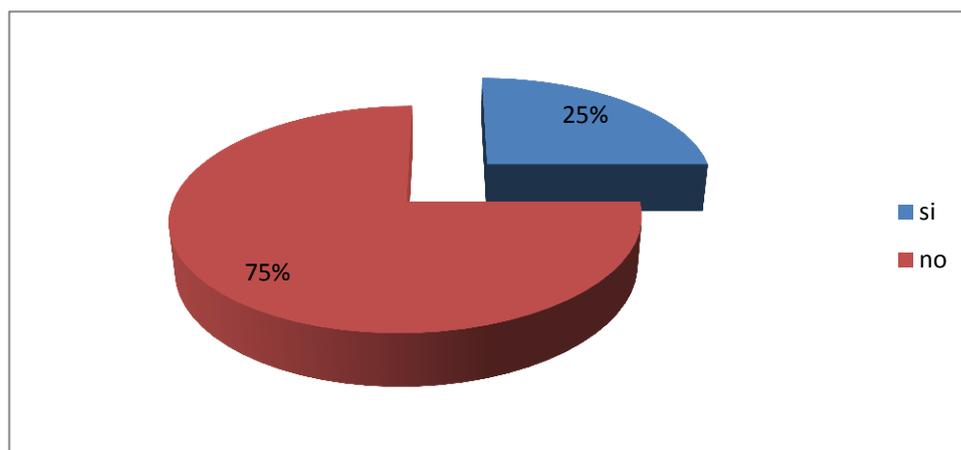
si	3
a veces	4
no	11



Anexo 75

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

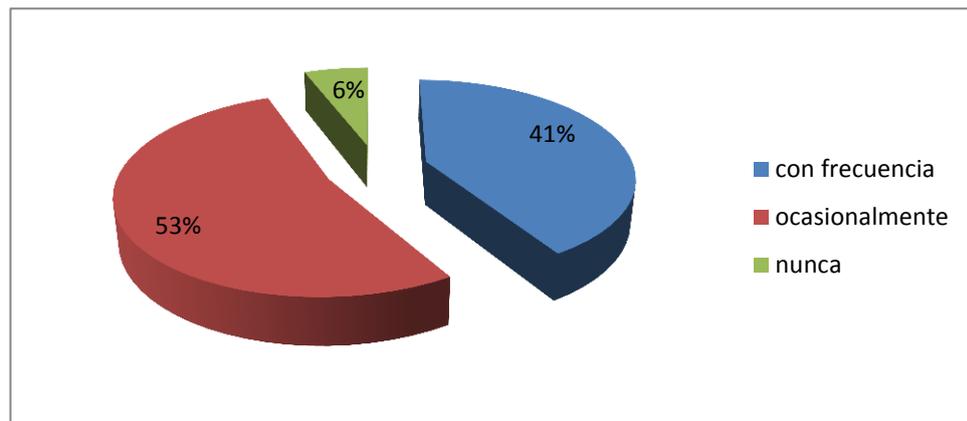
si	3
no	9



Anexo 76

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

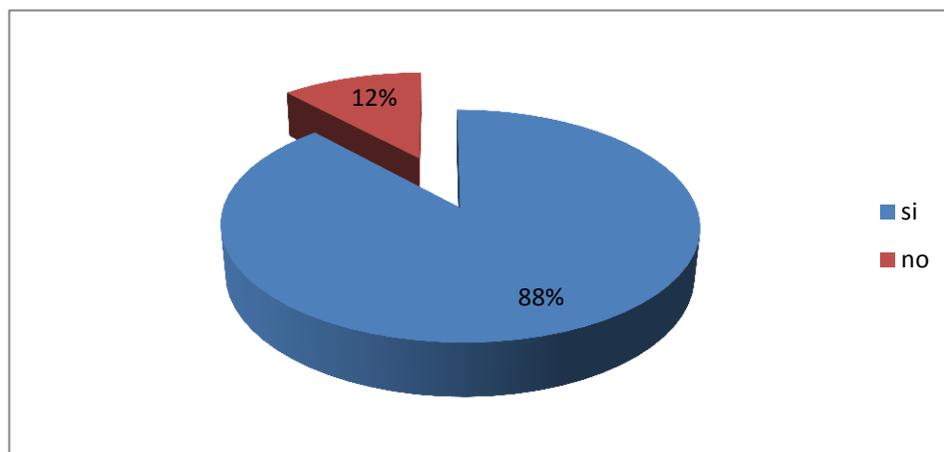
con frecuencia	7
ocasionalmente	9
nunca	1



Anexo 77

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

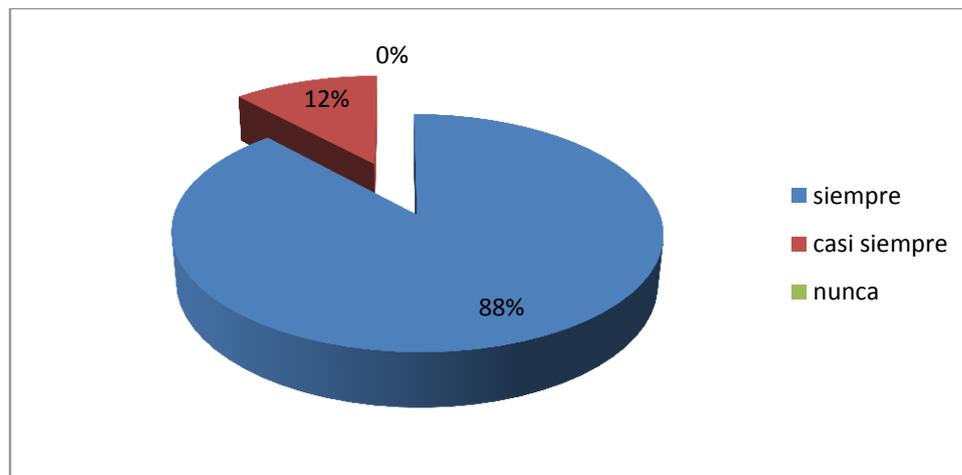
si	15
no	2



Anexo 78

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

siempre	15
casi siempre	2
nunca	0



Análisis escuela diseño gráfico

1. De la población encuestada en el área diseño gráfico un 67% considera que sí se le brinda la debida información, mientras que un 33% piensa que a veces se le brinda información suficiente para la realización de su trabajo.
2. El 65% de los encuestados estima que su jefe directo le dé y brinde su confianza y respeto, siendo el 35% de la población que considera que casi siempre existe confianza y respeto.
3. El 61% piensa que si informaría sobre una conducta inapropiada, el 33% no lo informaría, mientras que el 6% dice que no sabría a dónde acudir si así fuera el caso.

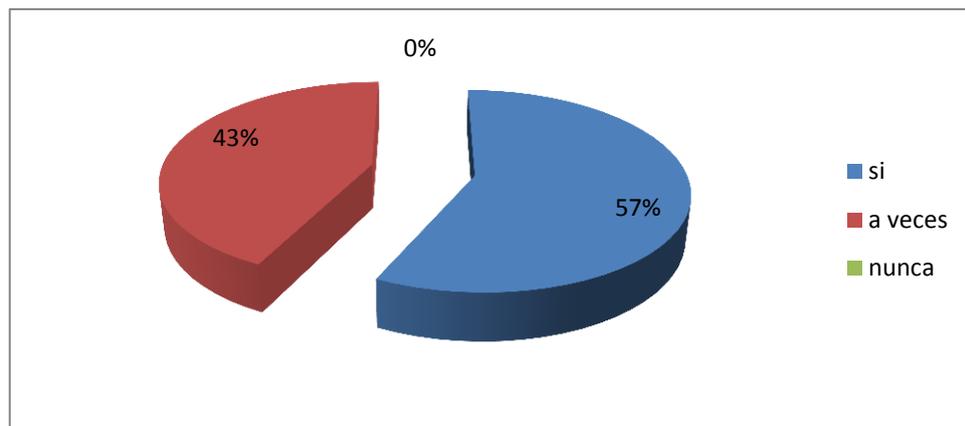
4. Acerca de si conoce el término Mobbing el 50% si lo conoce y el 50% no conoce el término.
5. Un 100% no sabe acerca de la existencia de una política interna acerca del hostigamiento laboral en el Instituto.
6. Si ha sido víctima de hostigamiento y/ o discriminación, un 78% informa que no ha sido víctima, mientras que un 22% si lo ha sido.
7. La pregunta de si ha presenciado que algún compañero ha sido víctima de hostigamiento en el departamento al cual pertenece, el 65% informa que nunca lo ha visto, un 35% dice que ocasionalmente lo ha presenciado.
8. El motivo que predomina es OTROS con el 100% de los encuestados que respondieron la pregunta.
9. Si ha sido hostigado/ y o maltratado el 61% manifiesta que no; un 22% señala que a veces, mientras que un 17% enuncia que si ha sido víctima de hostigamiento o maltrato por algún superior.
10. De la pregunta anterior el 75% no tuvo la oportunidad de mencionarlo, mientras que el 25% dice si haber mencionado es insatisfacción.
11. De si la Institución se preocupa por los empleados, el 41% siente que si; el 53% cree que ocasionalmente y el 6% no siente que la Institución se preocupa de forma equitativa por todos los empleados.
12. El comprometimiento por establecer un clima laboral positivo y saludable, el 88% cree que la Institución y sus compañeros están comprometidos; mientras que en 12% no lo cree; y,
13. El 88% de la población en realidad siente que sus compañeros lo tratan con respeto y consideración,; mientras que un 12% dice casi siempre.

14. TABULACIÓN ESCUELA HOTELERÍA Y TURISMO

Anexo 79

1.- ¿Considera Usted que la Institución le brinda información y apoyo para la realización de su trabajo?

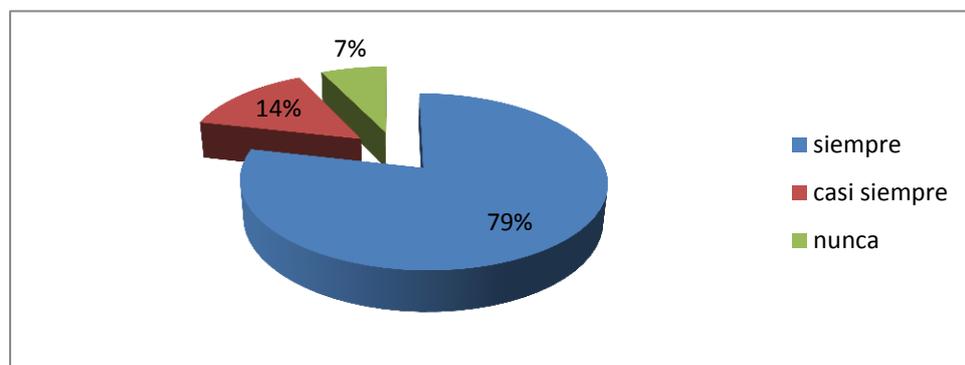
si	8
a veces	6
nunca	0



Anexo 80

2.- ¿Su jefe directo informa eficazmente, tiene confianza y respeto hacia los miembros del equipo?

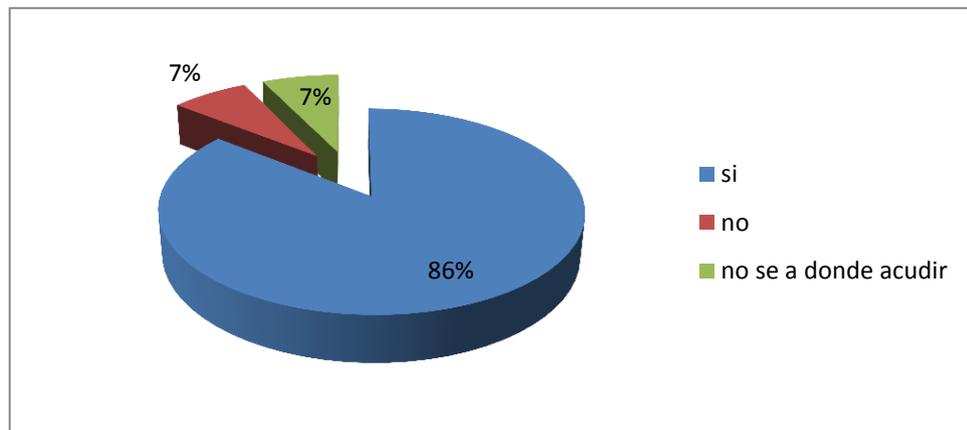
siempre	11
casi siempre	2
nunca	1



Anexo 81

3.-Si existiera una conducta inapropiada hacia usted de parte de sus compañeros y/ o jefes informaría a sus superiores?

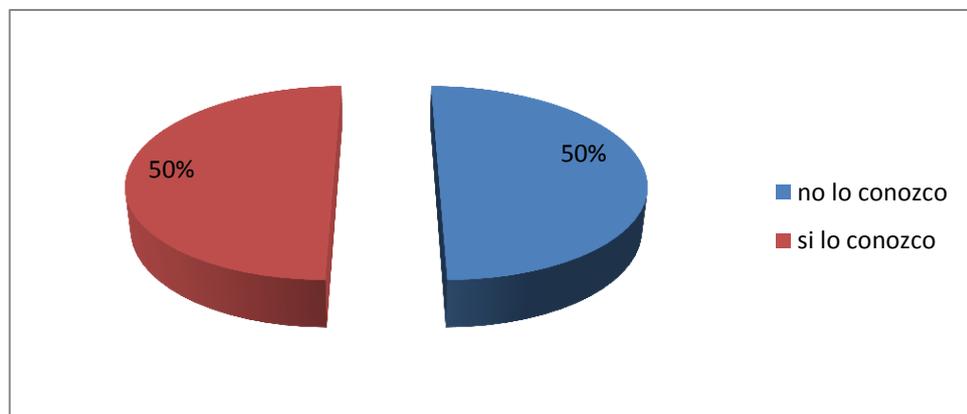
si	12
no	1
no se a donde acudir	1



Anexo 82

4.- Conoce usted el termino Mobbing?

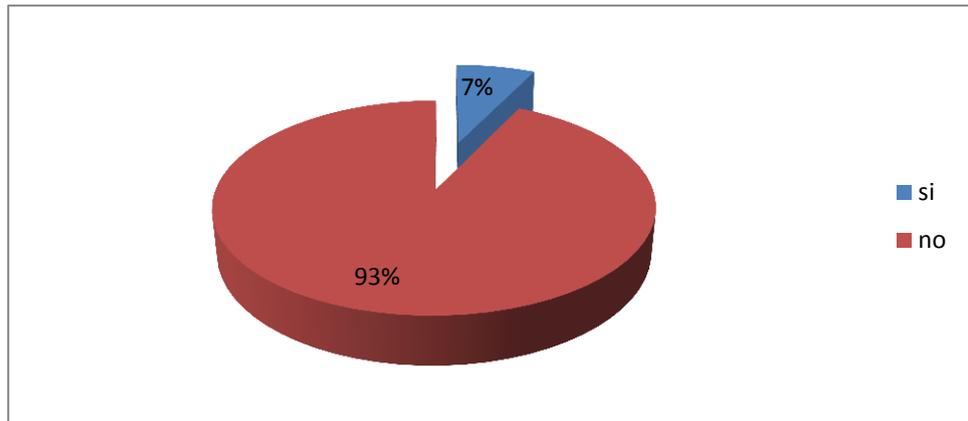
no lo conozco	7
si lo conozco	7



Anexo 83

5.- Sabe usted si en el ITSCO hay una política interna acerca del hostigamiento laboral?

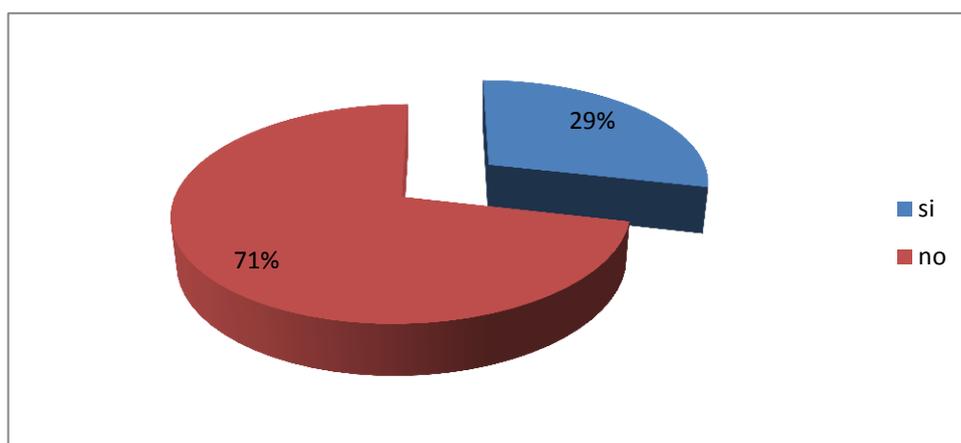
si	1
no	13



Anexo 84

6.- Ha sido usted victima de hostigamiento o discriminación laboral ya sea por: religión, género, edad, raza u otros?

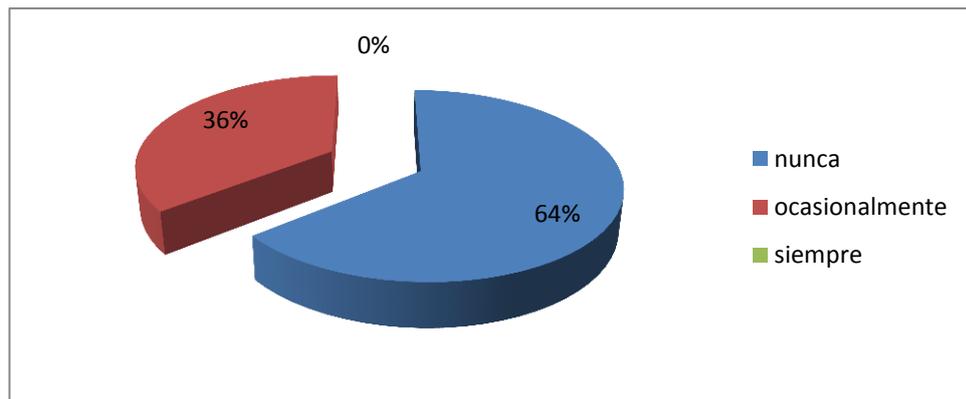
si	4
no	10



Anexo 85

7.- En su departamento ha presenciado que algún compañero / a ha sido víctima de hostigamiento o discriminación ya sea por religión, género, edad, raza u otros.

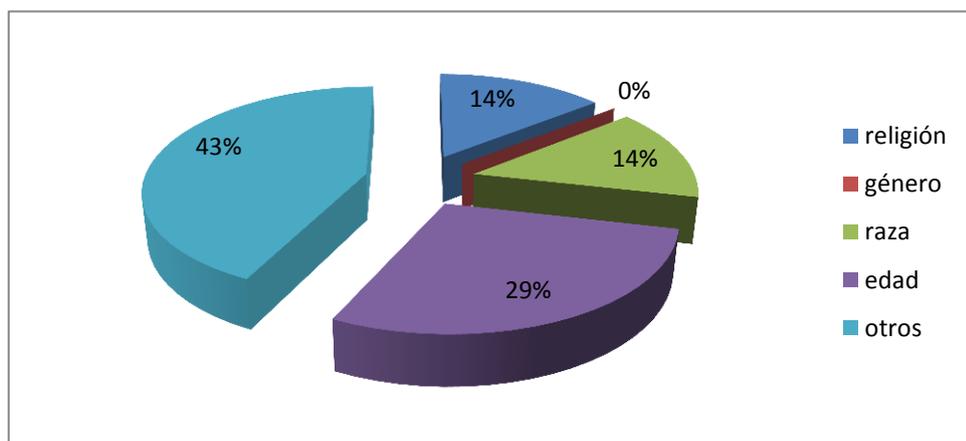
nunca	9
ocasionalmente	5
siempre	0



Anexo 86

8.-De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior favor mencionar el motivo.

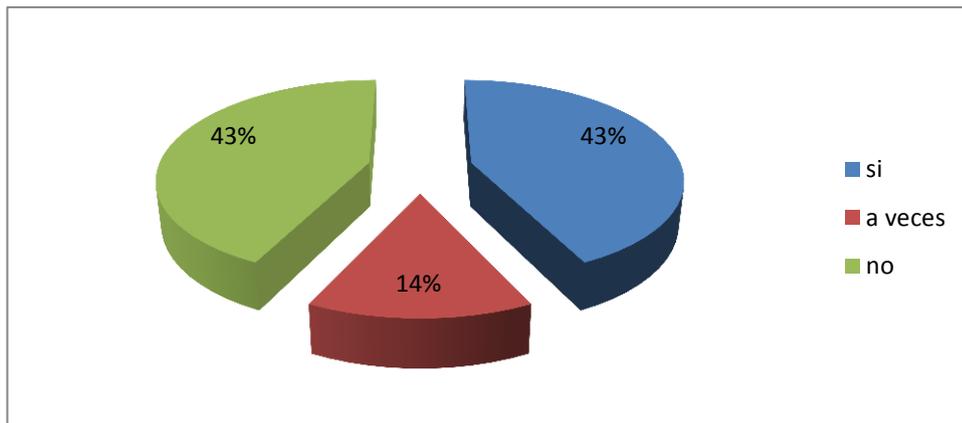
religión	1
género	0
raza	1
edad	2
otros	3



Anexo 87

9.- Alguna vez se sintió hostigado y/ o maltratado por algún superior?

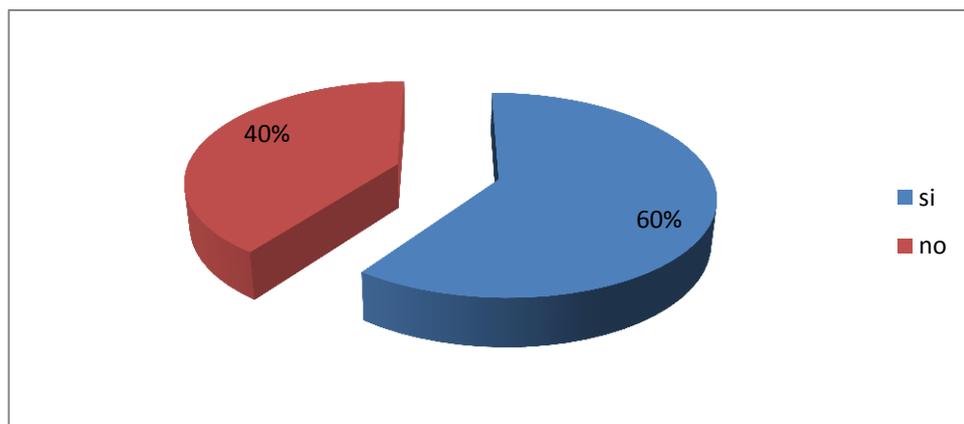
si	6
a veces	2
no	6



Anexo 88

10.- Si fue así tuvo la oportunidad de mencionar esa insatisfacción a alguien?

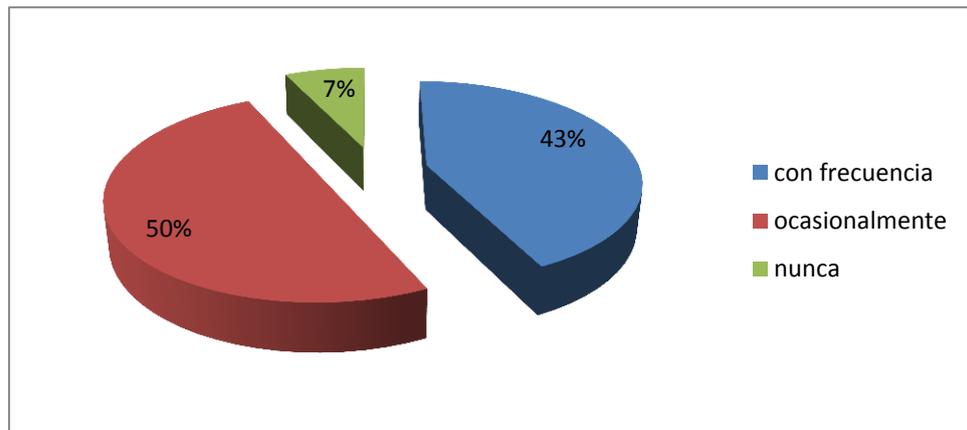
si	6
no	4



Anexo 89

11.-Siente usted que la Institución se preocupa por los empleados de forma equitativa?

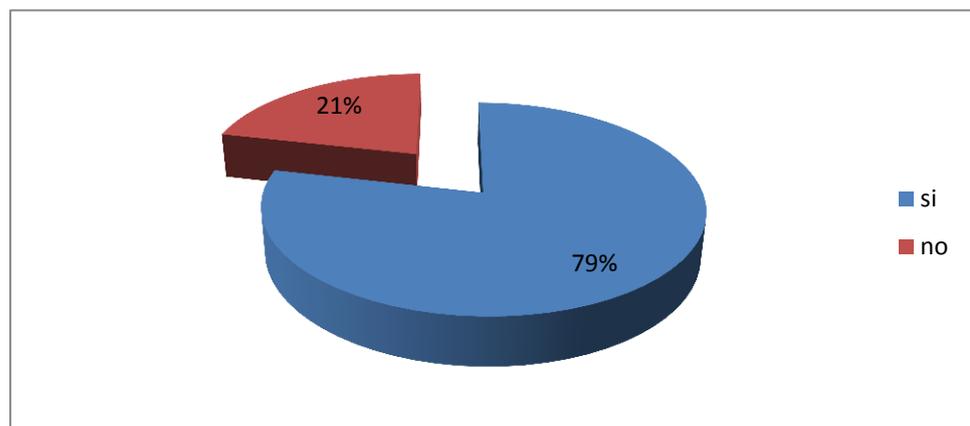
con frecuencia	6
ocasionalmente	7
nunca	1



Anexo 90

12.-La Institución y sus compañeros están comprometidos por establecer un clima laboral positivo y saludable?

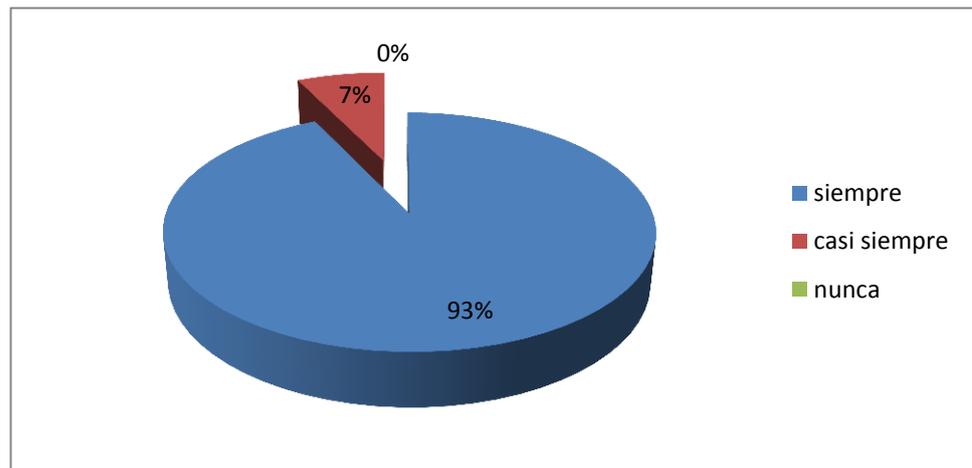
si	11
no	3



Anexo 91

13.-Los compañeros de trabajo lo tratan con respeto?

siempre	13
casi siempre	1
nunca	0



Análisis escuela turismo

1. De la población encuestada en la escuela turismo un 57% considera que sí se le brinda la debida información, mientras que un 43% piensa que a veces se le brinda información para la realización de su trabajo.
2. El 79% de los encuestados aprecia que su jefe directo le de y brinde su confianza y respeto, siendo el 14% de la población que considera positivo grado de confianza y respeto y el 7% opina que no hay confianza ni respeto con su jefe inmediato superior.
3. El 86% piensa que si informaría sobre una conducta inapropiada, el 7% no lo informaría, mientras que el 7% dice que no sabría a donde acudir si así se diera el caso.

4. Acerca de si conoce el término Mobbing el 50% si lo conoce y el 50% no conoce el término.
5. Un 93% no sabe acerca de la existencia de una política interna acerca del hostigamiento laboral y un 7% si conoce de la política en el Instituto.
6. Si ha sido víctima de hostigamiento y/ o discriminación, un 71% informa que no ha sido víctima, mientras que un 29% si ha sido víctima.
7. La pregunta de si ha presenciado que algún compañero ha sido víctima de hostigamiento en el departamento al cual pertenece, el 64% informa que nunca lo ha visto, un 36% dice que ocasionalmente lo ha presenciado.
8. El motivo que resalta es OTROS con el 43%, mientras que edad el 29%, raza y religión el 14% cada uno.
9. Si ha sido hostigado/ y o maltratado el 43% formula que no; un 14% señala que a veces, mientras que un 43% enuncia que si ha sido víctima de hostigamiento y/ o maltrato por algún superior.
10. De la pregunta anterior el 40% no tuvo la oportunidad de mencionarlo, mientras que el 60% dice si haber mencionado esa insatisfacción.
11. De si la Institución se preocupa por los empleados, el 43% siente que con frecuencia; el 50% cree que ocasionalmente y el 7% no siente que la Institución se preocupa de forma equitativa por todos.
12. El comprometimiento por establecer un clima laboral positivo y saludable, el 79% cree que la Institución y sus compañeros están comprometidos; mientras que en 21% no lo cree; y,
13. El 93% de la población en realidad siente que sus compañeros lo tratan con respeto y consideración, mientras que un 7% dice casi siempre.

