



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS - PERSONAL**

**ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING
LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA
MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.**

**Proyecto de investigación previo a la Obtención del Título de
Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos –
Personal**

AUTORA: VANESSA KATHERINE ROSERO ESPINOSA

TUTORA: Ing.: Angélica Manzano

Quito, junio 2019.

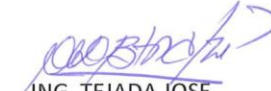
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 28 de mayo del 2019

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **ROSERO ESPINOSA VANESSA KATHERINE**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. MANZANO ANGELICA
Tutor de Proyectos



ING. TEJADA JOSE
Lector de Proyectos



PSIC. FABIAN JARA
Delegado Unidad de Titulación
Adm. de Recursos Humanos



ING. FRIKTZIA MENDOZA
Directora de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambi (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambi Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Rosero Vanessa declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad



Rosero Vanessa

C.C: 171621578-3

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Rosero Vanessa portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1752813780 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA**

**MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO
DE QUITO, EN EL PERIODO 2018-2019**, con fines académicos al Instituto
Tecnológico Superior Cordillera.



Rosero Vanessa

C.C: 171621578-3

Quito, 23 de mayo del 2019

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA
DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-
2019.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y salud que me da día tras día, haberme guiado y por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en los momentos de dificultades y permitirme cumplir con una etapa más en mi vida.

A mi madre que ha sido el pilar fundamental de mi vida, por su apoyo incondicional que siempre ha sabido entregarme, por su compañía y por el ejemplo que ha reflejado en mí.

A mi padre por sus consejos impartidos a lo largo de mi vida, los cuales me han ayudado a crecer como persona.

A mi hermano por impulsarme a seguir adelante en mis estudios y ser ejemplo de tenacidad y constancia.

Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera y en especial a mi Tutora Ing. Angélica Manzano por haber compartido sus conocimientos, con respeto y confianza para culminar el presente proyecto.

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis
padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de
mis logros se los debo a ellos.

A mis hermanos por estar ahí cuando los he necesitado con amor, comprensión y
confianza en cada etapa de mi vida

A mis seres amados y amigas que siempre tuvieron una palabra de aliento y
apoyo en momentos oportunos

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.01.01 Contexto Macro	3
1.01.02 Contexto Meso.....	8
1.01.03 Contexto Micro	10
1.02. Justificación.	11
1.03. Definición del problema central (matriz t)	12
1.03.01 Análisis de la matriz "T"	14
Capítulo II	15
2.01 Mapeo de involucrados.....	15
2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados.	17
2.01.02 Análisis de la matriz de análisis de involucrados.	18

CAPÍTULO III	19
ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	19
3.01 Árbol de problemas.	19
3.02 Análisis del árbol de problemas.....	21
3.02 Árbol de objetivos	22
3.02.03. Análisis del Árbol de Objetivos	22
CAPITULO IV	24
ANALISIS DE ALTERNATIVAS	24
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	24
4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas.....	25
4.02. Análisis de la matriz de análisis de impacto de objetivos	27
4.02.01 Matriz de Análisis de impacto de los objetivos	30
4.03. Análisis del diagrama de estrategias.....	31
4.03.01 Diagrama de estrategias	33
4.04. Análisis de la Matriz de Marco Lógico	34
4.04.01 Matriz de marco lógico	36
Empoderamiento del Plan y aplicabilidad	37
Aceptación al cambio.....	37
Desconocimientos del tema y comportamientos.....	37
CAPITULO V	38
PROPUESTA	38
5. Antecedentes	38
5.01.02 Misión	39
5.01.03 Visión.....	39
5.01.04 Valores éticos y morales	39

5.01.05 Organigrama	40
5.02 Justificación de la propuesta	40
5.03 Objetivo general	42
5.04 Orientación para el estudio	42
5.04.01 ¿Que es el Mobbing?	42
5.04.02 Tipos de Mobbing	43
5.04.03 Efectos del Mobbing	45
5.04.04 ¿Que es un plan?	46
5.04.04.01 La planificación debe estar enmarcada al establecimiento de:	46
5.05 Descripción de la herramienta metodológica	48
5.05.01 Tipos de herramientas metodológicas.....	48
5.05.02 Enfoque de la investigación	49
5.05.03 Población.....	49
5.05.04 Modelo de encuesta.....	50
5.05.05 Tabulación.....	52
5.05.06.Propuesta Plan de Mobbing Laboral.....	63
CAPITULO VI.....	96
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	96
6.01 Recursos.....	96
6.02 Presupuesto	97
6.03 Cronograma.....	98
CAPITULO VII.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
7.01 Conclusiones.....	99
7.02 Recomendaciones	100

BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz T.....	13
Tabla 2: Análisis de involucrados	17
Tabla 3: Matriz de análisis de alternativas	24
Tabla 4: Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	30
Tabla 5: Matriz de marco lógico	36
Tabla 6: Pregunta 1	52
Tabla 7: Pregunta 2	53
Tabla 8: Pregunta 3	54
Tabla 9: Pregunta 4	55
Tabla 10: Pregunta 5	56
Tabla 11: Pregunta 6	57
Tabla 12: Pregunta 7	58
Tabla 13: Pregunta 8	59
Tabla 14: Pregunta 9	60
Tabla 15: Pregunta 10	61
Tabla 16: Pregunta 11	62
Tabla 17: Presupuesto	97
Tabla 18: Cronograma.....	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de involucrados	15
Figura 2: Árbol de problemas.....	20
Figura 3: Árbol de objetivos.....	23
Figura 4: Diagrama de estrategias	33
Figura 5: Organigrama	40
Figura 6: Pregunta 1 Conocimiento sobre el tema	52
Figura 7: Pregunta 2 Motivos del acoso.....	53
Figura 8: Pregunta 3 Acoso laboral dentro de la microempresa DTW	54
Figura 9: Pregunta 4 Empatía con su trabajo	55
Figura 10: Pregunta 5 Metodología interna sobre el Mobbing.....	56
Figura 11: Pregunta 6 Inestabilidad emocional y psicológica trabajador....	57
Figura 12: Pregunta 7 Tipo de acoso en la empresa	58
Figura 13: Pregunta 8 Seguimiento sobre el problema.....	59
Figura 14: Pregunta 9 Conducta de acoso laboral en el personal	60
Figura 15: Pregunta 10 Resolución de problemas	61
Figura 16: Pregunta 11 Intervención de la empresa ante el acoso laboral ..	62

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

En el presente trabajo se sustenta la investigación relacionado al Mobbing laboral para mejorar las relaciones interpersonales de la microempresa DTW ante una carencia de estudio de este tipo de problemas en la empresa por lo que se busca un mejoramiento en las relaciones interpersonales de los empleados

Se analiza el Mobbing laboral mediante la realización de una encuesta realizada a los empleados de la empresa la misma que nos ayuda a determinar que la existencia de Mobbing laboral puede ocasionar problemas psicológicos, psicosociales; esto podría ocasionar bajo rendimiento laboral en los empleados reduciendo así la productividad de los mismos debido a que en todas las empresas es importante enfocarse en el recurso humano

Así también el respeto entre compañeros de trabajo es un factor primordial para desarrollar las actividades diarias y mejorar la convivencia en el grupo de trabajo teniendo en cuenta lo antes mencionado se realizó un análisis sobre este tema en la empresa DTW.

ABSTRACT

In the present work the research related to work mobbing is supported to improve the interpersonal relations of the DTW microenterprise due to a lack of study of this type of problems in the company, which is why an improvement in the interpersonal relations of the employees is sought

Work Mobbing is analyzed by conducting a survey of employees of the company that helps us determine that the existence of work mobbing can cause psychological, psychosocial problems; This could lead to low job performance in employees, reducing their productivity, because in all companies it is important to focus on human resources

Likewise, respect between co-workers is a fundamental factor in developing daily activities and improving coexistence in the work group, taking into account the aforementioned, an analysis was made on this topic in the company DTW.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

En una era globalizada, donde la tecnología y el internet son partes fundamentales en el desarrollo de las organizaciones y éstas a su vez necesitan estar a la vanguardia y superar a sus competidores, necesitan de un talento humano capacitado en diferentes áreas y dispuestos a trabajar bajo presión y en cualquier escenario, donde el ser competitivos es una lucha constante.

En la ciudad de Quito buscar trabajo es un tema burocrático que produce un estancamiento económico. Según los datos del INEC publicados en el Diario El Comercio del mes de noviembre del 2017, muestra una tasa de desempleo que corresponde al 7,84% del total de la población económicamente activa.

Debido a esta y algunas otras situaciones, mantenerse estable en un trabajo es una lucha constante donde permanecerán los más eficientes, efectivos y eficaces demostrando su capacidad de superar en muchos casos el acoso laboral que es la problemática que se dará solución a través de la elaboración de la propuesta del plan de prevención del Mobbing laboral.

Según los datos investigados por Iñaki Piñuel en su obra “Mobbing, estado de la conciencia”, afirma que, en un ámbito laboral, tres de cada cinco

personas sufren el llamado “síndrome del trabajador acosado” y ven que en todos aquellos que llamaban compañeros se alejan ante una persecución laboral.

El Mobbing se da cuando una persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros, superiores o subalternos, de forma sistemática concurrente, durante un tiempo prolongado, meses o incluso años el cual puede traer consecuencias psicológicas en el individuo tales como falta de confianza en sí mismo/a y sus capacidades profesionales, desvaloración personal, desarrollo de culpabilidad, insomnio, ansiedad estrés, entre otros, por lo que en muchos casos pueden terminar en algún tipo de tratamiento. (Universia, 2017)

En la actualidad, en el Ecuador, la Asamblea Nacional, aprobó en segundo debate el proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral, proyecto que aborda uno de los problemas más recurrentes en cuanto a la defensa de derechos de los trabajadores, ya que durante mucho tiempo existió un vacío legal en esta materia y se dejaba en la indefensión a las víctimas de esta forma de acoso, cuyo trabajo se iba precarizando conforme continuaban estos abusos se aprobó la Ley Contra el Acoso Laboral.

La microempresa DTW al no permanecer ajena a este tipo de problemática que es el acoso laboral, apegado a la ley y con el fin de prevenir y evitar estas situaciones en el ambiente laboral, siente la necesidad de diseñar un plan preventivo adecuado y acorde a la situación de organizacional al momento de contratar al nuevo personal.

El presente proyecto está enfocado con el Plan del Buen vivir con el Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos con el fin de garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas: garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

1.01.01 Contexto Macro

El artículo 33 de la constitución efectivamente establece que:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización social y base de la economía. El Estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad , una vida decorosa y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado ”. (Constitucion de la República del Ecuador, 2008)

Por lo tanto, es una obligación del Estado velar porque las personas desarrollan sus actividades con respecto y dignidad y un ambiente sano.

Por tanto, resulta pertinente preguntar ¿Debe considerarse al Mobbing o acoso Laboral como una causa de terminación unilateral del contrato laboral?

“En los últimos años, se han conocido nuevos antecedentes que demuestran las consecuencias y daños resultantes de la violencia no física, que suele denominarse "violencia psicológica". En ésta quedan comprendidos los siguientes comportamientos”: (Gonzalez & Zanfrillo, 2004)

Amedrentamiento - El amedrentamiento en el lugar de trabajo está siendo citado con creciente frecuencia en las quejas sobre violencia laboral. Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores. Concretamente, puede tratarse, por ejemplo, del Mobbing Laboral (Organización Internacional de Trabajo, 2019)

“Crear dificultades cotidianas a toda persona que pueda desempeñar mejor las funciones profesionales del "amedrentador"; (Organización Internacional de Trabajo, 2019)

Alzar la voz o gritar sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno;

“Imponer el "amedrentador" sus puntos de vistas como única manera correcta de realizar las tareas;” (Organización Internacional de Trabajo, 2019)

Negarse a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza;

“Mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.” (Organización Internacional de Trabajo, 2019)

Un informe relacionado al Mobbing laboral emitido por el departamento de salud del área de enfermería de la Universidad Técnica del Norte que la violencia en el entorno de trabajo se deriva

de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores, En el mundo actual el Mobbing es una agresión al que todos los trabajadores se encuentran expuestos, diariamente se registran casos de personas que han sido agredidas, verbal o psicológicamente en su labor diaria por una persona de su mismo rango o por su jefe. (Observatorio permanente de riesgos psicológicos, s/f)

“El científico sueco Heinz Leymann investigó el fenómeno en la década de 1980, y fue quien utilizó por primera vez el termino Mobbing para referirse al problema. (Foro de seguridad, 2018)

Según la revista Iberoamericana de Psicología; ciencia y tecnologías (2).67-76,2012, determina que la prevalencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo es determinado por un determinado porcentaje de la población que mantienen algún tipo de problema que les hace más vulnerables. (Foro de seguridad, 2018)

Según el autor Juan Manuel Vite , dice que el acoso laboral se nutre de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser ejercido por quienes ostentan un cargo de jefatura o por quienes un rango similar a la persona hostigada. (Foro de seguridad, 2018)

El silencio del trabajador hostigado por lo general es por temor de represaría lo que mantiene la situación únicamente entre el acosado y el acosador según el artículo de la Prevention World Magacine. 24-33,2010. Un informe relacionado sobre la violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores, En el mundo actual el Mobbing es una agresión al que todos los trabajadores se encuentran expuestos, diariamente (Muñoz, 2007).

De lo expuesto anteriormente se puede apreciar que es deber del Estado garantizar a todas las personas que se encuentra en relación laboral con un trato digno bajo un aspecto psicosocial estable. Ya que de esto depende el cumplimiento no solo personal, sino también empresarial para el desarrollo del país.

En cuanto a la terminación del contrato laboral por cualquiera de las partes se espera que las autoridades departamentales traten los conflictos laborales con el mayor profesionalismo apegados a la ley para llegar a una solución en beneficio de las dos partes.

Los estudios demuestran que en la sociedad laboral la persona/s que hostigan a una o varias personas, sufren de algún tipo de trastorno psicológico, que lo exponen en muchos casos de manera abierta o a la vista de todos, en muchos casos tomándose atribuciones o siendo autoritarios, ocasionado en la persona vulnerada un

miedo o pánico de acercarse a esa persona o solo el pensar que debe ir a trabajar y crea también un daño psicológico influenciado.

Por lo tanto, es evidente que el maltrato laboral (mobbing) existe en todos los ámbitos y en cualquier tipo de organización sea público o privada, en todos los niveles jerárquicos, para lo cual se plantea la siguiente interrogante, ¿Quién tiene la responsabilidad de erradicar esta práctica de violencia? En plena era de tecnología, globalización y vanguardia constante, esta práctica debe ser erradicada en su totalidad para lo cual las organizaciones deben modificar sus manuales o reglamentos internos y sancionar este tipo de acoso; las charlas constantes con trabajadores, la socialización de las autoridades con sus trabajadores, refuerzan la buena convivencia ya que se ven involucrados de manera más cercana a las personas que verdaderamente hacen producir a las organizaciones. El referirse a esta problemática fue una manera muy acertada para poner en alerta a las empresas y verificar que sucede para tratar de solucionar

Las personas acosadas son más sensibles y entran en un estado de nerviosismo constante lo que implica que se mantienen en alerta a cualquier situación que éstos consideren amenaza, por lo que su concentración y desempeño laboral disminuye notoriamente.

La persona hostigada, puede sufrir éste tipo de maltrato por cualquiera de sus compañeros incluso los niveles jerárquicos superiores lo que afecta no solo en su vida personal sino laboral.

El silencio es el peor enemigo de la persona acosada, ya que se están vulnerando sus derechos como persona y como trabajador, mientras no se denuncie a

las autoridades pertinentes y se corrija este tipo de situaciones, los abusos seguirán en todo ámbito.

1.01.02 Contexto Meso

“Según los portales de noticias empresariales en nuestro país, se nombra como existentes dos tipos de Mobbing; el horizontal y el vertical.” (García, 2019)

“El Mobbing horizontal se da entre personas que ocupan cargos con la misma jerarquía y el Mobbing vertical se produce entre personas con una jerarquía alta hacia sus subordinados.” (García, 2019)

Este problema se puede presentar en todos los niveles y áreas de trabajo de una empresa, a pesar de que siempre ha existido es únicamente en estos últimos años que se ha hecho mayor estudio y trato de este fenómeno laboral y social, de tal manera que ha generado una gran preocupación en el área de talento humano. (Sánchez, 2014)

Según indican varias encuestas de los portales laborales el Mobbing se presenta de forma más frecuente en las siguientes profesiones:

- ✓ Personal administrativo
- ✓ Maestros o personas que trabajan en el área de enseñanza.
- ✓ Personas que realizan auditoria
- ✓ Informáticos.
- ✓ Trabajadores de limpieza
- ✓ Hotelería y turismo
- ✓ Instituciones financieras (Sánchez, 2014)

En varios estudios se concluye también que suele nacer por envidia y celos de parte de los trabajadores entre sí, debido a sus capacidades. lo cual quiere decir que el acosado puede ser una persona que desarrolla su trabajo de manera eficiente, así como también puede ser una persona que no está realizando su trabajo de la misma forma los acosadores por su parte pueden ser de una u otra de las dos partes descritas anteriormente. (Observatorio Universitario de Inserción Laboral, 2018).

“La evidencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa tienen relación con el desempeño en sus actividades DA. Carrillo-2015-Universidad Internacional SEK”. (Ramirez & Mayorga Daniela, 2017).

El Mobbing es un problema psicosocial significativo el cual hace referencia con los comportamientos negativos en el contexto laboral dirigido contra una o varias personas, investigaciones realizadas por el Establecimiento de salud de los internos rotativos de la Universidad Técnica del Norte. (Ramirez & Mayorga Daniela, 2017).

Encíclica Laboren Exercens, elaborada por Su santidad El Papa Juan Pablo II, que en unos de sus apartados manifiesta que:

El trabajo es uno de estos aspectos, perenne y fundamental, siempre actual y que exige constantemente una renovada atención y un decidido testimonio. Porque surge nuevos interrogantes y problemas, nace siempre nuevas esperanzas, pero nace también temores y amenazas relacionadas con esta dimensión fundamental de la

existencia humana, de que la vida del hombre está hecha cada día, de la que deriva la propia dignidad específica y en que a la vez está contenida la medida incesante de la fatiga humana, del sufrimiento y también del daño y de la injusticia quien invade profundamente en la vida social.

“Del extracto de la Carta Papal se evidencia la preocupación del Sumo Pontífice en su momento tenía relación a las amenazas que tiene el derecho fundamental de todo ser humano al trabajo”. (Pablo Juan, s/f) .

Como se manifestó anteriormente el acoso laboral puede provenir de cualquier parte, lo importante es erradicar y corregir estas conductas mediante manuales internos con acciones que permita evitar enfrentamiento dentro de la institución

1.01.03 Contexto Micro

“Muchas empresas en la ciudad de Quito han desarrollado planes para combatir contra los efectos del Mobbing.” (Tenesaca, 2016).

“Liberty Seguros, por ejemplo. Ha trabajado en el desarrollo de un programa llamado

“Estilo de vida Liberty” que trata sobre incitar a sus trabajadores a realizar actividades físicas y mejorar el ambiente laboral dentro de su lugar de trabajo.” (Tenesaca, 2016)

Aparte de realizar actividades de integración, también se practican varias acciones para evitar se haga desarrolle cualquier tipo de Mobbing dentro de la organización, dando tiempos de relajación o estiramiento dentro del horario laboral así pueden asegurar un despeje

físico y mental mejorando el clima y haciendo participe que están preocupados por una mejoría continua y motivación constante. (Tenesaca, 2016)

En la empresa “CELCO” Ubicada en la ciudad de Quito Norte (Elia Liut N45-26 y Edmundo Chiriboga, Elia Liut N45-26, Quito DC) Seguridades continuamente los empleados confunden lo que es la responsabilidad laboral y el cumplimiento de tareas con sobre carga laboral o Mobbing, la poca diferenciación que tiene acerca de estos términos conlleva a que existan continuos percances entre áreas, compañeros y demás, creando así un problema colectivo dentro de la empresa que impide de cierta forma el aumento de la productividad y dinamismo. (Tenesaca, 2016)

1.02. Justificación.

El proceder de las personas, su forma de trabajar y de relacionarse, su interacción, y las actividades que realizan cada uno de los colaboradores dentro de la organización pueden generar conflictos, bajo rendimiento, estrés laboral, desinterés, desanimo, rumores, malos entendidos, falta de colaboración, discusiones, entre otros factores.

La investigación tiene por finalidad identificar conductas inadecuadas y así prevenir el Mobbing en la microempresa DTW debido a que se ha detectado en ciertas áreas de la organización indicios de acoso laboral. En algunos casos se ha presentado de manera horizontal (entre compañeros) y en otros de forma vertical (por parte de algún superior).

Frente a esta realidad la propuesta consiste en elaboración un plan de prevención para erradicar el Mobbing en la empresa DTW puesto que puede afectar directamente en el entorno laboral creando un ambiente de hostigamiento para los colaboradores.

Para evitar las actitudes de comportamiento de las personas la microempresa DTW implantará una serie de actividades grupales como charlas, talleres de motivación e integración y cada determinado tiempo una jornada de actividad física grupal para que de esta manera las actividades laborales se desarrollen en un ambiente saludable. Los trabajadores tendrán mejores hábitos de convivencia y los objetivos organizacionales se cumplirán aumentando la competitividad de la empresa.

1.03. Definición del problema central (matriz t)

Esta matriz “T” identifica las fuerzas que impulsan la solución del problema central y su objetivo es determinar la causa de efecto que se producen dentro de un determinado problema. Entonces la matriz de fuerzas impulsadoras que nos ayuda a determinar el problema existente dentro de la empresa DTW, al mismo tiempo se puede analizar cuál sería la situación y poder mejorar así también las posibles soluciones del problema como lo que impide realizar la actividad de solución.

Entonces con esta matriz podemos identificar las fortalezas y debilidades del problema y poder logrando el poder analizar cuáles son las cosas que se pueden sitiar el desarrollo de la propuesta.

Tabla 1: Matriz T

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Empleados con problemas psicológicos, con baja auto estima que produce desequilibrio emocional.	Conflictos entre los colaboradores provocando renuncias frecuentes y bajo rendimiento				Colaboradores con una salud física y emocional saludable.
FUERZAS IMPULSADORAS	Real	IDEAL PC	REAL I	IDEAL PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Elaboración de un plan de capacitación acerca de qué es y qué produce el Mobbing dentro de la empresa	1	4	4	2	Falta de presupuesto por parte de la empresa para el plan de capacitaciones
Proveer un reglamento interno con información acerca de los comportamientos permitidos y no permitidos dentro de la misma	3	4	2	2	Desinterés por parte de los directivos en la ejecución del plan preventivo
Talleres de formación para los empleados para evitar el acoso laboral.	2	5	4	2	Desconocimiento de los empleados sobre el tema.
Elaboración de folletos educativos e informativos sobre el Mobbing	1	3	2	4	Falta de participación de los colaboradores

Elaborado por: Vanessa Rosero**Fuente:** Investigación propia

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

1.03.01 Análisis de la matriz "T"

La matriz "T" consta de una situación actual de desconocimiento del tema Mobbing laboral por parte de los empleados en la empresa DTW lo que provoca Conflictos entre los colaboradores provocando renuncias frecuentes y bajo rendimiento. Si no se realiza una intervención adecuada se presentaría una situación empeorada que sería empleado con problemas psicológicos y con baja auto estima que produce desequilibrio emocional. Para conseguir una situación mejorada se plantea la elaboración de un plan de prevención de Mobbing con el propósito de que los colaboradores tengan con una salud física y emocional saludable.

Para lo cual se presentan fuerzas bloqueadoras que son: Falta de presupuesto por parte de la empresa para el plan de capacitaciones con un Desinterés por parte de los directivos en la ejecución del plan preventivo, Desconocimiento de los empleados sobre el tema y una Falta de participación de los colaboradores.

Las fuerzas impulsadoras que son: Elaboración de un plan de capacitación acerca de qué es y qué produce el Mobbing dentro de la empresa, Proveer un reglamento interno con información acerca de los comportamientos permitidos y no permitidos dentro de la misma, Talleres de formación para los empleados para evitar el acoso laboral, Elaboración de folletos educativos e informativos sobre el Mobbing

Capítulo II

2.01 Mapeo de involucrados

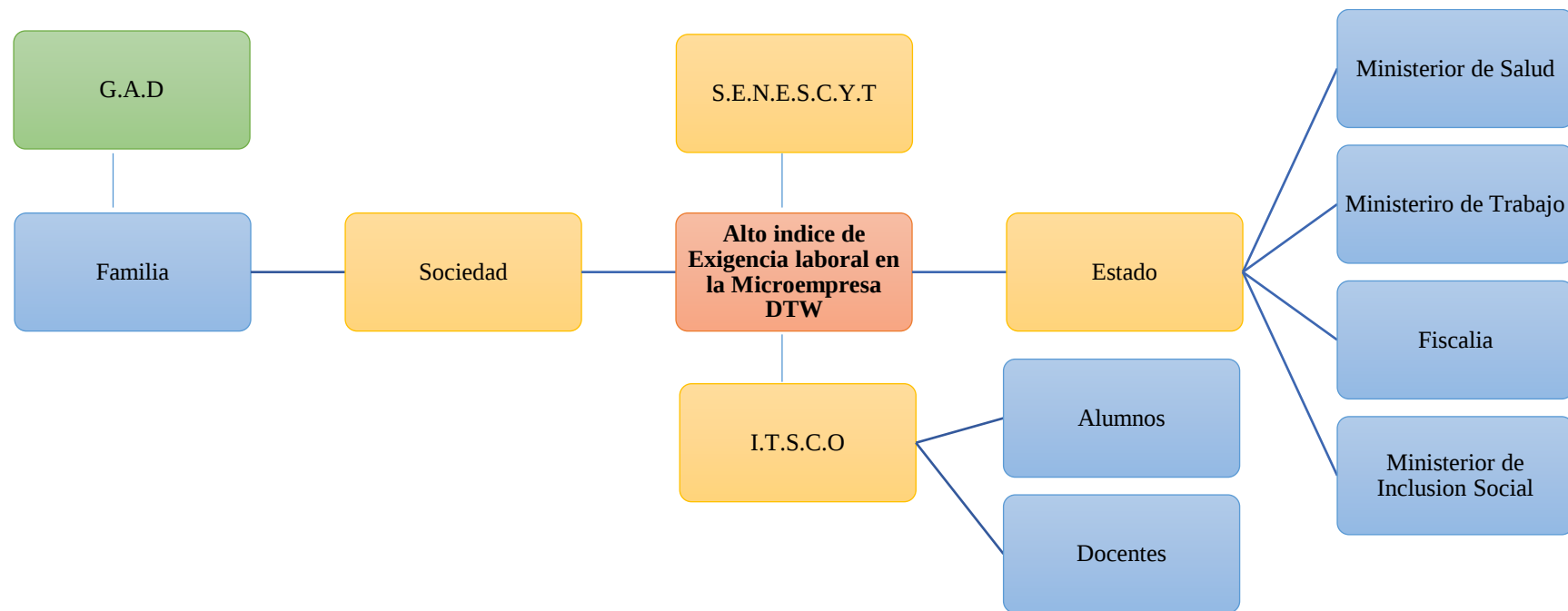


Figura 1: Mapeo de involucrados
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

ORDEN JERARQUICO

Ministerio de Trabajo

Ministerio de Salud

Fiscalía

ITSCO

ANÁLISIS INVOLUCRADOS

Fiscalía

Ministerio del Interior

Ministerio de trabajo

ITS/ Familia

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados.

En este caso se busca identificar los principales involucrados del mapeo desde el comienzo hasta la fecha, asimismo, se busca identificar los vínculos entre cada uno de ellos para poder tener un mejor resultado.

Tabla 2: Análisis de involucrados

AUTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	CAPACIDADES RECURSOS, MANDATOS	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIAL
MINISTERIO DE TRABAJO	Disminuir la cantidad de acusaciones de Mobbing en las entidades públicas.	Poco seguimiento a los casos notificados a las entidades encargadas	Misterio de trabajo	Disminuir los casos registrados de Mobbing laboral presentados en el último año en el país	Escases de recursos para difundir la información.
SOCIEDAD	Proporcionar información acerca del Mobbing a los ciudadanos para evitar conflictos	Falta de información a los familias sobre el Mobbing.	Constitución Nacional Código Penal	Combatir el alto índice de Mobbing en el país.	Poca información para los usuarios de las leyes que protegen a los Empleados.
ITSCO	Equilibrar el alto nivel de Mobbing laboral.	Apatía del personal ante actos de índole sexual laboral.	Reglamento Interno	Disminuir el alto índice de acoso laboral	Impedimento de los directivos hacia la guía informativa

Elaborado por: Vanessa Rosero

Fuente: Investigación propia

2.01.02 Análisis de la matriz de análisis de involucrados.

El análisis de involucrados nos ayuda a incorporar tanto los involucrados directos y lo que esperamos del proyecto, puesto que goza de aspectos principal tales como el Ministerio de trabajo, cuyo interés sobre el problema central es Disminuir la cantidad de acusaciones de Mobbing en las entidades públicas, debido al problemas percibidos y a la ves Poco seguimiento a los casos notificados a las entidades encargadas, ya que cuenta con recurso o mandatos del Misterio de trabajo, esta institución muestra su principal interés sobre el proyecto para Disminuir los casos registrados de Mobbing laboral presentados en el último año en el país sin embargo su potencial conflicto es la Escases de recursos para difundir la información.

Se puede observar que la sociedad es el segundo un involucrado cuyo interés sobre el problema central Proporcionar información acerca del Mobbing a los ciudadanos para evitar conflictos, debido a los problemas percibidos es la Falta de información a los familias sobre el Mobbing, ya que cuenta con recurso o mandatos Constitución Nacional Código Penal, esta institución muestra su principal interés sobre el proyecto Combatir el alto índice de Mobbing en el país, y su potencial conflicto es Poca información para los usuarios de las leyes que protegen a los Empleados.

El tercer involucrado es el Itsco cuyo interés sobre el problema central Equilibrar el alto nivel de Mobbing laboral, debido a los problemas percibidos Apatía del personal ante actos de índole sexual laboral, que cuenta con recurso o mandatos Reglamento Interno, interés sobre el proyecto Disminuir el alto índice de acoso laboral, y su potencial conflicto Impedimento de los directivos hacia la guía informativa.

CAPÍTULO III

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas.

El árbol de problemas ayudara para entender la problemática y poder resolver la cual tiene su respectiva causa y efecto, para esto se procede a ordena los problemas principales para investigar e identificar el conjunto de problemas sobre los cuales se concentrarán los objetivos del presente proyecto, esto permitirá identificar los diferentes tipos y soluciones a mediado a corto mediano plazo.

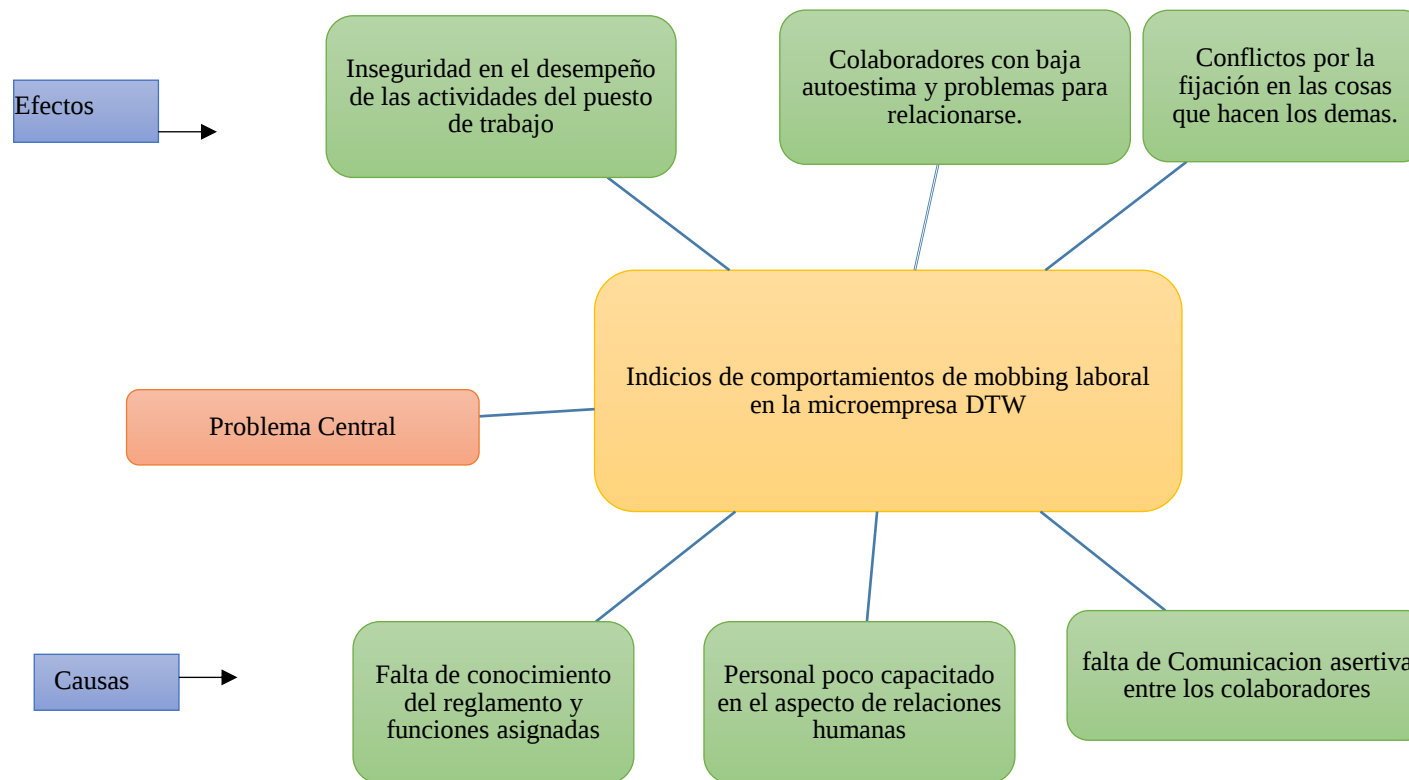


Figura 2: Árbol de problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

3.02 Análisis del árbol de problemas

En el presente árbol de problemas se establecen las relaciones entre causa – efecto, dónde se ha definido el problema central qué son los indicios de comportamientos de Mobbing laboral en la microempresa DTW.

Es así que se han determinado diversas causas entre las cuales tenemos:

- Falta de conocimiento del reglamento y funciones asignadas en cada área de trabajo
- Personal poco capacitado en el aspecto de relaciones humanas entre compañeros de trabajo.
- Falta de comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa

Observando las causas encontradas se puede determinar que no existe un seguimiento a las relaciones laborales de los empleados de la empresa lo que ocasiona desconocimiento sobre el Mobbing laboral así como las consecuencias que podría traer en el desempeño de los empleados.

Finalmente se determinan diversos efectos entre los cuales se tiene:

- Inseguridad en el desempeño de las actividades del puesto de trabajo
- Colaboradores con baja autoestima y problemas para relacionarse con sus compañeros lo que ocasiona que no exista un buen clima laboral
- Conflictos por la fijación en las cosas que hacen los demás es decir si una persona hace mal su trabajo existen críticas se lo juzga entre otros

Por todo lo descrito en el presente árbol de problemas es necesario que se dé a conocer a cada uno de los empleados de la empresa y también a sus dirigentes sobre cómo afecta el Mobbing en el desempeño de las labores y en el clima laboral para que de esta forma se tomen medidas preventivas y también se fomente el conocimiento de los empleados

3.02 Árbol de objetivos

Es una técnica investigativa para llegar a una buena comunicación entre los objetivos relevante y fijar sus prioridades. Es fundamentalmente útil en casos de toma de decisiones complejas para alcanzar los objetivos. Su estudio ayuda a mejorar el entendimiento del problema y a hacer una búsqueda sistemática de diversas alternativas para las soluciones.

3.02.03. Análisis del Árbol de Objetivos

Se puede observar que mediante la realización de diversas actividades e implementación de charlas profesionales sobre el Mobbing con un tratamiento adecuado responsable del empleado y de la empresa, se ha logrado prevenir el Mobbing Laboral en la microempresa DTW, al fomentar el compañerismo y mejorar el trabajo en equipo y cumplir metas y objetivos empresariales, de esta manera podemos tener la disminución del Mobbing laboral.

Tomando en cuenta que tratar a los trabajadores como simples factores de producción, valorando sólo su eficiencia técnica y su coste, es una pésima manera de gestionar los recursos humanos en una empresa. Una buena gestión de recursos humanos no debe limitarse a simples tareas administrativas, sino que debe conseguir un buen ambiente de trabajo, en el que los trabajadores se sientan a gusto y parte importante de la empresa. Así, el trabajador mejorará su rendimiento y, en consecuencia, los resultados de la empresa.

Cualquier medida que busque evitar posibles situaciones de acoso o Mobbing laboral debe partir del derecho que tienen todas las personas al respeto a su

intimidad, a la debida consideración de su dignidad y la no discriminación en las relaciones laborales

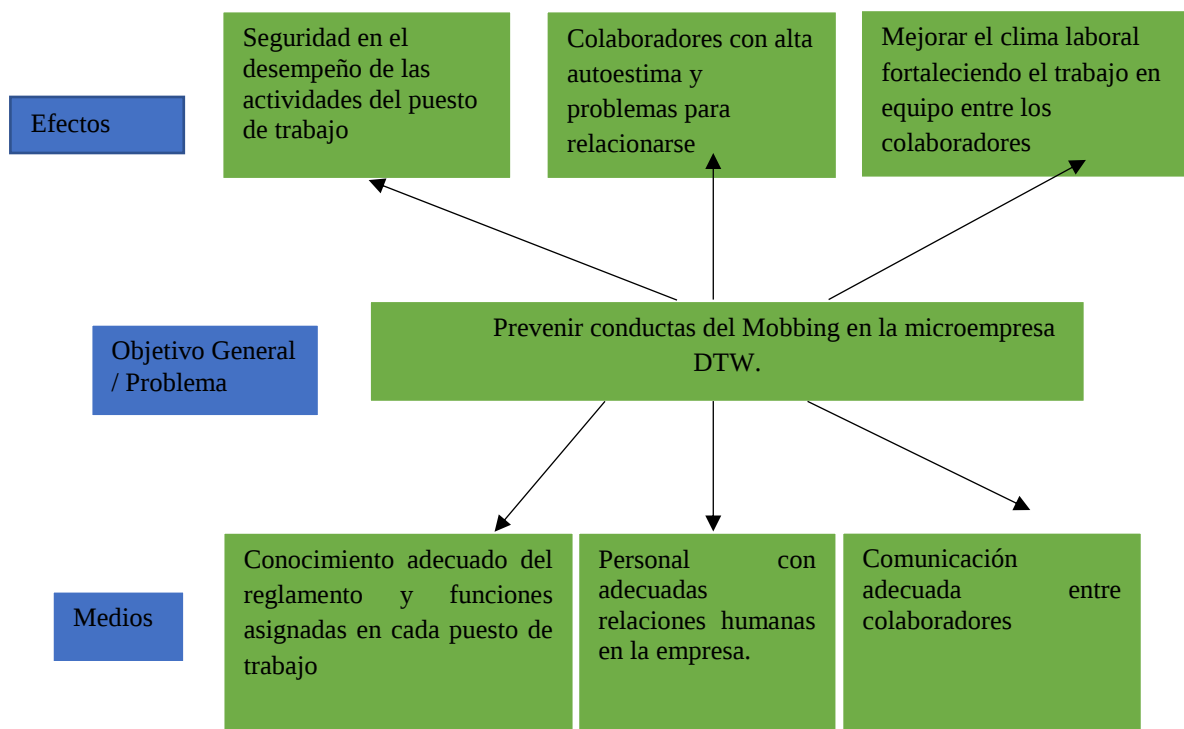


Figura 3: Árbol de objetivos
 Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Vanessa Rosero

CAPITULO IV

ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3:Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Fomentar compañerismo y confianza profesional.	5	4	5	4	5	23	Alta
Puesta en marcha las actividades del plan de prevención	4	5	5	5	4	23	Alta
Charlas profesionales sobre el Mobbing Laboral	5	5	5	4	4	23	Alta
Prevenir conductas que promueven el Mobbing en la microempresa DTW.	4	5	5	5	4	23	Alta

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Vanessa Rosero

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas

De los resultados obtenidos en la elaboración de la respectiva matriz, se presentan las ponderaciones que van desde 1 que es bajo hasta el 5 que es alto respectivamente.

Se ha determinado que en la matriz de alternativa es: Fomentar compañerismo y confianza profesional mediante la realización de diversas actividades de integración, autoconfianza, recreativas culturales y profesionales adquiriendo un impacto sobre el propósito, que es alto de igual forma que la factibilidad técnica tanto financiera, todo lo que la factibilidad social y política con un nivel alto.

Con el segundo objetivo específico consta la Puesta en marcha las actividades del plan de prevención con un alto impacto sobre el propósito, que es alto así también que la factibilidad técnica y financiera mientras que la factibilidad social y política con un nivel medio alto.

Con el tercer objetivo específico es dar Charlas profesionales sobre el Mobbing Laboral con un impacto sobre el propósito muy alto factibilidad técnica y financiera, y con un nivel medio alto factibilidad social, política.

Las alternativas son una herramienta muy eficaz para tratar el problema del acoso laboral, por lo que se analiza brevemente su contenido:

- Realización de diversas actividades de integración, autoconfianza, recreativas culturales y profesionales. - Encabeza el protocolo y es un reconocimiento de los principios por los que se rige la empresa.

- Puesta en marcha las actividades del plan de prevención. - Descripción de los diferentes tipos de acoso laboral y de los comportamientos que se entienden como tal.

- Charlas profesionales sobre el Mobbing Laboral. - Que no puede ser otro que el compromiso de prevenir y acabar con el acoso laboral en la empresa.

- Prevenir conductas del Mobbing en la microempresa DTW: Consiste en designar a un mediador, mediante acuerdo entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, y crear una comisión anti-acoso. Esta estará formada, además de por el mediador, por dos representantes de la empresa y otros dos representantes de los trabajadores. El mediador será la persona a la que deben dirigirse los trabajadores para informar de una situación de posible acoso laboral. Desde la Gerencia se remitirá una comunicación personalizada a cada trabajador informándole de la implantación de las acciones y animándole a utilizarlo. Del mismo modo, se remitirá un comunicado a los responsables de unidades recordándoles que tienen la responsabilidad de velar por un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados.

Por lo que es importante fomentar el apoyo entre los trabajadores y no el aislamiento o la competitividad. Un buen ambiente consigue mayor productividad y calidad, menor tasa de absentismo y mayor fidelidad de los trabajadores a la empresa, definir con claridad los puestos de trabajo, las tareas asignadas, los objetivos y el margen de autonomía de los trabajadores. Evitará conflictos y permitirá que los trabajadores se centren en sus funciones y no en las de los demás.

El promover la negociación en los conflictos laborales. Muchos conflictos podrían resolverse dialogando, desde la dirección se debe promover la negociación y facilitar la puesta en marcha de los acuerdos a los que se llegue. Garantizar el respeto y el trato justo a todos los trabajadores de la empresa. La dignidad de las personas que forman la empresa ha de estar siempre por encima de cualquier consideración económica.

Ignorar la personalidad del acosador. Está demostrado que los acosadores necesitan un público que aplauda sus actos, se deben tomar medidas para que las conductas incorrectas no sean reforzadas sino todo lo contrario, ignoradas.

No basta con buscar un culpable. El Mobbing se produce porque en la empresa se dan las condiciones necesarias para que aparezca. Aunque eliminemos al acosador, si no cambiamos estas condiciones, el acoso volverá a aparecer.

4.02. Análisis de la matriz de análisis de impacto de objetivos

Se determina mediante una puntuación donde el parámetro más bajo es 1 y así respectivamente hasta 5 que es el más alto, dichos parámetros influyen en el proyecto para su elaboración y desarrollo.

Donde se presentan diferentes alternativas de para el logro de erradicar el acoso laboral en la microempresa “DTW” como es el objetivo general que es el de prevenir el acoso laboral en la microempresa.

Las metas que se espera alcanzar son las de fomentar el compañerismo mediante charlas y actividades de campo; se trabajará en liderazgo, inteligencia emocional, la tolerancia y respeto, donde la principal tarea es el trabajo en equipo y

de esta manera se abarca lo planteado por la organización en erradicar el Mobbing laboral.

Primer objetivo específico consiste en Realización de diversas actividades de integración, autoconfianza, recreativas culturales y profesionales por lo cual la factibilidad de lograrse será por la Predisposición de los colaboradores y jefes departamentales (5), con un impacto de género Integración y convivencia entre colaboradores sin discriminación de género (4). El impacto ambiental el Consumo consistente de electricidad (5) y una relevancia para poder Logra ser una empresa más ética (5). La sostenibilidad existirá una Mejorar el estilo de liderazgo de los jefes de área (5).

Segundo objetivo que está es Puesta en marcha las actividades del plan de prevención obtendrá una factibilidad de lograrse Interés por parte de los trabajadores hacia el integrarse a la organización (4). El impacto de género Mejora en las relaciones interpersonales entre compañeros de la organización (5). El impacto ambiental se proporcionará en Áreas de trabajo más confortables. (5), con una relevancia de Aumenta la cordialidad y apoyo mutuo. (5). La sostenibilidad se proveerá mediante Actividades de motivación básica permanente. (5).

tercer objetivo es Charlas profesionales sobre el Mobbing Laboral como la factibilidad de lograrse con Apoyo de las autoridades de la empresa para el plan de capacitación (4). El impacto de género es el Conocimiento de los trabajadores acerca de los comportamientos permitidos entre compañeros. (5). El impacto ambiental se dará para Mejora en el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral (5). La relevancia tendrá el Aumento de productividad y responsabilidad en los

trabajadores. (4). La sostenibilidad de Talleres informativos y continuos cada seis meses. (4).

4.02.01 Matriz de Análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4:Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Fomentar el compañerismo mediante diversas actividades de integración, autoconfianza, recreativas culturales y profesionales	Predisposición de los colaboradores y jefes departamentales (5)	Integración y convivencia entre colaboradores sin discriminación de género(4)	Consumo consistente de electricidad(5)	Logra ser una empresa más ética(5)	Mejorar el estilo de liderazgo de los jefes de área(5)	24	ALTA
Puesta en marcha las actividades del plan de prevención	Interés por parte de los trabajadores hacia el integrarse a la organización (4)	Mejora en las relaciones interpersonales entre compañeros de ambos géneros de la organización (5)	Áreas de trabajo más confortables. (5)	Aumenta la cordialidad y apoyo mutuo. (5)	Actividades de motivación básica permanente. (5)	24	ALTA
Charlas profesionales sobre el Mobbing Laboral	Apoyo de las autoridades de la empresa para el plan de capacitación (4)	Conocimiento de los colaboradores de ambos géneros acerca de los comportamientos permitidos entre compañeros. (5)	Mejora en el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral (5)	Aumento de productividad y responsabilidad en los trabajadores. (4)	Charlas Informativas y continuos cada seis meses. (4)	22	ALTA
Diagnosticar los tipos de conductas relacionadas al Mobbing en la microempresa DTW.	Analizar los distintos comportamientos, identificar el problema y prevenir el abuso (5)	Mejorar las relaciones interpersonales con todos los miembros de la organización por medio de diferentes actividades. (5)	Actividades al aire libre o en lugares adecuados en la organización (4)	Empatía entre compañeros, fomenta prácticas de respeto entre superiores y subalternos (5)	Actividades frecuentes (4)	23	ALTA

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

4.03. Análisis del diagrama de estrategias

Mediante el análisis de diagrama de estrategias se pretende evitar todo tipo de acoso y hostigamiento laboral y el saber cómo evitarlos en bienestar y que la productividad no se vea afectada.

Por lo que es importante que una vez elaborado el Plan de Prevención del Mobbing, se realice la difusión del mismo mediante talleres informativos sobre lo que es el acoso laboral con todos los miembros de la empresa.

El modificar las tareas del personal con la finalidad que el trabajo no se convierta en algo monótono y desmotivador por tal motivo se realizarán las pausas activas cada determinado tiempo y posteriormente la realización de actividades fuera de la empresa que conllevarán a mejorar la disciplina, el compañerismo y trabajo en equipo, todo encaminado al cumplimiento de lo trazado por la empresa.

En el primer objetivo específico está con el cumplimiento de objetivos y trabajo en equipo en base a normas y reglamentos teniendo como propósito de mejorar el trabajo en equipo mediante la utilización de herramientas adecuadas donde se fomente normas inscritas en el Plan de Prevención de Mobbing laboral y de esta manera cumplir los objetivos para lograrlo se realizará:

- ✓ Realización de diversas actividades de integración, autoconfianza, recreativas culturales y profesionales Socialización por parte de todo el personal.
- ✓ Preguntas y aclaración de dudas.
- ✓ Distribución departamental.

En el segundo objetivo específico en lo relacionado a: Puesta en marcha las actividades del plan de prevención se establecerá actividades mismas que son:

- ✓ Define y señala los alcances del Plan

- ✓ Establece las actividades descritas
- ✓ Señala un mecanismo adecuado para su seguimiento y control

En el tercer objetivo de: Charlas profesionales sobre el Mobbing se detallan en las siguientes actividades:

- ✓ Establecer tiempos de charlas.
- ✓ Pausas administrativas.
- ✓ Actividades didácticas e instructivas de campo.

4.03.01 Diagrama de estrategias

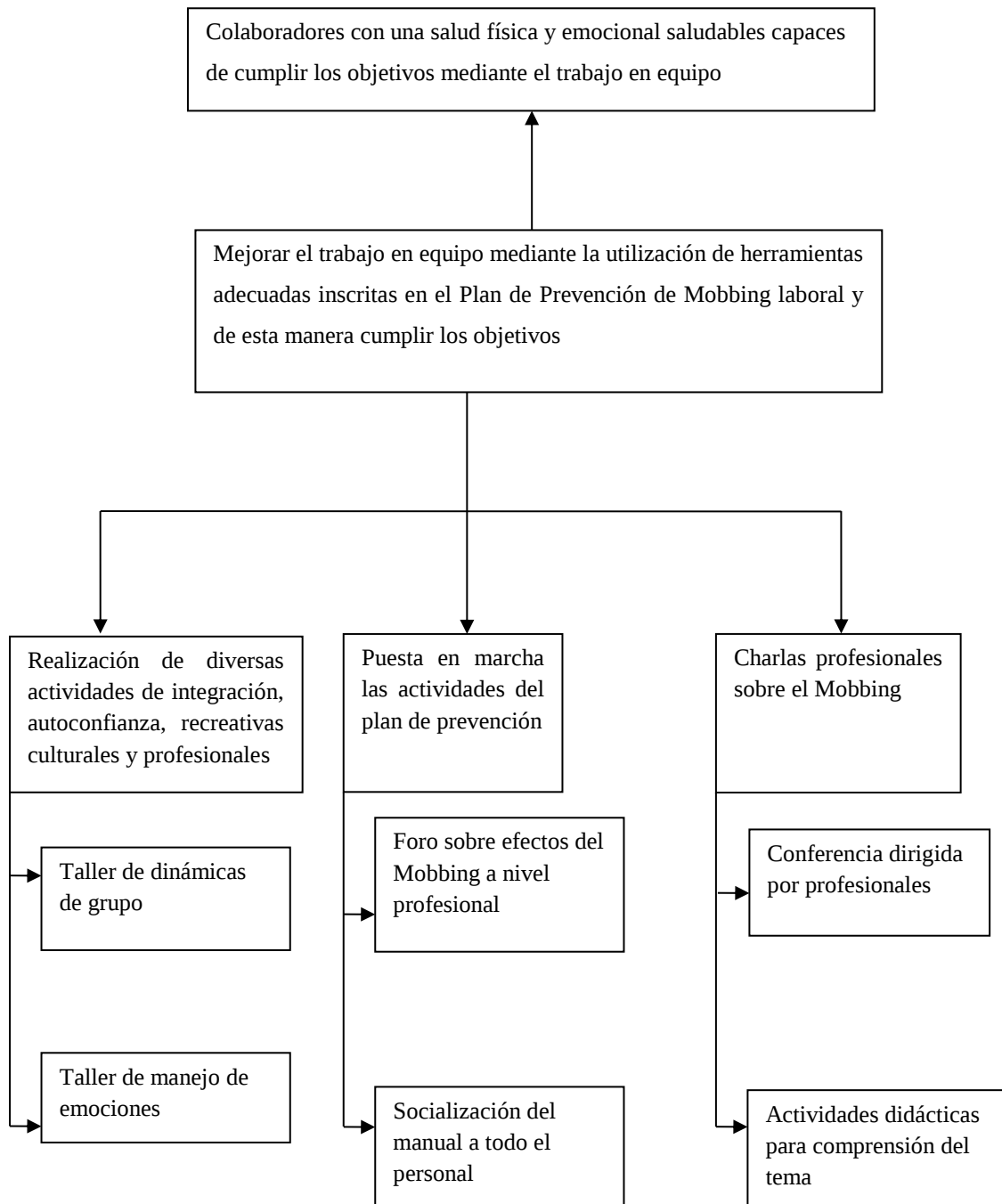


Figura 4: Diagrama de estrategias
 Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Vanessa Rosero

4.04. Análisis de la Matriz de Marco Lógico

En la Matriz de Marco Lógico se determina que la microempresa “DTW” al poner en práctica lo establecido en el Plan de Prevención del acoso laboral, los índices de acoso laboral disminuirán paulatinamente, siempre y cuando el compromiso de toda la organización y las autoridades hagan cumplir lo establecido tanto en mencionado Plan como en su Reglamento Interno.

La relación causa – efecto de la problemática en la microempresa “DTW” descrita en la matriz, va ayudar a demostrar cual va a ser su impacto, efectividad, eficiencia y eficacia, al mostrar una mayor comprensión para resolver el problema motivo de la investigación y su resolución y aplicabilidad.

La finalidad de esta matriz es la elaboración de un Plan de Prevención de Mobbing para mejorar las relaciones interpersonales con la participación de todos los miembros e la empresa DTW, para lo cual se extenderá ejemplares de lo propuesto en mencionado plan y posteriormente se realizará su socialización por medio de charlas y aclaración de dudas por parte del talento humano, para su posterior puesta en marcha y ejecución.

Este propósito consiste en Erradicar el acoso laboral, los indicadores demostrarán de una manera más realista las denuncias expuestas y lo que las respectivas autoridades han hecho para erradicar esta mala práctica dentro de la organización y la aplicabilidad del reglamento interno en vista que el acoso laboral es sancionado, por lo tanto, la exposición del plan debe ser de manera clara y directa a los trabajadores.

Por tal motivo se establecen varios componentes que servirán para mejorar de manera muy amplia y efectiva las relaciones interpersonales dentro de la organización, la integración, autoconfianza y actividades recreativas y culturales, mejoran la comunicación entre departamentos y personas conociendo más acerca de quién se convive alrededor; estas actividades no se deben realizar una sola vez sino deben ser de manera frecuente ya que éstas son las que fortalecen la organización y llevan al cumplimiento de los objetivos.

Impartir charlas a todo el personal, sobre lo que es el Mobbing, es la manera más adecuada para entender lo que la organización desea para establecer las buenas relaciones, así como también el aclarar las dudas por parte del personal.

El trabajo en equipo es la manera más adecuada para cumplir los objetivos y determinar que las relaciones de trabajo están mejorando, su eficiencia será medido al final del ejercicio fiscal.

La realización de entrevistas de manera particular y de manera aleatoria, ayudará a determinar qué tan eficiente es la puesta del plan, así como también determinar los puntos críticos de éste para modificarlos adecuadamente.

4.04.01 Matriz de marco lógico

Tabla 5: Matriz de marco lógico

	INDICADORES	MEDIOS	SUPUESTOS
FINALIDAD Erradicar el acoso laboral en los colaboradores de la microempresa DTW	(Número de ejemplares distribuidos impresos) / (Número de ejemplares Impresos) * 100	Taller de socialización y uso del manual. Impresos Audio Visuales	Participación de toda la empresa, aclaración de dudas y puesta en marcha.
PROPÓSITO Elaborar un plan de prevención de Mobbing para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la microempresa DTW	(Número de casos resueltos / Número de denuncias) * 100	Plan de Prevención Reglamento Interno	Atención por parte de las autoridades en la aplicabilidad del Plan y Reglamentos
COMPONENTES Actividades de integración, autoconfianza, recreativas y culturales	(Número de personal / Número de personal) * 100	Comunicación departamental y apertura por parte de las autoridades	Falta de apertura para denuncias y comunicaciones claras.
Puesta en marcha las actividades del plan de prevención	(Número de actividades realizadas) / (Número de actividades planificadas) * 100	Actividades mensuales con los conocimientos adquiridos sobre las charlas adquiridas.	Desconocimientos acerca de la metodología que se va a implementar para poder desarrollar el proceso
Charlas profesionales sobre el Mobbing (síntomas y consecuencias)	(Charlas dadas) / (Charlas planificadas) * 100	Buenas relaciones interpersonal en su entorno laboral y organizacional	Colaboradores con oposición a la transformación para un cambio
Taller de dinámicas de grupo	(Presupuesto ejecutado) / (Presupuesto asignado) * 100	Actividades, conferencias, charlas que se realicen	Justificación, informes y resultados de las asignaciones económicas para el desarrollo de este objetivo
Taller de manejo de emociones	(Número de personas capacitadas) / (Número de personal de la empresa) * 100	Puntos establecidos en el plan	Ejecutar lo establecido en el Plan de Prevención de Mobbing laboral.
Foro sobre efectos del Mobbing a nivel profesional	(Número de personas entrevistadas) / (Número de personas de la empresa) * 100	Establecer resultados de eficiencia del Plan	Cambios comportamentales en el personal

Socialización del manual a todo el personal	$(\text{Tiempo ocupado en charla}) / (\text{Tiempo asignado}) * 100$	Participaciones individuales, grupales y conclusiones	Empoderamiento del Plan y aplicabilidad
Conferencia dirigida por profesionales	$(\text{Tiempo ocupado en charla}) / (\text{Tiempo asignado}) * 100$	Lugares adecuados para las charlas	Aceptación al cambio
Actividades didácticas para comprensión del tema	$(\text{Número de personal} / \text{Número de personal}) * 100$	Folleto, trípticos interactuar	Desconocimientos del tema y comportamientos

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

CAPITULO V

PROPUESTA

5. Antecedentes

La microempresa DTW dedicada a la comercialización y prestación de servicios Tecnológicos y Digitales ha tenido un crecimiento significativo en el mercado interno como externo por lo que hace que sea una organización estable que ofrece al cliente externo calidad en sus productos y servicios mientras que al cliente interno ofrece estabilidad laboral y crecimiento personal y profesional.

En DTW se ha mantenido una sólida cultura y filosofía organizacional basada en valores éticos y morales donde los jefes departamentales son quienes están al frente de sus subordinados no solo en el aspecto profesional sino en el personal también y de esta manera por el bienestar de la empresa.

En la actualidad se ha detectado comportamientos que conducen a problemas relacionados con el acoso laboral, por lo que la organización ha puesto en marcha un diseño de manual para prevenir y erradicar el Mobbing laboral, tomando como base los aspectos legales establecidos en la Ley y lo descrito en el reglamento interno.

La finalidad de propuesta es fomentar valores fundamentales como: el respeto, igualdad, honestidad, trabajo en equipo, recalcar lo referente al compañerismo, profesionalismo y al cumplimiento de los objetivos trazados.

5.01.02 Misión

Digital Technology World , tiene la misión de buscar y cumplir con excelencia la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes potenciales en los que se refiere en el área de la tecnología disponible y preparación continua de nuestros recursos humanos .en beneficio de la bienestar de la comunidad ,clientes y empresa.

5.01.03 Visión

Digital Technology World , tiene la visión de ser la mejor alternativa para la provisión de servicios de comunicación de video ,voz y datos empleando la mejor y más moderna tecnología en telecomunicaciones .

Proveer todos nuestros servicios y productos siguiendo con los estándares internacionales de cantidad y de calidad.

5.01.04 Valores éticos y morales

- ✓ Integridad.
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad.
- ✓ Confianza
- ✓ Trabajo en Equipo

5.01.05 Organigrama

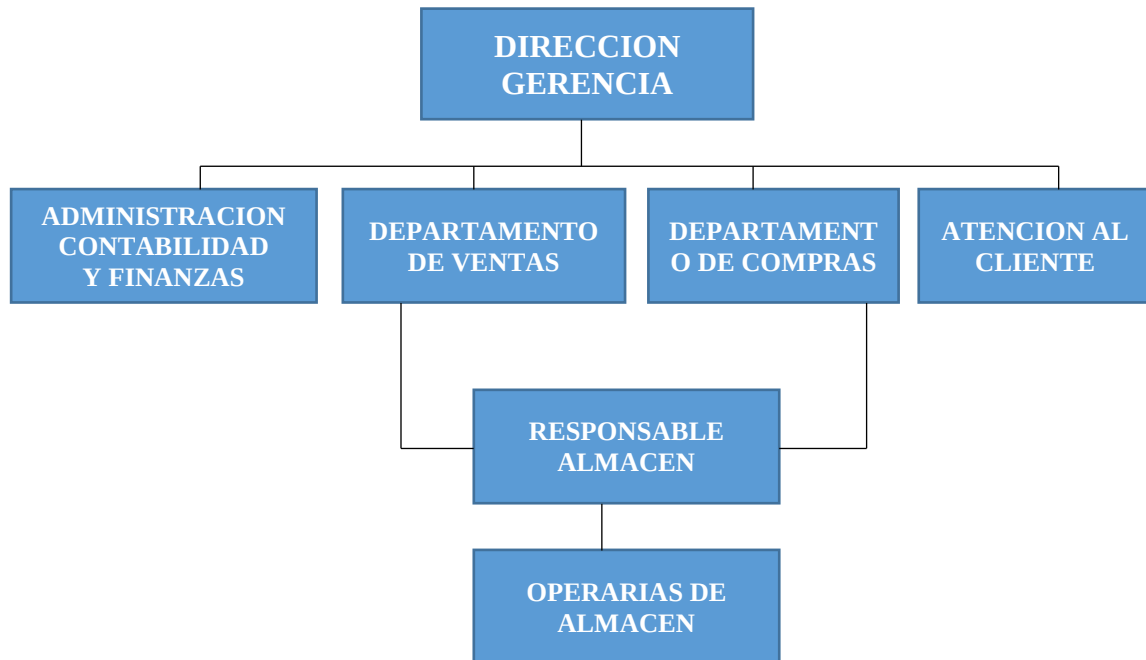


Figura 5: Organigrama
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

5.02 Justificación de la propuesta

El diseño de una estructura en la organización que en la actualidad funcione de una manera eficiente donde optimice sus procesos, se cumplan sus objetivos y metas evitando que existan mala administración y desempeño laboral incurriendo en abusos por parte de los miembros de la organización; por tal motivo es viable la implementación del presente plan de prevención del Mobbing laboral para evitar conflictos en los miembros de la organización.

La Microempresa DTW va a tomar en consideración la adquisición máxima del beneficio económico, sino también debe buscar el bienestar de los colaboradores, porque este implicará directamente en la organización. Se trata de

fomentar las estrategias, técnicas preventivas sobre el Mobbing o acoso laboral se pretende con ello facilitar la localización temprana del problema. Con estos tipos de riesgos y proponer una estrategia con la participación y así poder tener mejores condiciones en el ámbito laboral trabajo.

El problema que genera con el Mobbing o también llamado acoso moral no es sólo un asunto técnico, sino que es también un problema "político". Esto es de políticas de microempresa DTW, por lo tanto, se requiere acorde a lo demostrado con los principios de salud integrada con los colaboradores de la microempresa DTW. Con una amplia gama de medidas preventivas para así poder evitar el acoso laboral en la microempresa interesa aplicar efectivamente este plan de prevención.

Actualmente en las empresas es importante tratar el tema de Mobbing laboral debido a que se han presentado casos de personas que se encuentran bajo estas circunstancias situación que no solamente afecta su salud física sino también mentalmente lo que ocasiona una reducción de su capacidad productiva como persona así también en las labores diarias que desempeña dentro de una empresa o institución esto ocasiona un deficiente clima laboral y malas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo

Se debe tener en cuenta que el estado ecuatoriano dispone de leyes que ofrecen todas las garantías necesarias tanto al empleado como al empleador con el fin de prevenir estas acciones y sancionarlas

Para evitar estas situaciones es necesario dar a conocer a los empleados de la empresa d t w acerca de las consecuencias que conlleva el Mobbing laboral

Es así que se va a implementar un plan de prevención de Mobbing laboral el mismo que permitirán fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la microempresa de t w la misma que se encuentra ubicada en el distrito Metropolitano de Quito en el mismo plan se podrá encontrar actividades que permitirán fomentar el compañerismo y el respeto así también videos motivacionales que ayudarán a reflexionar acerca del presente problema en la empresa

5.03 Objetivo general

Elaborar un plan de prevención de Mobbing, para mejorar las relaciones interpersonales de la empresa DTW por medio de diferentes actividades en beneficio de la organización.

5.04 Orientación para el estudio

5.04.01 ¿Que es el Mobbing?

Según el autor Juan Manuel Vite Rivera Es el acoso laboral o moral en el trabajo, es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática y puede aparecer en cualquier momento, afecta igual a hombres y mujeres. (Vite , 2017)

Acoso laboral: Consiste en actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta¹, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa,

miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo. (Gonzalez S. , 2015)

5.04.02 Tipos de Mobbing

Mobbing ascendente. - “El rechazo al nuevo jefe” son el aislamiento social, la evaluación negativa de su trabajo creando sensación de inutilidad y ataques contra su vida íntima o personal. Estas agresiones son algunas de las más características en este tipo de **Mobbing** que, por su complejidad, se convierten en objeto de análisis de psicólogos y expertos en Desarrollo de Personas como la profesora de la Universidad de Santo Tomás, Beatriz Pereira, quien lo describe como “un fenómeno social multi causal y de alta complejidad, en el que intervienen básicamente cuatro elementos: la víctima o víctimas; el acosador o acosadores; la interacción o relación causal entre ellos; y, por último, el contexto social y organizacional”. (Vilchez, 2015)

Mobbing horizontal: Este tipo de Mobbing se caracteriza porque el acosador y la víctima se encuentran en el mismo rango jerárquico. Es decir, que suele darse entre compañeros de trabajo, y las repercusiones a nivel de psicológico para la víctima pueden ser devastadoras. (García J. , 2019)

Las causas de este tipo de acoso laboral pueden ser muchas y variadas, aunque las más comunes son: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, para atacar al más débil, por las diferencias con la víctima, o por falta de trabajo y el aburrimiento. (García J. , 2019)

Mobbing descendente o bossing: Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte del uno o varios empleados que

ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Tal y como hemos visto en el caso de Cristóbal, puede llevarse a cabo como estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa (García J. , 2019)

SINTOMAS: Existen muchos indicadores que pueden ayudar a identificar si un trabajador está sufriendo algún tipo de acoso sea físico o emocional como:

- Dificultades en la comunicación.
- Aislamiento social.
- Desprestigio ante el resto de trabajadores.
- Desprestigio laboral.
- Salud física o psíquica. (Cuidate Plus, 2019)

Tabla 6: Tipos de Mobbing y Síntomas

SINTOMAS FISICOS	SINTOMAS EMOCIONAL
✓ Dolor de espalda	✓ Despertar temprano
✓ Dificultades de concentración	✓ Apatía, falta de iniciativa
✓ Dificultades para dormir	✓ Desmotivación
✓ Sueño ligero	✓ Ganas de llorar frecuencia periódica
✓ Dolor muscular general	✓ Tristeza
✓ Debilitamiento general	✓ Desmotivación

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Vanessa Rosero

5.04.03 Efectos del Mobbing

Los efectos del Mobbing pueden afectar en varios ámbitos de la vida de una persona:

- ✓ Nivel psicológico: sensación de amenaza o peligro, inseguridad, dificultad para tomar decisiones, sospechas, despersonalización, bloqueos, impulsividad, dificultades en la atención, concentración, pérdidas de memoria, descuidos y despistes, pensamientos irreales o distorsionados, obsesión por el perfeccionismo, insomnio. (Mansilla , 2018)
- ✓ Ansiedad del trabajador: Se trata de un estado de ánimo, de inquietud emocional que puede **acabar por bloquearlos** y limitar de forma notable sus capacidades. Es complicado ponerle una solución, ya que las causas.
- ✓ Sentimientos de frustración: Se trata de un **sentimiento** desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido. (Mansilla , 2018)
- ✓ Declive en el entorno social y familiar: La víctima estará amargada, sin ganas de hacer nada y **desmotivada** por lo que también repercutirá en las relaciones que mantenga en su vida privada. (Mansilla , 2018)
- ✓ Desgaste de salud: Por último, los jefes o compañeros pueden comprometer la salud de la víctima obligándolo a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud. Si la situación empeora, pueden amenazarle físicamente, agredirlo, ocasionar desperfectos en su puesto de trabajo o incluso atacarlo sexualmente. Todo esto puede derivar en que el trabajador tenga **depresión o ansiedad**. (Mansilla , 2018)

- ✓ Ausentismo laboral: El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar.

El ausentismo es uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera. (Mansilla , 2018)

5.04.04 ¿Que es un plan?

Según el Autor Alfonso Ayala Sánchez dice que son actividades que se desean realizar en un determinado tiempo cumpliendo metas para llegar a un objetivo, se debe tener la socialización de todos los involucrados para que la propuesta planteada se cumpla a lo acordado y establecido (Celín, 2016)

5.04.04.01 La planificación debe estar enmarcada al establecimiento de:

- ✓ **Objetivos**

Garantizar la comunicación asertiva con todos los miembros que conforma en la organización para esta manera evitar el acoso laboral y sus efectos perjudiciales a los miembros de la organización por medio de la creación de este plan de prevención del Mobbing

Estrategias: Realización de actividades grupales con la participación de todos los miembros de la organización y de esta manera reafirmar el compañerismo, tolerancia aceptando las diferentes ideas

Políticas:

- 1.-Asistir de manera obligatorias a las actividades que se van a realizar en este plan
- 2.- Talleres o actividades grupales serán expuestas a los participantes
- 3.-Informar a las autoridades sobre los resultados obtenidos en los talleres y actividades aplicados en este plan
- 4.- El incumplimiento de estas actividades serán motivo de sanción de acuerdo al reglamento interno de la empresa DTW

Procedimientos De conformidad en lo establecido en el plan :

- 1.- Comunicación a la organización de la actividad a realizarse, lugar, hora y fecha.
 - 2.- Registro a los asistentes
 - 3.- Desarrollo de la actividad
 - 4.- Conclusiones de las actividades
 - 5.- Informe
- ✓ **Programa :** Materiales que se va a utilizar según la actividades
 - ✓ **Presupuestos:** Materiales que se va a utilizar según la actividad y disponibilidad financiera de la organización

¿Para qué sirve plan de prevención?

Ante el incremento de los casos de Mobbing, la elaboración de un plan es ideal para prevenir el acoso laboral y evitar que la víctima acabe en un entorno de trabajo destructivo; las recomendaciones para evitar esta práctica son las siguientes:

- Aumentar la información sobre los objetivos del trabajo.
- Ofrecer a cada empleado la posibilidad de elegir como hacer su trabajo.

- Reducir el volumen de trabajo repetitivo.

5.05 Descripción de la herramienta metodológica

Las herramientas metodológicas establecidas dentro de un marco conceptual implican todo aquello que usamos para ejecutar una tarea determinada de forma más eficiente en un determinado orden que van desde lo general a lo específico y superar los cuellos de botella.

En la microempresa DTW la herramienta metodológica a aplicarse es la evaluación ejecutiva en aplicabilidad del Plan de Prevención del Mobbing laboral el cual permitirá identificar los efectos atribuibles a este plan y el impacto que va a causar en la organización misma que permitirá cuantificar y verificar la relación entre la intervención del Mobbing laboral y el mejoramiento del desempeño laboral de sus colaboradores

5.05.01 Tipos de herramientas metodológicas

Para la organización DTW los tipos de herramienta metodológica a usar son:

- ✓ Evaluación institucional.
- ✓ Evaluación de resultados.
- ✓ Evaluación de impacto.

La finalidad de aplicar este tipo de herramientas es la de determinar la aplicabilidad del Plan de Prevención de acoso laboral en toda la organización y aplicar medidas correctivas para su erradicación.

5.05.02 Enfoque de la investigación

Se entiende por enfoque de investigación, aquellos procedimientos lógicos y rigurosos que se sigue para obtener conocimiento por medio de un camino o ruta.

Toda investigación nace a partir de una situación observada o sentida, que en la presente investigación es el acoso laboral, mismo que genera una serie de inquietudes o preguntas que no se pueden responder de forma inmediata, sino que requiere establecer un proceso de desarrollo para dar solución.

Para lo cual se aplicará las siguientes investigaciones:

- **Investigación Descriptiva:** Refiere o narra características y propiedades de un objeto, sujeto o situación específica, sin emplear juicios de valor y en procura de altos niveles de objetividad.
- **Investigación Explicativa:** Se orientan a dar respuesta a las causas de eventos y situaciones de tipo social o físico explicando por qué ocurre y las condiciones en que se da.

5.05.03 Población

En la presente investigación la población corresponde a todo el personal que labora en la Microempresa DTW que está constituida por veinte personas, los cuales han sido partícipes de manera anónima y sus resultados serán tabulados y analizados con la finalidad de establecer las causas y posibles soluciones ante esta problemática

5.05.04 Modelo de encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MICROEMPRESA

“DIGITAL THECNOLOGY WORLD”

Por favor conteste a las siguientes preguntas con una X en el casillero de la respuesta que crea conveniente

1.- Conoce en que consiste el acoso laboral

Si ☐ No ☐

2.-Conoce los motivos por los que puede existir el acoso laboral

Si ☐ No ☐

3.-Cree usted que existe acoso laboral dentro de la microempresa DTW?

Si ☐ No ☐

4.- Le gusta su trabajo?

Si ☐ No ☐

5.- Conoce si la empresa tiene un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral?

Si ☐ No ☐

6.- Cree usted que en algún momento han atentado contra su dignidad o la integridad moral?

Si ☐No ☐

7.- La persona acosadora es superior en jerarquía que la persona acosada?

Si ☐No ☐

8.- considera Ud. que la persona acosada ha tenido problemas con otras personas?

Si ☐No ☐

9.- Se pueden probar las conductas de acoso?

Si ☐No ☐

10.- En caso de darse un caso de acoso laboral. ¿La empresa ha tomado medidas correctivas?

Si ☐No ☐

11.- *La empresa ha tomado cartas en el asunto al comunicar la existencia de acoso laboral*

Si ☐No ☐

5.05.05 Tabulación

Pregunta 1: Conoce en que consiste el acoso laboral

Tabla 6: Pregunta 1

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	12	60
NO	8	40

Fuente: Microempresa DTW

Autora: Vanessa Rosero

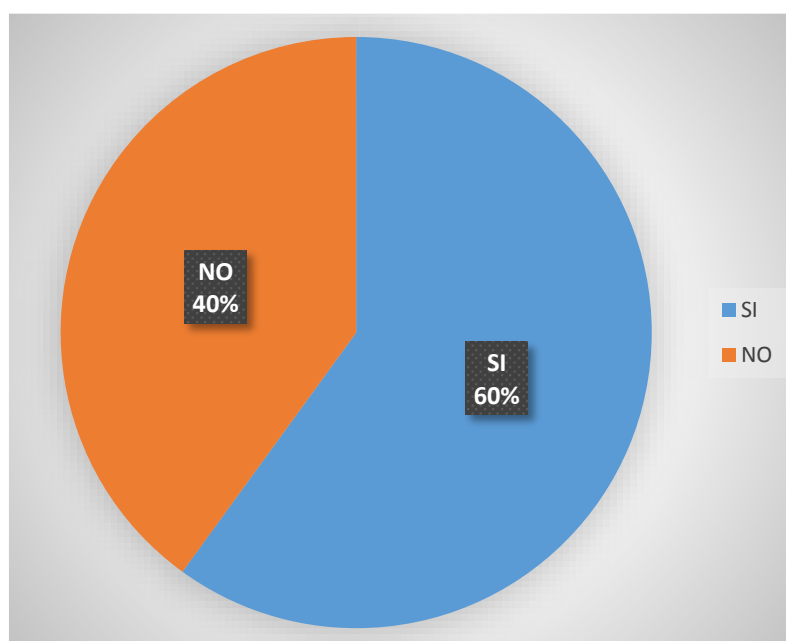


Figura 6: Pregunta 1 Conocimiento sobre el tema

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: Del total de personas encuestadas, el 60% manifiesta conocer en que consiste el acoso laboral y un 40% no conoce que es el acoso laboral.

Pregunta 2: Conoce los motivos por los que puede existir el acoso laboral

Tabla 7: Pregunta 2

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	3	15
NO	17	85

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

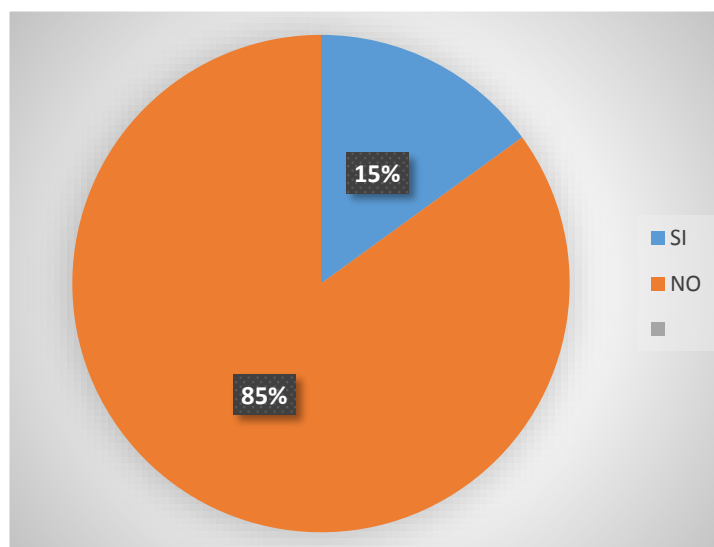


Figura 7: Pregunta 2 Motivos del acoso
Fuente: Microempresa DTW
Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: Del total de las personas encuestadas el 85% manifiesta no conocen que existe motivos por los que puede existir el acoso laboral y un 15% si conoce los motivos por los que puede existir el acoso laboral

Pregunta 3: Cree usted que existe acoso laboral dentro de la microempresa DTW?

Tabla 8: Pregunta 3

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	12	75
NO	8	25

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

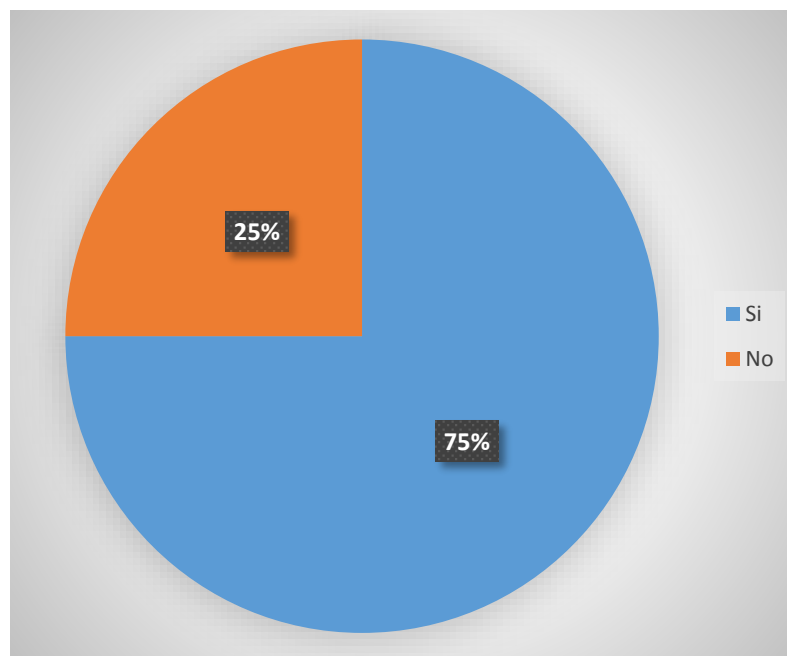


Figura 8: Pregunta 3 Acoso laboral dentro de la microempresa DTW

Fuente: Microempresa DTW
Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: De las personas encuestadas, el 75% de la población percibe que existe acoso laboral, mientras que un 25% no percibe esta problemática dentro de la microempresa.

Pregunta 4: Le gusta su trabajo

Tabla 9: Pregunta 4

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	17	89
NO	3	11

Fuente: Microempresa DTW

Autora: Vanessa Rosero

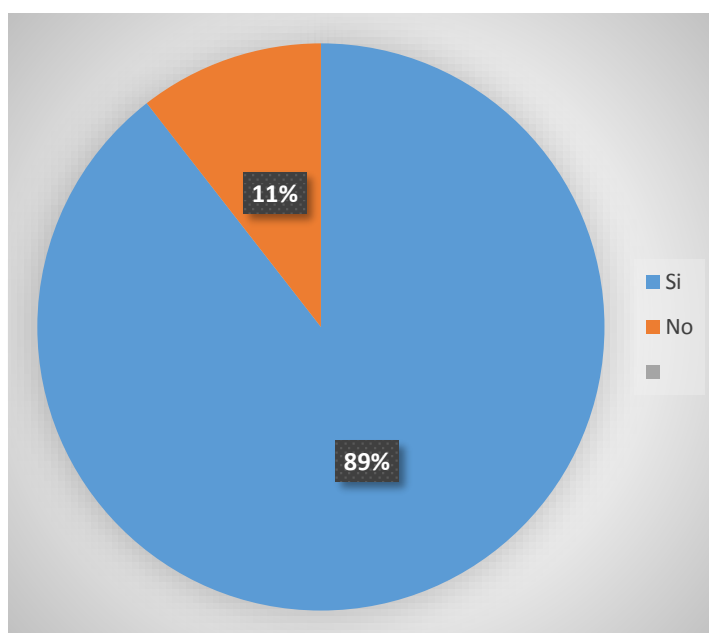


Figura 9: Pregunta 4 Empatía con su trabajo

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: Del total de personas encuestadas, el 89% le gusta la actividad que realiza dentro de la organización mientras que un 11% no le gusta la actividad que realiza en su lugar de trabajo.

Pregunta 5: Conoce si la empresa tiene un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral

Tabla 10: Pregunta 5

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	16	20
NO	4	80

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

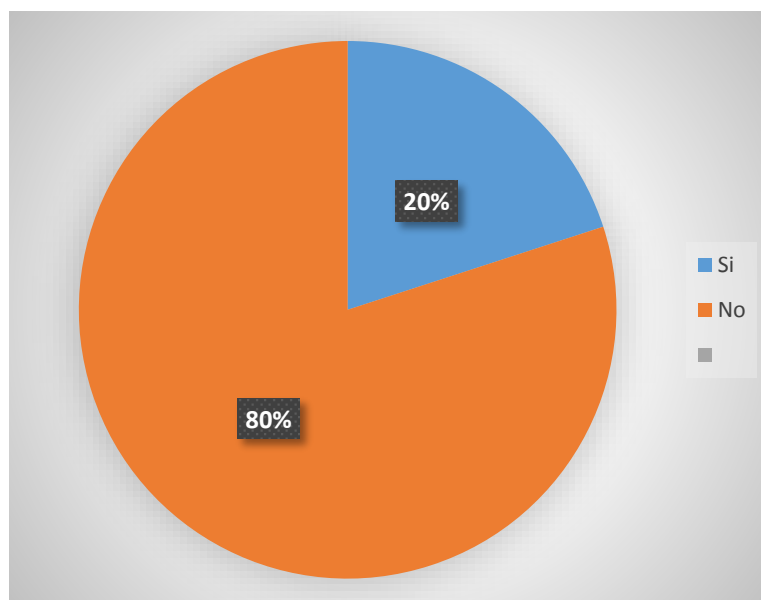


Figura 10: Pregunta 5 Metodología interna sobre el Mobbing

Fuente: Microempresa DTW
Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: El 80% de las personas encuestadas manifiestas que no sabe si la microempresa cuenta con un protocolo de prevención ante el acoso laboral, mientras que un 20% asegura que no cuenta con algún tipo de documento.

Pregunta 6: Cree usted que en algún momento se ha atentado
contra la dignidad o la integridad moral

Tabla 11: Pregunta 6

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	5	25
NO	15	75

Fuente: Microempresa DTW

Autora: Vanessa Rosero

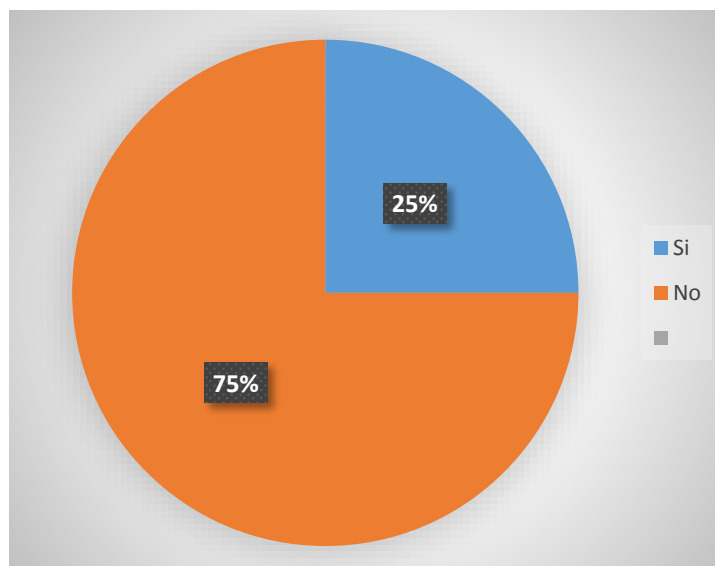


Figura 11: Pregunta 6 Inestabilidad emocional y psicológica del trabajador

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: Del total de personas encuestadas el 75% indican que no ha existido un atentado en contra de su integridad, y el 25% manifiestan haber sentido amenazada su integridad.

Pregunta 7: La persona acosadora es superior en jerarquía que la persona acosada

Tabla 12: Pregunta 7

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	15	75
NO	5	25

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

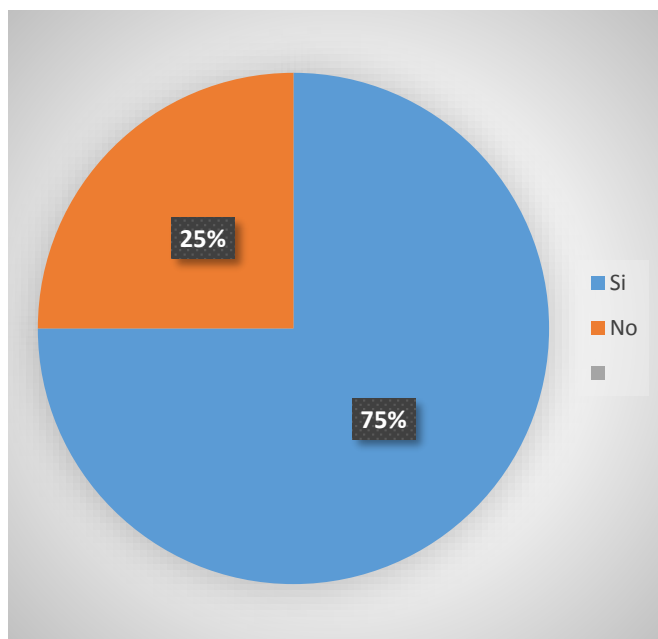


Figura 12: Pregunta 7 Tipo de acoso en la empresa

Fuente: Microempresa DTW
Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: EL 75% de la población piensa que en la mayoría de los casos en los que se da el acoso es por parte de los superiores jerárquicamente mientras que el 25% de los encuestados consideran que el acoso no siempre viene de los superiores sino de otro nivel jerárquico.

Pregunta 8: Considera Ud. que la persona acosada ha tenido problemas con otras personas

Tabla 13: Pregunta 8

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	8	40
NO	12	60

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

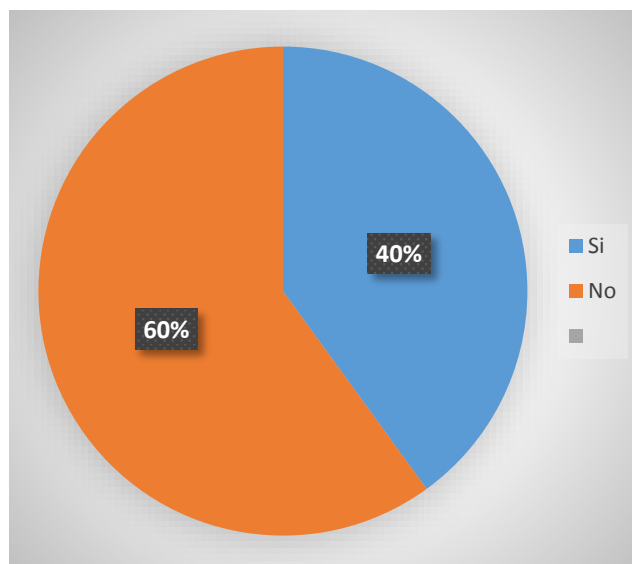


Figura 13: Pregunta 8 Seguimiento sobre el problema

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: El 60% de la población considera que la persona acosada no ha tenido problemas con otras personas mientras que un 40% manifiesta que la persona acosada si tuvo problemas con otras personas.

Pregunta 9: Se pueden probar las conductas de acoso

Tabla 14: Pregunta 9

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	18	90
NO	2	10

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

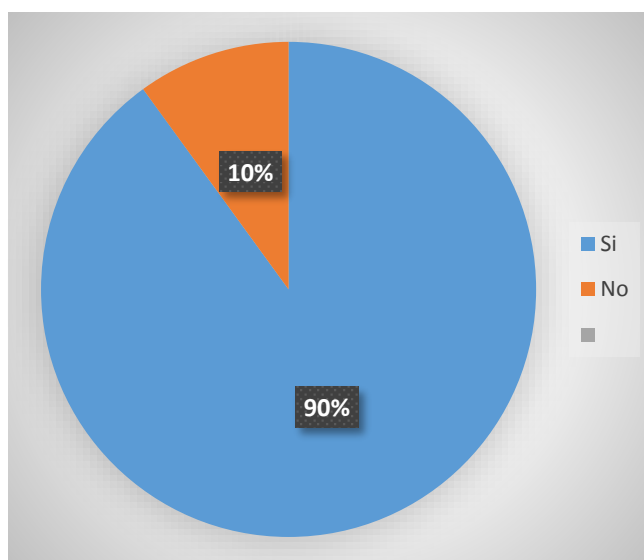


Figura 14: Pregunta 9 Conducta de acoso laboral en el personal

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: De las personas encuestadas el 90% percibe que si existe conductas de acoso laboral en el personal en cambio el 10% percibe que no es por parte de los demás integrantes de la organización.

Pregunta 10: En caso de darse un acoso laboral ¿La empresa ha tomado cartas en el asunto al comunicar la existencia de acoso laboral?

Tabla 15: Pregunta 10

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	8	40
NO	12	60

Fuente: Microempresa DTW
Autora: Vanessa Rosero

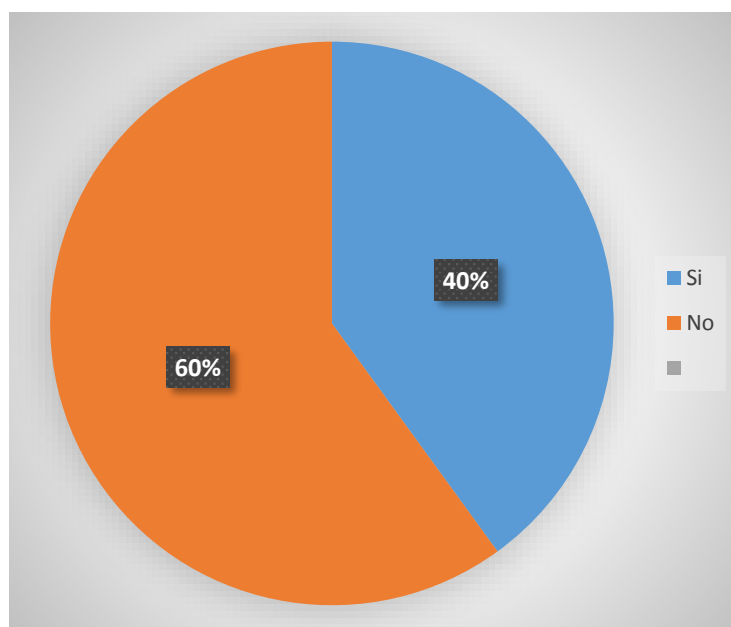


Figura 15: Pregunta 10 Resolución de problemas

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: De las personas encuestadas, el 40% indica que la empresa hace caso omiso al denunciar los actos de acoso, mientras que el 60% manifiesta que la microempresa no ha tenido respuesta ante la acción presentada.

Pregunta 11: *La empresa ha tomado cartas en el asunto al comunicar la existencia de acoso laboral*

Tabla 16: Pregunta 11

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	16	80
NO	4	20

Fuente: Microempresa DTW

Autora: Vanessa Rosero

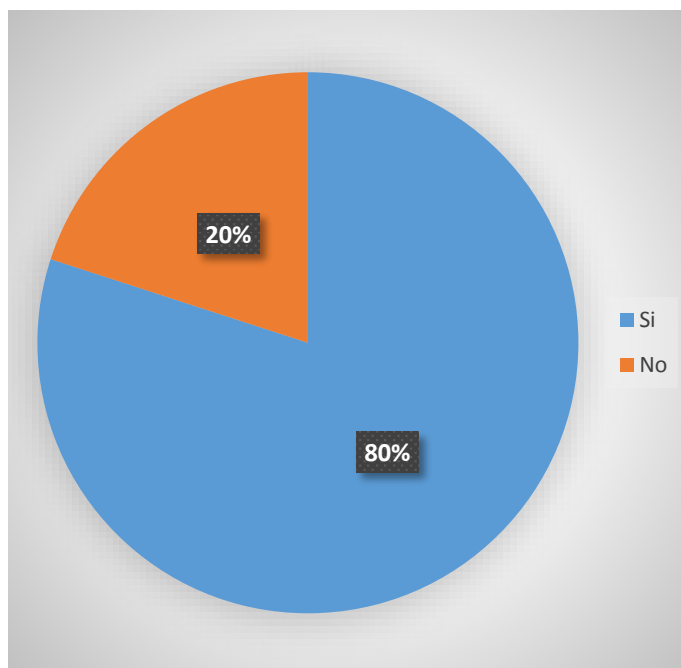


Figura 16: Pregunta 11 Intervención de la empresa ante el acoso laboral

Fuente: Microempresa DTW

Elaborado por: Vanessa Rosero

Análisis: De las personas encuestadas, el 80% indica que si se pudo solventar el problema por lo tanto el 20% indica que no se pudo solventar el problema en la microempresa.

5.05.06.Propuesta Plan de Mobbing Laboral



ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

Plan de prevención de Mobbing laboral para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la microempresa DTW ubicada en el distrito metropolitano de quito, en el periodo 2018-2019.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Presentación	66
2.	Introducción	67
3.	Marco teórico	68
	Conductas que se consideran Mobbing	70
	Conductas que no se consideran Mobbing	72
	Consecuencias legales para la persona	72
	Acoso moral en el trabajo	73
	Tipología del Mobbing Laboral.....	74
	Medidas preventivas	74
	Actitud positiva ante el Mobbing	76
	Estrategias que se pueden desarrollar para mantener un ambiente laboral sin Mobbing.....	76
	Actividades para fomentar buena disciplina empresarial	89
	Actividades que creen un ambiente lleno de competencias, calidad, liderazgo, trabajo en equipo, respeto.....	89
	VIDEO DE MOTIVACIÓN.....	90
	ACTIVIDAD DE GRUPAL: ABRAZO MUSICAL	91
	ACTIVIDAD DE GRUPAL: TELEFONO DAÑADO.....	92
	VIDEO DE MOTIVACIÓN.....	93
	ACTITUD POSITIVA	93
	ACTIVIDAD DE GRUPAL: ME PRESENTO BAILANDO	94
	Conclusiones y recomendaciones	95
	BIBLIOGRAFÍA.....	101

1. Presentación

El presente plan se aplicara a todas las personas que formen parte de la empresa DTW y también a todas aquellas personas que prestan sus servicios en sus diferentes puestos de trabajo y que no sean vulnerables ante el incumplimiento de las normas que permitan un buen desempeño laboral debido a que no se puede vulnerar el derecho fundamental a la integridad física y moral ni derechos como trabajadores en relación con el trabajo; de esta forma se logra prevenir el Mobbing o acoso laboral además se pretende dar a conocer comportamientos y conductas que permitirán evitar casos de violencia psicológica o acoso y violencia física en cada uno de los puestos de trabajo de los empleados de la microempresa DTW, mejorando así el desempeño de los empleados.

2. Introducción

Actualmente muchas empresas se encuentran preocupadas por el llamado Mobbing Laboral qué ocasiona en los trabajadores depresión, angustia, mal rendimiento laboral, problemas psicológicos, las mismas que son provocadas por el acoso o agresión de sus compañeros o jefes de área

El Ecuador respalda aquellas personas que han sido víctimas de Mobbing laboral pero que en muchas ocasiones los empleados por miedo a perder su trabajo no ponen la debida denuncia ocasionando así problemas psicológicos y sociales.

Es así que el código del trabajo menciona ciertas obligaciones y prohibiciones al empleador:

Es obligación del empleador tal como se lo establece en el numeral 36 del artículo 42, del Código del Trabajo, **implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral**, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador. Le está prohibido al empleador, tal como lo establece el literal “m”, del artículo 44 ibidem, el cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de los mismos, por acción u omisión. (Derecho Ecuador, 2019)

Siendo el caso que un trabajador sea causante de Mobbing laboral se determina el literal “j” del artículo 46, de Código del Trabajo, le está prohibido al trabajador, el cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa. (Derecho Ecuador, 2019)

De esta manera es necesario que los empleadores y empleados mantengan una relación laboral con respeto y sin discriminación o presiones, lo que ayudara a la empresa a tener trabajadores con un buen rendimiento laboral y a gusto en cada uno de sus puestos de trabajo.

En el presente plan se podrá encontrar definiciones, actividades, porque se da el Mobbing laboral, formas de prevenirlas entre otros.

3. Marco teórico

Definición:

Mobbing o Acoso Laboral

Se entiende por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. (Derecho Ecuador, 2019)

Es importante para toda empresa mantener conductas memorables en sus trabajadores con la finalidad que el desempeño laboral no se afecte y se puedan cumplir los objetivos empresariales.

Fases del Mobbing laboral:

Las personas que son víctimas de Mobbing laboral pueden presentar síntomas de angustia, frustración, tristeza, lo que ocasiona que empiece a tener problemas psicológicos, las personas que sufren este tipo de inconvenientes pasan por distintas fases entre las cuales se tiene:

1. Conflicto	Todo se inicia siempre con un conflicto. Un problema, en esta fase embrionaria del Mobbing, no es per se un acoso laboral, pero podría desembocar en ello (Fontelles, 2018)
2. Acoso	Cuando el conflicto se cronifica es cuando empieza la fase del acoso: ya no se trata de una mala interpretación y el trabajador nota que está sufriendo una discriminación respecto a los otros compañeros. En este punto es cuando es recomendable que busque ayuda en un profesional para ver qué es lo que más le interesa (Fontelles, 2018)
3. Intervención de la empresa	Si la situación persiste, habrá un punto en el cual la empresa no podrá esgrimir que no tenía conocimiento del acoso. La compañía va a ser responsable del acoso, ya sea por dejación, lo han visto y no han hecho nada o por no llevar a cabo los protocolos anti-acoso. (Fontelles, 2018)
4. Exclusión	Cuando no se toman las medidas adecuadas y la persona ya está muy mermada a nivel psicológico. El trabajador ya no puede más y se aísla voluntariamente para no seguir sufriendo, o lo aíslan desde la empresa para no dañar al resto de trabajadores (Fontelles, 2018)

Cuando existe un conflicto dentro de la empresa es necesario que se dé un seguimiento y sobre todo se busque una forma de solucionarlo debido a que desde ahí se podría evitar que se den las posteriores fases del Mobbing laboral y también que se excluya a un trabajador que lleva desempeñado sus labores de forma eficiente en la empresa.

Conductas que se consideran Mobbing

Limitación de la comunicación

1. Limitan las posibilidades de comunicación que tiene el personal trabajador a su cargo o presunta víctima.
2. Le interrumpe continuamente al empleado o presunta víctima.
3. Los/as compañeros/as de la presunta víctima le impiden expresarse.
4. Avasallan, gritan o insultan en voz alta a la presunta víctima.
5. Critican de forma destructiva y continuada el trabajo que realiza la presunta víctima.
6. Critican de forma destructiva y continuada la vida privada de la presunta víctima
7. La presunta víctima recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
8. Se amenaza verbalmente a la presunta víctima.
9. La presunta víctima recibe escritos y notas amenazadoras.
10. A la presunta víctima se le niega el contacto a través de miradas, gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén. (Región de Murcia, 2018)

Limitación del contacto social

11. Los/las compañeros/as han dejado o están dejando de hablar con la presunta persona afectada.
12. La presunta persona afectada no consigue hablar con nadie, todos/as la evitan.
13. A la presunta persona afectada se le asigna un lugar de trabajo aislado del resto de sus compañeros/as.
14. Se prohíbe a los/as compañeros/as que hablen con la presunta persona afectada.
15. Se ignora a la presunta víctima y se le trata como si fuese invisible (Región de Murcia, 2018)

**Conductas para
desprestigiar a
un trabajador**

16. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
17. Difunden rumores falsos o infundados sobre él/ella.
18. La ridiculizan y se burlan de él/ella.
19. La tratan como si fuera un enfermo/a mental.
20. Le sugieren que se haga un examen psiquiátrico o evaluación psicológica.
21. Se burlan de algún defecto físico que pueda tener.
22. Imitan su forma de andar o de hablar, ridiculizando su conducta.
23. Atacan sus creencias políticas o religiosas.
24. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
25. Se burlan de su nacionalidad u orígenes.
26. Le asignan un trabajo o tareas humillantes.
27. Se evalúa, monitoriza, anota y registra su trabajo de manera injusta y malintencionada.
28. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
29. Le insultan e injurian. (Región de Murcia, 2018)

**Conductas
dirigidas a
desprestigiar y
desacreditar la
capacidad del
personal de
trabajo**

30. No se le asignan tareas, no tiene nada que hacer.
31. Le impiden encontrar tareas por sí mismo y desarrollar sus ideas e iniciativas.
32. Le obligan a hacer tareas inútiles o absurdas.
33. Le asigna tareas muy inferiores a su capacidad o competencia profesional.
34. Le sobrecargan sin cesar de tareas nuevas y urgentes y le ridiculizan y humillan cuando no consigue alcanzar los objetivos.
35. Le obligan a realizar trabajos humillantes.
36. Le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales, en las que es muy probable que fracase. (Región de Murcia, 2018)

**Conductas
dirigidas a
comprometer
la salud física
y psicológica**

37. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud.
38. Le amenazan con violencia física.
39. Recibe ataques físicos sin lesiones graves como mensajes de advertencia
40. Le atacan físicamente sin consideración alguna.
41. Le ocasionan gastos a propósito con la intención de perjudicarlo.
42. Le ocasionan daños en su puesto de trabajo o en su domicilio. (Región de Murcia, 2018)

Conductas que no se consideran Mobbing

Situaciones que no se consideran Mobbing Laboral

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales. (Región de Murcia, 2018)

Consecuencias legales para la persona

Sanciones según el Código de Trabajo del Ecuador

El trabajador que ha sido víctima de acoso laboral, recibirá la indemnización equivalente al valor de un año de la remuneración que venía percibiendo, además de la general que corresponda por despido intempestivo. Atendiendo a la gravedad del caso la víctima de acoso puede solicitar ante la autoridad laboral competente la disculpa pública de quien cometió la conducta, tal como lo determina el numeral octavo del artículo 545 del Código del Trabajo. Cuando el trabajador o trabajadora presente indicios fundados de haber sufrido acoso laboral le corresponde al empleador o empleadora presentar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad. (Derecho Ecuador, 2019)

Acoso moral en el trabajo

Durante todos los tiempos, se ha producido un hecho dentro del mundo laboral, cual es el abuso que se produce por parte del empleador sobre el empleado, o lo que es lo mismo, el abuso del superior sobre el inferior o al revés. También, sucede en un nivel horizontal: entre compañeros de trabajo en igual jerarquía. Este hecho, patente a lo largo de la historia, ha sido soportado como algo normal dentro de las relaciones laborales durante mucho tiempo, quizá llevados por el miedo o simplemente por necesidad. (Pérez, 2006)

La evolución de nuestra sociedad, nos lleva en línea directa hacia una toma de conciencia sobre la dignidad de la persona y la necesidad de reivindicar los derechos individuales, innatos dentro de todos los ámbitos de la vida, incluidos el puesto de trabajo. Dentro de esta evolución nace el fenómeno “nuevo” del acoso moral en el trabajo o como normalmente se denomina “mobbing”. (Pérez, 2006)

Podemos definir el acoso moral en el trabajo, o mobbing, de acuerdo con su descubridor Heinz Leyman, así:

Tiempo prolongado: como un fenómeno en que una persona o grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, en el lugar del trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona abandone el lugar de trabajo. (Universia, 2019)

Tipología del Mobbing Laboral

Horizontal

Se da cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente del trabajo, en los cuales ocupando nivel similar en la jerarquía ocupacional. El hostigamiento se da entre “iguales”

Ascendente

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

Vertical

Descendente

Se da cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realizan entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima. El hostigamiento se da entre “desiguales”.

Fuente: (Pérez, 2006)

Elaborado por: Vanessa Rosero

Medidas preventivas

Medidas preventivas

Divulgación del Plan

Es necesario dar a conocer el plan prevención de Mobbing laboral a todos los trabajadores de la empresa para que puedan informarse sobre el tema en cuestión y también se puede publicar el plan en la página web de la empresa y también en el mural del empleado así podremos tener empleados capacitados y con conocimientos fundamentados que podrían ser utilizados en caso de que sean Víctimas de Mobbing laboral

Formación

Con el fin de prevenir comportamientos o conductas inadecuadas en los empleados de ETW se debe difundir el presente plan para que los colaboradores de la empresa se capacitan sobre el tema eviten cualquier situación de Mobbing laboral que afecte la integridad psicológica y física de los trabajadores

Fuente: Propia

¿Cómo se puede prevenir?

Independientemente del marco legal, encontramos una serie de medidas que han mostrado ser efectivas en situaciones de acoso laboral a nivel práctico, si bien todavía no existe investigación que confirme estos resultados científicamente.

Podemos mencionar algunas recomendaciones:

- **Prevención:** Estableciendo en la empresa una política escrita para evitar que los conflictos avancen a estadios de riesgos, estableciendo reglas claras que garantice el derecho a la queja y al anonimato y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje.

Es importante formar a los mandos de todos los niveles en el desarrollo de habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente como en la resolución de los mismos. Debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado, con exigencias razonables, alto control, apoyo social de superiores y compañeros, reconocimiento, salario adecuado y control de status.

- **Intervención para frenar el acoso laboral:** Los superiores deben ser capaces de reconocer tempranamente los síntomas del Mobbing.

- **Intervención cuando el proceso ha avanzado:** debe aconsejarse la separación de la persona afectada y ofrecerle ayuda profesional. (García, 2016)

Actitud positiva ante el Mobbing



Estrategias que se pueden desarrollar para mantener un ambiente laboral sin Mobbing

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 001 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Respeto y equidad de género entre compañeros de trabajo		
Para obtener un ambiente adecuado de trabajo se realizará esta actividad entre las diferentes áreas empresa para lo cual el gerente o administrador o jefe inmediato deberá llevar un registro de las actitudes que tengan los colaboradores entre sí brindando seguridad y cordialidad a cada uno de los colaboradores de la empresa Objetivo · Alcanzar un ambiente laboral idóneo de trabajo · Lograr afabilidad entre los colaboradores · Construir un ambiente de compromiso y responsabilidad dentro de su área de trabajo. Política · Si el colaborador irrespeto a un compañero tendrá la primera llamada de atención de manera verbal. · Se valorara el trabajo y adjudicación de actividades. · Se controlara que el colaborador prestar sus servicios de manera afectuosa · El jefe inmediato deberá controlar las actitudes que tengan los colaboradores · Todo colaborador deberá propiciar un ambiente de seguridad y cordialidad (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 002 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Respeto y equidad de Etnia /Costumbres / Tradiciones/ Cultura		
Con la finalidad de respetar las costumbres y tradiciones de cada persona muy independiente de la religión o clase social a la que pertenezcan se va a promover políticas que permitan mantener su espacio laboral adecuado evitando burlas entre compañeros así también lograr un ambiente adecuado y sin discriminación para que los colaboradores se sientan a gusto en sus puestos de trabajo Objetivo · Promover una comunicación y aprendizaje mutuo entre las diversas culturas · Lograr un ambiente libre de discriminación por la diversidad de raza · Estimular a que los colaboradores presenten opiniones dentro del área laboral. Políticas · Llevar un control de las expresiones que generan al convivir con colaboradores diversos de cultura · Garantizar a que el colaborador lleve funciones adecuadas sin consideración de género. · Mantener el espacio laboral libre de burlas e insultos. · Al mostrar discriminación racial tendrá un llamado de atención el cual llevara a que el colaborador presente sus respectivas disculpas a quien fue afectado. · Garantiza la justa asignación e igualdad de trato hacia hombres y mujeres (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 003 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Trabajo en Equipo e integración de colaboradores		
Establece realizarán pequeños actividades que permitan fortalecer la actitud de cada persona e integrante de la empresa también que se lleve una convivencia adecuada y armónica y sobre todo que exista colaboración en cada una de las áreas y tareas encomendadas a cada persona en cada puesto de trabajo Objetivos · Establecer la convivencia de forma armónica hacia los colaboradores · Mejorar el trato entre colaboradores mediante una adecuada comunicación · Fomentar una cultura de amabilidad y carisma entre colaboradores Políticas · Asegurar que los colaboradores implementen el dialogo efectivo dentro del grupo de áreas al que desempeña su labor. · Garantizar una correcta interrelación entre los diversos colaboradores. · Si los colaboradores no imparten colaboración con quien lo solicita se procederá a que compartan actividades de manera conjunta por un determinado tiempo. · Los colaboradores deberán participar de manera actitudinal con las diversas áreas. · Velar por la participación de todos los colaboradores, mediante la calidad de vida labora segura y actitudinal. (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 004 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Ética profesional y Liderazgo Es importante inculcar en cada una de las personas que exista una ética profesional con la información que propicia la empresa así también ver el desempeño de cada una de las personas y poner un líder que esté a cargo de cada área y más aún que mantenga el buen grupo de trabajo con la finalidad de que puedan cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas y también con los objetivos empresariales Objetivos · Desarrollar el poder de Liderazgo en el colaborador · Efectuar el interés de solución de conflictos · Crear entornos de trabajo que trasmitan a los colaboradores la valoración de esfuerzo y aporte en su área laboral. Políticas · El colaborador deberá considerar las opiniones del grupo de trabajo para la toma de decisiones · Si el colaborador tiende a generar conflictos de forma continua se procederá a llevarlo por escrito, primer llamado de atenciones con copia a su Jefe inmediato. · Promover al grupo de colaboradores del área a llevar a cabo proyecciones que cumplan los objetivos en común. · Todo colaborador deberá cumplir con las funciones asignadas en un determinado tiempo. · Al verificar que el colaborador no cumple con el horario establecido se notificara primer llamado de atención por escrito. (Gómez, 2016) Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 005	Ene- 2019
	ORIGEN	REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA	DEPARTAMENTO
	ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
TEMA: Desarrollo continuo de actividades y mejora continua		
Es importante que en la empresa se desarrollan actividades que permitan la mejora continua de los procesos así como también la satisfacción y buena actitud que debe existir entre compañeros evitando conflictos internos y sobre todo manteniendo una capacidad intelectual creativa y de respeto entre cada uno de los integrantes de la empresa Objetivos · Desarrollar interés sobre el cumplimiento de satisfacción en la comunidad · Crear buen actitud e importancia del mejoramiento del ambiente laboral · Fomentar como compromiso personal y laboral la ejecución de honestidad y justicia en todo momento Políticas · Se controlara que en el área de trabajo no generen rumores · Si el colaborador desempeña de manera correcta sus funciones se reconocerá de manera emotiva · El colaborador al tener actitudes oportunistas y dañinas tendrá llamado de atención de manera verbal. · Mantener la capacidad intelectual y creativa hacia la experiencia laboral. · Promover el crecimiento del desarrollo personal y profesional mediante la relevancia de sus habilidades (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 006 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , promover la comunicación efectiva		
Mediante esta actividad se pretende dar a conocer a cada uno de los integrantes de la empresa sobre el movie laboral fortaleciendo el respeto cada puesto de trabajo Objetivos · Promover la interrelación y comunicación libre en el ámbito laboral. · Evitar las amenazas de manera escrita o verbal. · Diagnosticar los gestos de rechazo y menosprecio entre los colaboradores Políticas · Se controlara que no se impida actos de interrelación hacia los colaboradores · Garantizar el cuidado de rumores que generen hacia el colaborador sea de manera laboral o vida privada. · Se deberá implantar una comunicación amplia y a tiempo sobre su área laboral. · Si los colaboradores generan conflicto se procederá a un llamado de atención hacia ambas partes, y a la vez se encontraran para aclarar dicho conflicto el cual sea solucionado de la manera más conveniente. · Se controlara el tipo de comunicación que generan entre áreas administrativas las cuales permitirán visualizar como van desarrollando la empatía laboral. (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 007 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , ataque a las relaciones sociales y personales		
Es importante que cada uno de los colaboradores mantenga una relación social y personal saludable es decir evitando actos inadecuados entre compañeros de trabajo con la finalidad sientan a gusto en cada área y que mantengan el compañerismo respeto ética y moral entre cada uno de ellos Objetivos · Implantar importancia en la asignación de puesto las cuales no permitan al colaborador ser aislado del grupo. · Evitar rumores que ataquen creencias del colaborador la cual permita difundir su desempeño laboral. · Promover la asignaciones de tareas que no afecte su capacidad y nivel profesional Políticas · Garantizar la convivencia entre diversas culturas la cual no permita descredito de honra o fama entre los colaboradores · Si generan aislamiento al colaborador se procederá a un llamado de atención de manera verbal y escrita. · Se controlara que no implanten gestos de burlas o ridiculizaciones hacia los colaboradores · Promover una cultura fuera de críticas entre los colaboradores para ampliar las relaciones interpersonales. · Brindar una atención adecuada hacia la comunidad y colaboradores con fin de satisfacer las interrelaciones entre sí. (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 008	Ene- 2019
	ORIGEN	REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA	DEPARTAMENTO
	ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , daños a la integridad física		
También es importante dar a conocer a cada uno de los colaboradores los diferentes tipos de mobbing Y cómo altera la integridad física de la persona así también en lo psicológico lo que disminuiría desempeño laboral Objetivos · Generar grupos de unión y poder en común hacia la participación de las tareas que implementan en su área laboral. · Efectuar la capacidad de participar y desarrollar sus habilidades con el fin de modificar su ambiente laboral · Promover un ambiente fuera de daños físicos y psicológicos. Políticas · Si irrespeto y genera conflictos habituales que dañen al colaborador se procederá a llamar la atención de manera verbal lo cual le corresponderá pedir disculpas al afectado. · Asegurar que el colaborador no genere sobre carga de trabajos o a su vez monótonos. · Garantizar un ambiente sin daños físicos o psicológicos, para que el grupo de colaboradores puedan desarrollar de manera eficaz sus labores. · Se controlara que no implanten discriminación hacia los colaboradores, de tal manera que si se desarrolla dicho problemática que procederá a un llamado de atención de manera verbal y escrita. · Proteger al colaborador hacia cualquier conducta inadecuada que dañe la integridad y seguridad del trabajo al momento de realizar sus labores. (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 009 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , comunicación asertiva		
Es para prevenir el mobbing es necesario que exista una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo para fomentar el buen compañerismo así también la persona que sufre de móvil debe solicitar apoyo emocional y también comunicar a sus superiores Objetivos · Construir la posibilidad de dialogo ante un conflicto · Fomentar la sociabilidad y expresión dentro del grupo de colaboradores · Alanzar un ambiente fuera de burlas por errores cometidos por algún colaborador. Políticas · El colaborador tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional · Se debe respetar al colaborador la decisión de compartir o no opiniones. · Se controlara el comportamiento que llevan entre diversas áreas. · Mantener respeto el espacio laboral de cada colaborador · Se evaluara la convivencia que han generado entre colaboradores trimestralmente. (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 010 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , comunicación descendente		
En este caso una persona que sufra de móvil debe comunicar a los altos mandos de manera verbal o escrita con la finalidad de tomar medidas preventivas Y si de ser necesario separar a la persona que está causando un mal desempeño clima laboral Objetivos · Fomentar la convivencia de los altos mandos de manera verbal y no verbal hacia sus colaboradores en responsabilidad · Desarrollar conversaciones asertivas con la finalidad que alcancen determinados objetivos en común · Mostrar afabilidad a la comunidad al presentar inquietudes o quejas. Políticas · Si el jefe inmediato transmite de manera descortés documentos por escrito se procederá a enviar llamado de atención por escrito. · Se Controlar actitudes inadecuadas al momento de desempeñar actividades y funciones entre sus responsables. · Se vigilara que el jefe inmediato no genere actitudes autoritarias. · Promover respeto al solicitar el cumplimiento de políticas laborales o procedimientos. . (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 011 ORIGEN	Ene- 2019 REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , comunicación ascendente		
Es necesario desarrollar un ambiente fuera de jerarquías es decir que los colaboradores no tengan miedo de comunicar alguna anomalía o móvil que esté alterando su desempeño en la empresa Objetivos · Desarrollar un ambiente fuera de jerarquía. · Generar confiabilidad hacia los jefes inmediatos · Promover la participación y opinión de los colaboradores Políticas · Controlar que el colaborador presente información en el tiempo determinado. · Se Garantizar políticas democráticas para la participación de las dos partes. · Evaluar el agrado que tiene el colaborador al momento de convivir con su jefe inmediato. · Los colaboradores deberán participar dentro del área laboral a reuniones sobre temas que mejoren el clima laboral. · Si el colaborador empieza a generar rumores que lleguen a oídos de su jefe inmediato tendrá su respectiva sanción de manera verbal. . (Gómez, 2016)		
Vigencia 01 enero del 2019		

PLAN DE CAPACITACIÓN	NÚMERO	ACTUALIZACIÓN
DTW	TEC: 012	Ene- 2019
	ORIGEN	REALIZADO
AUTORIZADO:	ÁREA	DEPARTAMENTO
	ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
TEMA: Mobbing , comunicación ascendente		
Es necesario que se comunique inmediatamente a cada líder de área de trabajo para prevenir el mobbing que permita evitar un mal clima laboral y también establecer actividades competentes que mejoren la calidad del respeto liderazgo y trabajo en equipo Objetivos · Desarrollar un ambiente fuera de jerarquía. · Generar confiabilidad hacia los jefes inmediatos · Promover la participación y opinión de los colaboradores Políticas · Controlar que el colaborador presente información en el tiempo determinado. · Se Garantizar políticas democráticas para la participación de las dos partes. · Evaluar el agrado que tiene el colaborador al momento de convivir con su jefe inmediato. · Los colaboradores deberán participar dentro del área laboral a reuniones sobre temas que mejoren el clima laboral. · Si el colaborador empieza a generar rumores que lleguen a oídos de su jefe inmediato tendrá su respectiva sanción de manera verbal. (Gómez, 2016) ·		
Vigencia 01 enero del 2019		

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.

Actividades para fomentar buena disciplina empresarial



**Actividades que creen un
ambiente lleno de competencias,
calidad, liderazgo, trabajo en
equipo, respeto.**

VIDEO DE MOTIVACIÓN

NO TE RINDAS



Dirigido: A la concientización de las actitudes en el transcurso de la vida

Duración: 25 minutos

URL: https://www.youtube.com/watch?v=vdLr_WP8XNA

ACTIVIDAD DE GRUPAL: ABRAZO MUSICAL

Duración: 30 minutos

Lugar: Sala de Reuniones del Distrito

Material: Parlantes - Computador

Objetivo: Fortalecer el sentimiento de grupo, desde una acogida positiva y una actitud animada



Desarrollo:

- **Los colaboradores deberán hacer un círculo muy separados.**
- **Se procederá a poner la música en el cual deberán danzar al son del compas**
- **Cuando la música se detiene todos los colaboradores tendrán que saltar y dirigirse abrazar a la otra**
- **Continúa la música hasta que el abrazo se haga cada vez mayor hasta llegar al final. (Gómez, 2016)**

ACTIVIDAD DE GRUPAL: TELEFONO DAÑADO

Duración: 30 minutos

Lugar: Sala de Reuniones del Distrito

Material: Mensajes que se va a transmitir por grupos

Objetivo: implantar la observación mediante la distorsión desde su frente original hasta su destino final



Desarrollo:

- Se grabara la experiencia y verificar como va generándose la distorsión
- Se solicita tres filas de 10 personales en sus respectivos asientos
- El colaborador presenta cada frase al primer participante lo cual lo lee y se lo retira.
 - El participante empieza a decir a su compañero de alado la respectiva frase
 - Al finalizar el ultimo participante escribe para con ello poder identificar la variación de la frase
- El colaborador guía para que el grupo y analice como se puede aplicar lo aprendido en su vida (**Gómez, 2016**)

VIDEO DE MOTIVACIÓN

ACTITUD POSITIVA

CUESTIÓN DE ACTITUD

Dirigido: A la motivación hacia su personalidad

Duración: 25 minutos

URL: https://www.youtube.com/watch?v=mADhX_cT1E

ACTIVIDAD DE GRUPAL: ME PRESENTO BAILANDO

Duración: 30 minutos

Lugar: Sala de Reuniones del Distrito

Material: hoja de papel , esferos, cinta

Objetivo: integrarse en equipo e identificar objetivos e interés que llevan en común y como generan subgrupos



Desarrollo:

- El facilitador plantea diversas preguntas las cuales los colaboradores deberán escribir en su hoja.
- Una vez ya escrito proceden a pegarse en el pecho la hoja escrita
- El coordinador explica que va a poner la música en la cual irán bailando y buscando a personas que tengan respuestas semejantes o iguales a las propias
- Mientras se van encontrando entre las personas a fines se irán agarrando del brazo
- La música parara y se le dará un corto tiempo para que intercambien entre si el porqué de las respuestas
- Cada grupo deberá exponer con que afinidad se conformaron (**Gómez, 2016**)

Conclusiones

- El Mobbing laboral es una conducta que se presenta dentro de las relaciones laborales para intimidar amedrentar física o emocionalmente a una persona disminuyendo su desempeño laboral
- El Mobbing se presenta mediante una serie de comportamientos inadecuados en contra del acusado dañando su integridad moral profesional
- El Mobbing laboral presenta tres niveles que pueden ser horizontal que se da entre compañeros de trabajo vertical descendente se da entre los mismos puestos de jerarquía y ascendente se puede dar entre subalternos

Recomendaciones

- Se recomienda utilizar el plan de prevención del mobbing laboral el mismo que permitirá mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa y también entregar mini folletos para que los colaboradores puedan informarse y de esta manera se encuentran capacitados sobre un tema tan importante que se vive en la sociedad actual
- Se recomienda que es lo que el gerente de la empresa asigne una persona de confianza para que controle el ambiente de trabajo y también se pueda prevenir el acoso laboral manteniendo así confianza entre los colaboradores y un buen desempeño laboral
- Se recomienda a los colaboradores de la empresa comunicar cualquier circunstancia que afecte su condición física moral o psicológica para que si la empresa pueda tomar medidas preventivas y de ser necesario sancionar a las personas responsables

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Humanos

1. Investigadora
2. Tutor del proyecto
3. Lector del proyecto:
4. Población: 20 personas
5. Asesor de la empresa
6. Capacitador

Recursos tecnologicos

1. Laptop
2. Flash memory
3. Cámara de fotos
4. Proyector
5. Parlantes

Recursos materiales

1. Papel bond (Resma 500h)
2. Impresiones
3. Copias
4. Empastados
5. Anillados
6. Cds impresos
7. Internet
8. Varios esferos, almuerzos. Movilización, etc.

6.02 Presupuesto

Tabla 17: Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Laptop	1	\$350,00	\$ 350,00
Flash memory	1	\$ 9,00	\$ 9,00
Alquiler Proyector	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Resma de papel bond	3	\$4,50	\$ 13,50
Impresiones	1000	\$00,05	\$ 50,00
Copias	300	\$ 0,05	\$ 15,00
Empastados	2	\$ 18,00	\$ 18,00
Anillados	5	\$ 1,50	\$ 7,50
Cds Impresos	4	\$2,50	\$ 10,00
Internet	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Movilización	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Refrigerio	1	\$75,00	\$ 75,00
TOTAL			\$643,00

Fuente: Propia

Elaborado por: Vanessa Rosero

6.03 Cronograma

Tabla 18: Cronograma



Fuente: Propia

Elaborado por: Vanessa Rosero

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos del presente proyecto se pueden establecer las siguientes conclusiones

Actualmente en muchas de las empresas se evidencia la existencia de problemas internos dentro del grupo de trabajo debido a que no se han establecido normas de comportamiento adecuadas y es así que se ve reflejado en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores también el problema radica en el bajo nivel de Liderazgo y control por parte de los directivos de la empresa por medio del presente plan se pretende evitar todos estos inconvenientes encontrados y mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su relación cotidiana

La despreocupación por mantener un ambiente sano por parte de los funcionarios y la falta de dedicación a su labor se caracteriza por la ausencia de un plan de prevención de Mobbing laboral vivo por la cual la presente investigación pretende dar una solución que permita corregir estos errores primeramente generando conciencia en los trabajadores y capacitándolos también fomentando el respeto y compañerismo

Es importante que exista una medición del ambiente y clima laboral con la finalidad de poder detectar problemas relacionados con móvil laboral en cada área de trabajo evitando así problemas interpersonales entre compañeros

7.02 Recomendaciones

Es necesario desarrollar un ambiente positivo de trabajo fomentando el respeto hacia cada uno de sus compañeros de trabajo y a utilizar el diálogo como medio de solución a cualquier inconveniente entre el grupo de trabajo

El plan de Mobbing laboral es un mecanismo que le permitirá a la empresa mejorar la productividad manteniendo un ambiente adecuado de trabajo y también realizar las debidas correcciones En el comportamiento de sus empleados y así contribuir con la misión y visión de la empresa que es mantener personal con ética y moral de calidad

A través del plan de móvil laboral se podrán realizar actividades para fomentar el compañerismo y también para concientizar a cada uno de los empleados sobre su comportamiento y también el respeto que debe existir entre ellos

Crear espacios de socialización mediante actividades sociales deportivas o culturales para fomentar la participación de los trabajadores e incentivar al buen compañerismo y mejoría del desempeño laboral en la empresa

BIBLIOGRAFÍA

Celín. (2016). *Plan*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec>:

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1236/3/PG%20247_CAPI
TULO%20II%20marco%20teorico%201.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1236/3/PG%20247_CAPI%20TULO%20II%20marco%20teorico%201.pdf)

Constitucion de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.wipo.int>:

<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). <http://www.inocar.mil.ec>.

Obtenido de <http://www.inocar.mil.ec>:

[http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Co
nstitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)

Cuidate Plus. (2019). *Bullying*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com>:

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/bullying.html>

Derecho Ecuador. (2019). *Acoso laboral*. Obtenido de

<https://www.derechoecuador.com>: [https://www.derechoecuador.com/acoso-
laboral](https://www.derechoecuador.com/acoso-laboral)

EstresLaboral. (2018). <http://www.estreslaboral.info>. Obtenido de

<http://www.estreslaboral.info>: [http://www.estreslaboral.info/acoso-
laboral.html](http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html)

- Fontelles, A. (2018). *Las fases del acoso laboral*. Obtenido de <https://orientacion-laboral.infojobs.net>: <https://orientacion-laboral.infojobs.net/fases-acoso-laboral>
- Foro de seguridad. (2018). *Qué es el mobbing o acoso laboral: síntomas, modalidades y consecuencias*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com>: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>
- Foro de seguridad. (2019). *Qué es el mobbing o acoso laboral: síntomas, modalidades y consecuencias*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com>: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>
- Foroseguridad. (2017). <http://www.forodeseguridad.com>. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com>: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>
- García. (2016). *“Fenómeno mobbing”*. Obtenido de <https://cpcecba.org.ar>: <https://cpcecba.org.ar/media/download/comisiones/laboral/articulomobbingcompleto.pdf>
- García, J. (2019). *Los 6 tipos de mobbing o acoso laboral*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com>: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral>
- Gómez, J. (2016). *ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CON EL FIN DE INFORMAR Y PREVENIR EL MOBBING LABORAL O ACOSO PSICOLÓGICO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO 17D03 CONDADO – CALACALÍ. D.M.Q. 2016 – 2017*. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec>:

<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2171/1/107-EMP-RH-16-16-1751446632.pdf>

Gonzalez, M., & Zanfrillo, A. (2004). *La violencia laboral en las universidades de gestión publica*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar>:

<http://nulan.mdp.edu.ar/856/1/00650.pdf>

Gonzalez, R. (agosto de 2012). *EL AUSENTISMO LABORAL*. Obtenido de

<http://randolpgr16.blogspot.com>: <http://randolpgr16.blogspot.com/>

Gonzalez, S. (2015). *El acoso laboral*. Obtenido de

<http://www.cedhtlaxcala.cedhtlax.org.mx>:

<http://www.cedhtlaxcala.cedhtlax.org.mx/Pdf/Comunicacion/2015/opticaDH/ODH.05.15.pdf>

Mansilla , F. (2018). *Las consecuencias del acoso laboral*. Obtenido de

<https://www.psicologia-online.com>: <https://www.psicologia-online.com/las-consecuencias-del-acoso-laboral-716.html>

Muñoz. (2007). *Dificultades del trabajador ante el acoso moral*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/dificultades-del-trabajador-ante-el-acoso-moral/>

Observatorio permanente de riesgos psicológicos. (s/f). *Violencia laboral en el*

trabajo y sus manifestaciones. Obtenido de <http://www.ugtbalears.com>:

http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/GUIA_ACOSO2.pdf
f

Observatorio Universitario de Inserción Laboral. (2018). *Preguntas mas comunes en*

una entrevista de trabajo. Obtenido de <https://web.ua.es>:

<https://web.ua.es/es/oil/empleo/las-preguntas-mas-comunes-en-una-entrevista-de-trabajo.html>

Organización Internacional de Trabajo. (2019). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global>:
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

Pablo Juan. (s/f). *Libreria Editrice Vaticana*. Obtenido de <http://w2.vatican.va>:
http://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/es/encyclicals/documents/hf_jp-ii_enc_14091981_laborem-exercens.html

Pérez, R. (2006). *MOBBING LABORAL: ACOSO MORAL, PSICOLÓGICO*. Obtenido de Revista de Ciencias Jurídicas:
<file:///C:/Users/pc07/Downloads/9733-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13734-1-10-20130508.pdf>

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. (2013). <https://www.unicef.org>. Obtenido de <https://www.unicef.org>:
https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

Psitam. (2017). *SÍNTOMAS ACOSO LABORAL O MOBBING*. Obtenido de <https://www.psitam.com/>: <https://www.psitam.com/2017/04/30/sintomas-acoso-laboral-mobbing/>

Ramirez, A., & Mayorga Daniela. (2017). *RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES.PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>:
<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

- Ramos, M. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec>:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1897/1/T->
- Región de Murcia. (2018). *Guía de prevención/actuación ante el acoso laboral*. Obtenido de <http://www.ffis.es>:
http://www.ffis.es/ups/prl/guia_preencion_actuacion_acoso_laboral.pdf
- Sánchez, Z. (2014). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx>:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572014000200010
- Tenesaca, M. (2016). *Plan de capacitación acerca del Mobbing*. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec>:
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2124/1/58-EMP-RH-15-16-1727521096.pdf>
- Universia. (2017). <http://www.universia.es>. Obtenido de <http://www.universia.es>:
<http://www.universia.es/entrevistas-expertos/mobbing-acoso-psicologico/at/1128384>
- Universia. (2019). *¿Qué es el Mobbing?* Obtenido de <http://www.universia.es>:
<http://www.universia.es/mobbing/mobbing-acoso-psicologico/at/1121950>
- Vilchez, C. (2015). *Mobbing ascendente: el rechazo al nuevo jefe*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com>:
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/mobbing-ascendente-el-rechazo-al-nuevo-jefe>

Vite , J. (2017). *ARBITRAJE Y MEDIACIÓN*. Obtenido de <http://www.i-parkman.com>: <http://www.i-parkman.com/es/articulos/arbitraje-y-mediacion/2330-el-acoso-laboral>

Wikipedia. (20 de diciembre de 2017). <https://es.wikipedia.org>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>: https://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral

ANEXOS

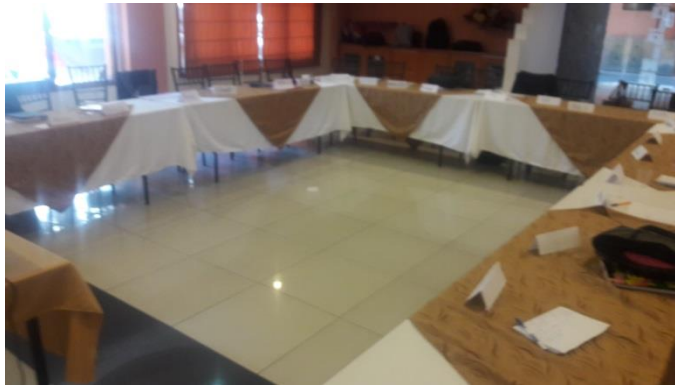
Fotografías



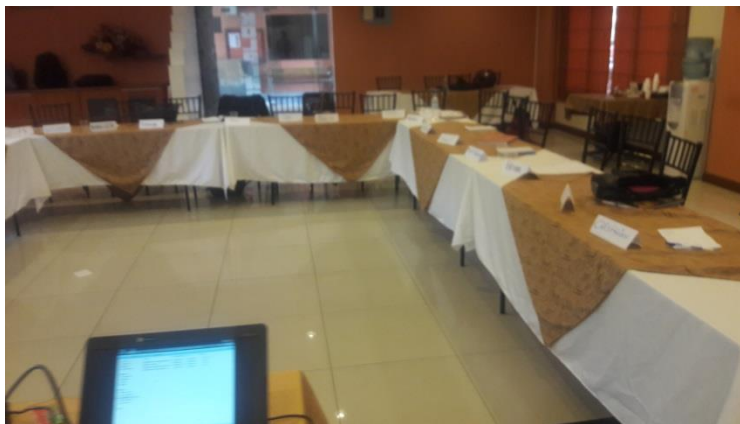
Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



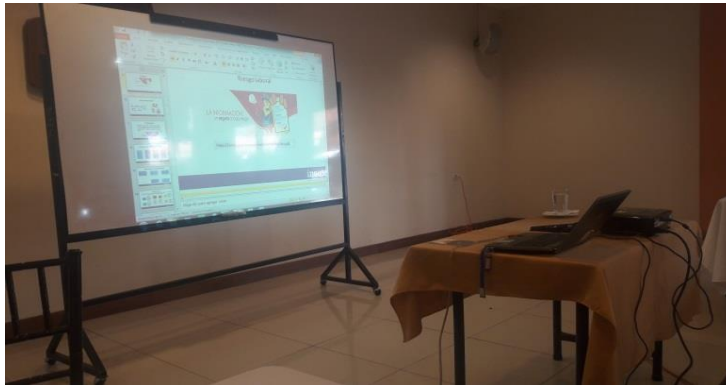
Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero



Elaborado por: Vanessa Rosero

DIGITAL THECNOLOGY WORLD

Soluciones informáticas a tu alcance



Quito, 24 de Abril del 2019

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presenté.-

De mi consideración:

Me permite emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación de UN PLAN DE PREVENCIÓN DE MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra empresa.

El Plan de Mobbing Laboral se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en la empresa DTW.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad

Atentamente



Ing. Manolo Favio Rosero Espinosa
GERENTE - PROPIETARIO
C.I 1716210842

Dirección: Av. Real Audiencia Entre Luis Tufiño y Bonifaz Cumba N5919
Telf: 2475-149 - 0995822443
Email: mrosero.19 unita@hotmail.com

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2019.



Urkund Analysis Result

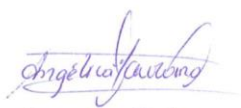
Analysed Document: TESIS VANESSA ROSERO FINAL 2 MAYO.docx (D51635551)
Submitted: 5/7/2019 3:37:00 AM
Submitted By: kattyvan_9031@hotmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

MARIO TESIS 3010.docx (D43299646)
Tesis Plan de capacitacion...Mobbing.pdf (D23361110)
TESIS TENESACA MICHELLE.docx (D19502346)
https://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral
<https://psicologiyamente.com/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral>
<https://www.derechoecuador.com/acoso-laboral>
<http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>
<http://randolpgr16.blogspot.com/>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2124/1/58-EMP-RH-15-16-1727521096.pdf>
<http://www.i-parkman.com/es/articulos/arbitraje-y-mediacion/2330-el-acoso-laboral>

Instances where selected sources appear:

26



Docente - Tutor

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA									
BIBLIOTECA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
NOMBRE TITULANTE: MANZANO DIAZ ANGEL EUGENIO ANNA									
NOMBRE ESTUDIANTE: MANZANO ESPINOSA ANTONIO									
CARRERAS: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL									
TEMA DE TITULACIÓN: ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERÍODO 2018-2019									
IMPRESIÓN REPORTE: Rem: 29 de mayo del 2019 10:14:09									
TIPO REPORTE: ACUMULATIVO									
MODALIDAD: INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN									
NO. CODIGO	FECHA TITULACIÓN	TIPO ASIGNATURA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	PERÍODO: OCT 2018, MAR 2019	
1	160334	2018-12-17	INSTU	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2018-12-17 18:00:00	2.00	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL TEMA INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES	PROCESADO	
2	160335	2018-12-22	AUTONOMA	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2018-12-22 19:00:00	11.00	REDACCIÓN DEL CONTEXTO MACRO, MESO Y MICRO	PROCESADO	
3	160336	2018-12-20	INSTU	ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN	2018-12-20 18:00:00	2.00	REVISIÓN DEL TEMA INVESTIGACIÓN Y CONTEXTO PROYECTO	PROCESADO	
4	160337	2018-12-28	AUTONOMA	ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN	2018-12-28 21:00:00	11.00	COLOCAR EN EL FORMATO EL TRABAJO AJUSTAR EL CONTEXTO CON NORMAS APA	PROCESADO	
5	160338	2018-01-10	INSTU	PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2018-01-10 19:00:00	2.00	INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN APROBACIÓN DEL CAPITULO 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	PROCESADO	
6	160339	2018-01-12	AUTONOMA	PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2018-01-12 20:00:00	11.00	DEFINICIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y ELABORACIÓN DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
7	160340	2018-01-17	INSTU	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAQUET DE INVOLUCRADOS	2018-01-17 19:00:00	2.00	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA MATRIZ T ELABORACIÓN DEL MAQUET DE INVOLUCRADOS REDACCIÓN DEL TEMA INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
8	160342	2018-01-19	AUTONOMA	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAQUET DE INVOLUCRADOS	2018-01-19 21:00:00	11.00	APROBACIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS Y ELABORACIÓN DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
9	160343	2018-01-24	INSTU	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAQUET DE INVOLUCRADOS	2018-01-24 19:00:00	2.00	REDACCIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS Y ELABORACIÓN DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
10	160344	2018-01-20	AUTONOMA	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAQUET DE INVOLUCRADOS	2018-01-20 21:00:00	11.00	DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS ESTRUCTURACIÓN DEL ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO	
11	160345	2018-01-24	INSTU	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2018-01-24 19:00:00	2.00	ELABORACIÓN DEL ARBOL DE PROBLEMAS ESTRUCTURACIÓN DEL ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO	
12	160347	2018-01-26	AUTONOMA	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2018-01-26 19:00:00	11.00	INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
13	160363	2018-01-31	INSTU	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2018-01-31 19:00:00	2.00	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO	
14	160364	2018-02-02	AUTONOMA	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2018-02-02 20:00:00	11.00	ELABORACIÓN DEL ARBOL DE OBJETIVOS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
15	160366	2018-02-07	INSTU	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-07 19:00:00	2.00	APROBACIÓN DEL CAPITULO 2 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS	PROCESADO	
16	160369	2018-02-09	AUTONOMA	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-09 19:00:00	11.00	ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
17	160370	2018-02-14	INSTU	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-14 19:00:00	2.00	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
18	160373	2018-02-16	AUTONOMA	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-16 20:00:00	11.00	ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
19	160380	2018-02-21	INSTU	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-21 19:00:00	2.00	APROBACIÓN DEL CAPITULO 3 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
20	160381	2018-02-23	AUTONOMA	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-23 18:00:00	10.00	ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
21	160382	2018-02-28	INSTU	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-02-28 19:00:00	2.00	ELABORACIÓN DEL MAQUET DE MARCO LÓGICO INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	
22	160384	2018-03-01	AUTONOMA	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2018-03-01 20:00:00	10.00	INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO	

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2018

23	161085	2019-04-07	INSITU	2019-04-07 17:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2.00	DEFINIR LA PROPUESTA IDENTIFICAR LOS ANTECEDENTES DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	PROCESADO
24	161097	2019-04-09	AUTONOMIA	2019-04-09 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	11.00	ELABORACIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
25	161099	2019-04-14	INSITU	2019-04-14 17:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	2.00	APROBACIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
26	161100	2019-04-16	AUTONOMIA	2019-04-16 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	11.00	ELABORACIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
27	161104	2019-04-21	INSITU	2019-04-21 17:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	2.00	APROBACIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
28	161106	2019-04-23	AUTONOMIA	2019-04-23 09:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	11.00	ELABORACIÓN DE LA HERBERAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
29	164449	2019-04-28	INSITU	2019-04-28 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECTORES	1.00	APROBACIÓN DEL CAPÍTULO 4 IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
30	164450	2019-04-30	AUTONOMIA	2019-04-30 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECTORES	11.00	REVISIÓN DE LOS RECURSOS ESTABLECER EL INVESTIGACIÓN DEL PRESUPUESTO	PROCESADO
31	164451	2019-04-04	INSITU	2019-04-04 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	1.00	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
32	164452	2019-04-06	AUTONOMIA	2019-04-06 09:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	11.00	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
33	164453	2019-04-18	INSITU	2019-04-18 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	1.00	IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CRONOGRAMA INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
34	164454	2019-04-20	AUTONOMIA	2019-04-20 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	11.00	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
35	164455	2019-04-23	INSITU	2019-04-23 17:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	1.00	APROBACIÓN DEL CAPÍTULO 5 ELABORACIÓN DE LAS CONCLUSIONES	PROCESADO
36	164457	2019-04-21	AUTONOMIA	2019-04-21 09:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	11.00	REDACCIÓN DE LAS CONCLUSIONES REVISIÓN APROBACIÓN DEL CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO IDENTIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
37	164458	2019-04-23	INSITU	2019-04-23 17:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	1.00	REDACCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
38	164459	2019-04-27	AUTONOMIA	2019-04-27 09:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	11.00	REDACCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACIÓN	PROCESADO
TOTAL HORAS:						240		
FIRMAS				FIRMAS				
TITULO				ALUMNO				DELEGADO
MONZONITIZ ANGELEA GERVANIA				ROSARIO ESPINOZA VANESSA KATHIRINE				JARA CRESPO ENRIQUE FABIAN
CI: 171698171				CI: 171615783				CI: 010234653
								FECHA:

ELABORAR UN PLAN DE PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA DTW UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2018-2018



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **Rosero Espinosa Vanessa Katherine**, portador de la cédula de identidad N° 171621578-3, previa validación por parte de los departamentos facultados.

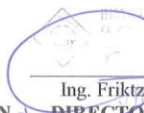
Quito, 29 de mayo del 2019


Sra. Mariela Balseca
CAJA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA

Psicólogo: Fabian Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
Ing. William Parra
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
31 MAY 2019
8.1
Ing. Samira Villalba
Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


Ing. Frikizia Mendoza Mba
DIRECTOR DE CARRERA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
Administración de Recursos
31 MAY 2019
Magui Ordoñez
Sra. Magui Ordoñez
SECRETARIA ACADÉMICA

Nuestro reto formar seres humanos con iguales
derechos, deberes y obligaciones