

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería  
Comercial

**“El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los  
empleados”**

**Autor:**

Marilyn Andrea Albán Pazmiño

**Director:**

Galarza Cachiguano Iván Santiago, **Msc.**

**Ibarra- 2022**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados**

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERÍA COMERCIAL

**APROBADO POR:**

Galarza Cachiguano Iván Santiago, **Msc.**

---

**DIRECTOR**

Rosa Elena Trejo Rodríguez, **Ing.**

---

**MIEMBRO TRIBUNAL**

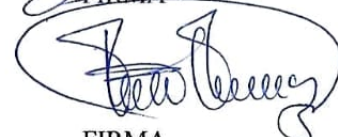
Ligia Isabel Beltrán Uvidia, **Msc.**

---

**MIEMBRO TRIBUNAL**



FIRMA



FIRMA



FIRMA

### CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Albán Pazmiño Marilyn Andrea,  
bajo mi supervisión.

Ibarra, a los 08 días del mes de marzo del 2021

FIRMA 

Msc. Galarza Cachiguano Iván Santiago

DIRECTOR DE TESIS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100396581-9	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Albán Pazmiño Marilyn Andrea	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Balcones del Milagro, Ibarra	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:maalbanp@utn.edu.ec">maalbanp@utn.edu.ec</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		(062) 542-450	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b> 0980481361

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados
<b>AUTOR (ES):</b>	Albán Pazmiño Marilyn Andrea
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	20 de mayo de 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería Comercial
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Galarza Cachiguano Iván Santiago

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de mayo de 2022

### EL AUTOR:



Albán Pazmiño Marilyn Andrea

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme disfrutar junto a las personas que más amo y sé que me aman, gracias a mis padres, mis hermanas y mi esposo por brindarme su compañía y apoyo durante todo el transcurso, por no darse por vencidos en los malos momentos y salir adelante siempre juntos. A mi prima Viviana por los consejos que me ha brindado cuando sentía que ya no podía, por estar siempre ahí con un mensaje de ánimo.

De igual manera, agradezco a mi asesor de tesis Msc. Iván Galarza, por los conocimientos impartidos, por la paciencia y dedicación en cada actividad realizada y por cada uno de sus consejos para mejorar cada día el proyecto.

Agradezco a mis compañeras y amigas Iralda y Cyndi por haber hecho de mi carrera universitaria más agradable y divertida, por cada momento compartido y a pesar de las peleas hemos logrado sobrellevar las cosas.

  
Andrea Albán

## DEDICATORIA

Con todo el amor dedico mi tesis a mis padres, Franklin y Beatriz por apoyarme durante el transcurso de mi carrera universitaria, por todo el amor brindado en momentos de cansancio y angustia, por haber confiado y creído en mí. Por enseñarme a valorar la vida y guiarme siempre de la mano por el camino correcto.

De igual manera a mis hermanas por su apoyo incondicional, en especial a mi hermana Dayana, mi compañera de locuras, por la paciencia de cada noche, por cada detalle por más pequeño que sea y que para mí significaba mucho, a pesar de los momentos de estrés y mal humor siempre estuvo ahí acompañándome para que no me dé por vencida.

Y a ti, mi compañero de vida, mi hoy esposo Cristian Jiménez por haberme guiado a tomar la mejor decisión al momento de elegir mi carrera, por haberme impulsado todo este tiempo a salir adelante sin interés alguno, por estar siempre conmigo y creer en mí, por los buenos momentos que compartimos. No ha sido fácil llegar hasta aquí, pero gracias al apoyo incondicional desde el inicio de esta travesía universitaria y motivación he podido concluir con el desarrollo de mi tesis.

Gracias a todos.!

## INDICE DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	4
AUTORIZACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD .....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
DEDICATORIA.....	7
INDICE DE CONTENIDO.....	8
RESUMEN.....	13
PALABRAS CLAVE.....	13
ABSTRACT .....	14
KEYWORDS: .....	14
Introducción.....	15
Antecedentes .....	15
□ Problema de la investigación .....	18
□ Justificación de la investigación .....	21
□ Objetivos .....	22
□ Objetivo General.....	22
□ Objetivos Específicos .....	22
□ Pregunta de investigación.....	22
CAPITULO I: Marco Teórico .....	23
1.1. Fundamentación Teórico .....	23
1.1.1. Aplicación de la teoría de campo en el acoso laboral .....	23
1.1.2. Teoría de las relaciones humanas (George Elton Mayo) .....	24
1.2. Fundamentación Empírica .....	25
1.3. Fundamentación conceptual.....	30



	9
1.3.1. Definición de Acoso laboral .....	30
1.3.2. Acoso vertical descendente .....	33
1.3.3. Origen de los distintos tipos de acoso laboral descendente .....	35
1.3.4. Perfil del acosador.....	38
1.3.5. Perfil de acosado .....	38
1.3.6. Conceptualización de eficacia.....	39
1.3.7. Factores de eficacia laboral.....	40
1.3.8. Relación existente entre acoso laboral y eficacia.....	44
1.4. Aspectos Normativos .....	45
<b>CAPITULO II Metodología de la investigación .....</b>	<b>48</b>
2.1. Tipo de investigación.....	48
2.2. Métodos de investigación .....	49
2.3. Técnica e Instrumentos .....	50
2.4. Descripción de Datos .....	51
2.5. Determinación de conceptos .....	52
<b>CAPÍTULO III: Análisis de resultados .....</b>	<b>53</b>
3.1. Principales resultados obtenidos de la investigación .....	53
3.2. Logro de los objetivos planteados.....	59
3.3. Dar respuesta a las preguntas de investigación.....	61
3.4. Limitaciones y alcance de la investigación.....	62
3.4.1. Limitaciones.....	62
3.4.2. Alcance.....	62
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>

	10
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
Anexos .....	73
Anexo 1 Modelo de encuesta dirigida a los jefes de las empresas .....	74
Anexo 2 Modelo de encuesta dirigida a los empleados .....	75
Anexo 3 Cartas de autorización y confidencialidad .....	77
Anexo 4 Encuestas realizadas a los jefes de las empresas .....	79
Anexo 5 Fotografías .....	80
Anexo 6 Salida de Software .....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Porcentajes de equivalencia de los factores de eficacia en escala de Likert .....	56
Tabla 2 Presencia de acoso laboral en la empresa Nuevo Mundo.....	57
Tabla 3 Presencia de acoso laboral en la Empresa Auto Repuestos.....	58

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Factores que inciden en la eficacia de los empleados .....	56
Gráfico 2 Análisis general (Tipos de acoso laboral) .....	59
Gráfico 3 Carta de autorización y confidencialidad Nova Distribuciones .....	75
Gráfico 4 Carta de autorización y confidencialidad Autoeastern.....	76
Gráfico 5 Encuestando a la Sra. Jessica Vásquez (Propietaria Nova Distribuciones) .....	78
Gráfico 6 Encuestando al Sr. Gabriel Moya (Gerente comercial Autoeastern)	80
Gráfico 8 Respuestas obtenidas de los asesores comerciales de Autoeastern...	81
Gráfico 7 Respuestas obtenidas de los asesores comerciales de Nova Distribuciones.....	82

## RESUMEN

El presente estudio del acoso laboral se establece una afectación al desarrollo organizacional de las empresas que en este caso son Nuevo Mundo y AutoRepuestos, al determinar que sus 18 asesores comerciales han tenido una reducción en sus capacidades físicas y psicológicas a causa del estrés laboral. La carga en las actividades encomendadas, miedo e inestabilidad instigada por sus superiores permiten llegar a comprobar que este fenómeno social influye en la eficacia de las aptitudes y actitudes de los empleados. Para lo cual se aplicó una metodología de investigación básica mediante la apertura de preguntas respondidas a través de la plataforma digital al usar un enfoque cualitativo que permitió determinar los fenómenos que influyen en la disminución de sus capacidades, comportamiento y relaciones existenciales entre aquellos que componen el grupo de trabajo a nivel jerárquico creando situaciones negativas que no ayudan al progreso de la personalidad y tampoco a la empresa o sus negociaciones.

### **PALABRAS CLAVE:**

Acoso laboral, eficacia, organización, trabajador, empleador.

**ABSTRACT**

The present study of workplace harassment establishes an impact on the organizational development of the companies that in this case are Nuevo Mundo and AutoRepuestos, by determining that their 18 commercial advisers have had a reduction in their physical and psychological capacities due to work stress, load in the entrusted activities and fear and instability instigated by their superiors with which and comes to verify that this social phenomenon influences the effectiveness of the skills and attitudes of employees. For which a basic research methodology was applied by opening questions answered through the digital platform by using a qualitative approach that allowed determining the phenomena that influence the decrease in their capacities, behavior and existential relationships among those who make up the Working group at the hierarchical level creating negative situations that do not help the progress of the personality and neither the company or its negotiations.

**KEYWORDS:**

Workplace harassment, efficacy, organization, worker, employer.

## Introducción

### Antecedentes

A lo largo de la historia el acoso laboral ha sido enfocado desde diversas corrientes, permitiendo ser conocido por primera vez como mobbing el cual hacía mención del hostigamiento que existía por una manada de animales a uno solo, lo cual permitió que años después, el estudioso Leymann decidiera utilizar esta definición dentro del entorno laboral de la sociedad Lorenz (como se citó en Flores et al. 2007).

Con lo cual se ha permitido conocer que el mobbing no es un tema de análisis reciente sino que ha sido albergado por varios años permitiendo ser constituido en la actualidad como un problema de enfoque mundial que lastimosamente afecta al desarrollo cognitivo de las personas y al empresarial, por lo cual es necesario determinar los principales fenómenos sociales, económicos que influyen en las personas que lo practican así como conocer cuáles son los factores que hacen que estas prácticas no sean erradicadas.

Es importante mencionar que Brodsky, como se citó en Flores et al. (2007) refiere:

Al trabajador hostigado, su libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base en un contexto en el que hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas que hoy se abordan en la investigación sobre el estrés.

Con el transcurso de los años, en la sociedad se ha ido adaptando el término mobbing, llegando a ser conocido a nivel mundial. De hecho, su conocimiento ha ido avanzando de manera lenta, llegando a convertirse en un problema que afecta a la colectividad en general y en especial al mundo laboral. Es importante mencionar que la definición de acoso laboral surgió a partir de los años ochenta, es decir que ya ha transcurrido un gran tiempo de la inmersión de este término, sin embargo, son recientes los casos que se han dado a conocer en el mundo (Barrado y Prieto, 2016).

El término mobbing, ha sido adaptado por los investigadores a diferentes problemas que abarca la violencia psicológica, los cuales pueden llegar a exponerse por un largo periodo de tiempo. Igualmente se refiere a la violencia excesiva y repetitiva que ejerce una persona en contra de otra dentro del ambiente de trabajo con el objetivo de perjudicar la comunicación y desempeño de actividades, logrando así que la víctima sea mal vista por el resto de personal y debido a la presión que percibe este, tome la decisión de abandonar su puesto de trabajo, ya que, el ambiente se torna tenso (Barrado y Prieto, 2016).

El acoso laboral es un tema delicado dentro de la sociedad, y gracias a las investigaciones realizadas se ha podido establecer que practicar malos tratos ya sea de obra o palabra, en contra de subordinados o colegas de trabajo, es considerado un comportamiento inadecuado, el cual da apertura a la existencia de un problema social que trae consigo consecuencias negativas y perjudiciales para quien lo sufre.



Es importante destacar que Piñuel (2001) menciona:

El acoso laboral trae consigo consecuencias graves que afectan principalmente el desempeño de la víctima, disminuyendo su potencial y el de la organización. De igual manera manifiesta que el acoso laboral en forma general reduce la eficacia dentro de la organización, debido a que se produce una desestabilización de la persona.

En el Ecuador el acoso laboral era considerado únicamente a las acciones referentes a acoso sexual, sin embargo, se estableció una reforma legal en la cual se considera que el acoso laboral también hace mención a aquellas actividades o comportamientos que perjudiquen a la honra de la persona o daños en el lugar de trabajo (Serrano, 2018).

Con respecto a la eficacia es un tema poco analizado por los investigadores, a pesar, que la eficacia es de suma importancia y necesita ser aplicada en el ámbito práctico antes que en el teórico. En relación a la eficacia individual, se enfoca en su mayor parte al rendimiento de cada individuo en el ambiente laboral (Rodríguez & Mayo, 2014).

Sánchez et al., (2019) refieren:

El sector automotriz es importante en la economía de los países por su efecto multiplicador en las diferentes industrias: manufacturera, metalmecánica, plásticos y de neumáticos, entre otras, además de ser fuente generadora de empleo directo e indirecto, tanto en empresas fabricantes de vehículos, como en las de autopartes y de comercialización.

- **Problema de la investigación**

El presente problema radica en que el acoso laboral estaría afectando a la eficacia de los empleados y a su vez la administración organizacional de las empresas, debido a que, los empleados se encuentran subordinados a los órdenes jerárquicos de dominación que podrían estar influyendo en las capacidades físicas y mentales de los trabajadores a causa de las obligaciones mal orientadas, en cuanto al desenvolvimiento de sus actividades, generando posibles efectos negativos no solo a la persona que lo sufre, sino, a la organización en donde se practica este fenómeno (Barrado y Prieto, 2016).

Es por ello por lo que las consecuencias a nivel organizacional podrían principalmente concurrir con la reducción del desempeño del personal, debido al mal clima laboral que se produce a causa de este fenómeno, generando así, que el trabajador acosado pierda la concentración, lo que hace que, se pueda generar una reducción de ingresos a la organización. Se debe tomar en cuenta que el estudio se enfoca en razón de las situaciones de acoso que provienen desde los niveles jerárquicos superiores y si esto se logra verificar en el ámbito público, la imagen de la empresa puede verse afectada (Flores et al. 2007).

Existen diferentes situaciones a través de las cuales se requiere evidenciar la presencia de acoso laboral en las instituciones públicas como privadas, sin que este fenómeno sea catalogado, erradicado o tomado en cuenta como un problema por parte de los organismos competentes.

En cuanto al ámbito privado en el que se enfoca el presente estudio de acuerdo con los asesores comerciales, se requiere reconocer si han sido víctimas de forma directa mediante humillaciones verbales, estrés, maltrato físico o de forma indirecta a través de la carga laboral en cuanto a las responsabilidades establecidas en el contrato, es decir al requerir un aumento en el presupuesto mensual sin considerar la situación económica que se atraviesa, sin tomar en cuenta el tamaño de la zona en que se labora, sin actualizar o dar herramientas que apoyen dichas medidas e incluso generando inestabilidad a la hora de pedir se firmen documento como pagares para beneficio de la empresa, realizar jornadas de trabajo fuera de su horario habitual sin pago, otorgación de tareas para las cuales no fue contratado, incluso obligar a firmar la renuncia voluntaria bajo amenazas, mismas que no son denunciadas por proteger su trabajo o tener acceso a una indemnización generando impunidad y el bajo desempeño empresarial (Casero, 2006).

Cada uno de estos atropellos podrían estarse originando en el empleado causando una baja autoestima, estrés, ansiedad, depresión incluso decepción de su trabajo, contribuyendo a la pérdida de interés y reducción en el desempeño y por ende se ve afectada su eficacia laboral al momento de desarrollar cualquier actividad encomendada por sus jefes, debido a la incertidumbre que podría generar esta situación.

Desde que el acoso laboral está tipificado como una violación a los derechos de los trabajadores en noviembre de 2017, el Ministerio de Trabajo del Ecuador ha recibido 518 denuncias. De esas, 359 se registraron en 2018 y 159 durante los ocho primeros meses de 2019. (Machado, 2019)

Es de esta manera que en algunas instituciones privadas no han contemplado esta conducta como maltrato, por lo cual es necesario dar a conocer las consecuencias que implica el acoso en el caso de llegarse a comprobar, y de alguna manera establecer medidas de acción afirmativa que permita reducir o evitar este tipo de situación creando un ambiente de buenas prácticas entre los empleados y la empresa.

La investigación se ha enfocado desde diversas líneas pero a nivel empresarial de forma escasa por lo cual la información en este tipo de estudios es reducida permitiendo que el presente análisis de un aporte significativo para el desarrollo administrativo empresarial explorando la relación existente entre los comportamientos de mobbing y su gravedad percibida dentro de las instituciones que al parecer no contemplan políticas organizacionales que permitan contrarrestar el acoso laboral y su efecto en las prácticas laborales cotidianas del país de acuerdo al cumplimiento normativo de forma eficaz pues no existen manuales o guías que ayuden al trabajador para conocer sus derechos o efectuar las debidas denuncias.

Por otro lado, las investigaciones enfocadas a los diferentes tipos de acoso laboral se han tornado deficientes, en especial al acoso vertical descendente que requiere ser comprobado en los trabajadores de las empresas de estudio, mismos que podrían encontrarse ante condiciones desfavorables o un trato hostil por parte de sus jefes inmediatos, creando situaciones de insatisfacción personal y profesional (Motta, 2008).

- **Justificación de la investigación**

El trabajo es conveniente porque la investigación a realizar tendrá un impacto altamente positivo, servirá para identificar si existen malos tratos del propietario, gerente o persona encargada en contra de sus empleados, y para obtener conocimiento de lo que es el acoso laboral y sus consecuencias. De igual manera se podrá concientizar a la gerencia media sobre los efectos negativos que produce el acoso laboral tanto en los empleados como en la organización administrativa de la empresa.

Es así que se permitirá visualizar si la relación entre subordinados y jefes inmediatos se efectúa de manera adecuada, y de igual manera analizar si la eficacia de los trabajadores puede ser interrumpida por la presencia de acoso. La investigación se basará en datos recolectados mediante encuestas dirigidas a los gerentes y empleados del departamento de ventas de las empresas del sector automotriz seleccionadas previa autorización de las autoridades, cuyo cuestionario se basará en relación a la sexta encuesta europea sobre condiciones de trabajo.

Fondevila, (2016) y García (2016), han mencionado en sus trabajos, que la presencia del acoso laboral es una práctica habitual en las empresas, al ser un fenómeno que afecta la salud ocupacional, industrial y personal, pues en algunos casos el mobbing puede ser incluso invisible por el autoritarismo que identifica al victimario quien con o sin conocimiento afecta a la víctima que es sometida al acoso laboral.

En Ecuador se intenta comprender si existe desconocimiento parcial, total o inobservancia en lo que abarca el acoso laboral, con la investigación se pondrá en conocimiento, cómo puede verse afectado el entorno laboral dentro del sector

automotor, a fin de realizar un aporte a la economía nacional, tanto a nivel de empleo, como a nivel de gestión e ingresos tributarios y administrativos siendo los principales beneficiarios los niveles jerárquicos superiores al tener un buen desempeño en la empresa y lograr esta aumente sus ventas por el entusiasmo impartido, sus trabajadores porque gozaran de buenas prácticas y la sociedad porque del buen desempeño laboral depende el aumento de producción y empleo.

- **Objetivos**
- **Objetivo General**

Identificar la influencia del acoso laboral en la eficacia de los empleados.

- **Objetivos Específicos**
  - Analizar los tipos de acoso laboral que están presentes en las empresas.
  - Identificar los factores que inciden en la eficacia de los empleados.
  - Explicar la relación que existe entre acoso y eficacia laboral.
- **Pregunta de investigación**

¿De qué manera se ve afectada la eficacia de los empleados debido al acoso laboral?

## CAPITULO I: Marco Teórico

### 1.1. Fundamentación Teórica

#### 1.1.1. *Aplicación de la teoría de campo en el acoso laboral*

Es importante mencionar que toda acción humana es apoyada de una teoría con la cual se permite la comprobación de los actos y desempeños que se desarrollan en la vida cotidiana y en el entorno que rodea al ser humano que influyen en su comportamiento o capacidades sea de forma positiva o negativa, esto quiere decir que las relaciones entre individuos categoriza el comportamiento de una persona ante los demás pero este es diferente en cada ser vivo pues la manera de apreciar las cosas es diferente.

Es por ello que, Lewin como se citó en Chiavenato (2011) afirma que:

La teoría de campo asegura que la conducta humana no solo depende de los pensamientos y el ambiente, sino también de las relaciones entre ambos. La conducta se deriva de la totalidad de factores y eventos coexistentes en determinada situación. Las personas se comportan de acuerdo con una situación total, que comprende hechos y eventos que constituyen su ambiente. (p.63)

Es por ello que la teoría de campo está relacionada con el acoso laboral, ya que, la comunicación entre el empleador y el trabajador pueden verse afectada de forma negativa cuando no existe un buen ambiente laboral, ya sea por la carga excesiva de trabajo, lineamientos empresariales que amenacen su estabilidad, humillaciones o insultos, que disminuyen la capacidad física y sobre todo mental en el comportamiento del trabajador al presentar signos de estrés, ansiedad, baja autoestima, disminución en el

desarrollo de sus actividades para la cual fue empleado, afectando el buen funcionamiento de la empresa e incluso su crecimiento.

### ***1.1.2. Teoría de las relaciones humanas (George Elton Mayo)***

Esta teoría aplicada en el mundo actual se ha perfeccionado a través de los años misma que también es instaurada en las relaciones laborales en la cual se habla de una inadecuada apreciación de la realidad motivacional que debe existir entre los intervinientes para la excelencia y entusiasmo de los trabajadores, pues no se debe solventar únicamente el punto económico o social, sino que es necesario alimentar los conocimientos, despertar el interés e impulsar medidas o herramientas que ayuden al trabajador a cumplir con el desempeño que la empresa exige de forma positiva y no a través de amenazas que dejan en la deriva al trabajador al no contar con los mecanismos o estar desorientados al cumplir sus actividades.

En el centro de la Teoría de las Relaciones Humanas una de las principales bases teóricas en cuanto a la explicación del conflicto en la organización, se plantea como los hombres cumplen funciones diferentes según la posición que ocupan, en ocasiones suelen presentarse diferencias de tipo funcional por los desajustes psicológicos que sufre el trabajador cuando los canales de comunicación funcionan mal o por un bajo nivel de sentido de pertenencia a la empresa, o por un liderazgo impositivo. (Flores, 2005)

Es necesario crear un ambiente solidario, entusiasta y aplicar los valores humanísticos de una empresa de forma práctica en base a las teorías desarrolladas a fin



de cumplir con los objetivos empresariales que se requiere conseguir a través de buenas prácticas ambientales, sociales, humanísticas, psicológicas que permitan satisfacer y potencializar las aptitudes y actitudes del trabajador a través de las acciones ejercidas por el empleador (Chiavenato, 2011).

Los principios que sustentan la teoría de Elton Mayo se basan en la integración y el comportamiento social de los individuos, ya que, el buen desempeño se ve reflejado cuando se trabaja en equipo, de igual manera, se manifiesta que la conducta humana está condicionada por normas o condiciones sociales. Así mismo, se menciona que los aspectos emocionales son un factor clave dentro de la organización, porque, una buena relación y cooperación disminuyen la presencia de conflictos. En lo que respecta al estilo de supervisión, quien este a cargo de la dirección de una empresa debe poseer la capacidad de brindar un trato digno a sus empleados, saber comprender y comunicarse, ya que, la reducción de eficacia no se debe a un problema de ingeniería, sino de la relación de grupo (Ramos et al. 2007).

## **1.2. Fundamentación Empírica**

Se realizará un aporte en razón de las investigaciones que se han desarrollada desde diferentes perspectivas, pero con relación al tema de investigación.

De acuerdo con Fondevila (2008) en su artículo de investigación *“El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción”* realizó un estudio en el que se llegó a establecer que existía una conducta negativa en razón de las relaciones que comprenden las situaciones laborales, relevando un problema mundial,

pero con ciertos presupuestos que se diferencian para lo cual se ha enfocado el estudio en México dentro de las instituciones públicas en el cual se descubre que la víctima es ignorada o aislada sobre todo en razón de los sectores de bajos recursos que no cuentan con las herramientas necesarias para ejercer y hacer valer sus derechos de forma igualitaria lo cual fue comprobado mediante un enfoque cualitativo a 15 trabajadores a través de preguntas semiestructuradas a personas de mayor a menor cargo y de acuerdo a sus condiciones sociales, económicas, culturales llegando a determinar que el acoso laboral se ha constituido una práctica cotidiana de la cual el Estado ha hecho caso omiso y no ha empleado mecanismos para ser tratada o erradicada, creando un inefectivo cumplimiento laboral, en razón del presente estudio se ha enfocado al ámbito privado.

Monteiro et al. (2012) en su artículo de investigación titulado *“Estilos de gestión del conflicto, factores de personalidad y eficacia en la negociación”*, se refiere a un estudio en Portugal a un grupo de 255 personas las cuales vivían un acoso laboral, con ello se determina la eficacia negociadora que puede contribuir al buen ánimo empresarial pero que también pueden establecer aspectos negativos respecto con las facultades encomendadas más que la personalidad de los autores estratégicos -empleadores y empleados- pues existe una mala aplicación de la amabilidad que se ve confundida con la inadecuada condición de satisfacer a una autoridad a su sigilo, aislamiento e integración de los subordinados, el cual se confunde con responsabilidad y dominación, generando una cuestión de conflicto de acuerdo a una aplicación empírica debido a que las personas hacen normales ciertas condiciones equivocadas que en muchos de los casos generan aspectos negativos como la agresividad que no son erradicados por miedo a proteger sus propios intereses, todo esto se debe a una dominación mal enfocada la cual debe ser solucionada a través de la resolución de conflictos y la relación entre

personalidad con lo cual se genere una organización con los sujetos, su conducta a fin de frenar el acoso laboral con una adecuada negociación.

Orozco (2014) en su tesis *“Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones”* el cual se desarrolló en Guatemala, teniendo como muestra a 7 hombres a través de un estudio cualitativo en la cual se logra observar los efectos que causo en su entorno social y laboral respecto al acoso que sufren las personas en razón de como esta influye y las repercusiones que existen al crear inestabilidad emocional y afecciones en la integridad humana repercutiendo en el buen funcionamiento del trabajo, pero también en las prácticas equivocadas ejercidas por el acosador en forma de dominación, lo que se establece necesario a fin de identificar dichas particularidades y se ponga en conocimiento ante las autoridades correspondientes.

Para lo cual Arenas et al. (2015) al abordar su artículo de investigación *“Acoso laboral y conflictos interpersonales: El papel moderador de las bases de poder del supervisor”* realiza un estudio cuantitativo exploratorio a un grupo de 300 personas pertenecientes a la empresa Andalucía España logrando determinar un desequilibrio del poder a nivel empresarial, logrando agravar esta situación con el conflicto de acoso, por lo cual se debería arraigar una función de mediación que permita reducir la integración a reglas infundadas entre las partes y sobre todo por aquellos jerárquicos superiores para lo cual se ha incurrido en la aplicación práctica y teórica en cuanto al desarrollo interpersonal y el acoso laboral desde una consagración fundamental que permita la contratación de supervisores que tengan un conocimiento y conducta amparada en el

humanismo y valores, pero sobre todo mediante una adecuada gestión de conflictos para el progreso empresarial.

Según Meriläinen et al. (2016) en su trabajo investigativo *“Intimidación y comportamiento inapropiado entre el personal docente”* llegaron a concluir que las actitudes impropias empleadas en una universidad finlandesa para referirse a los docentes han ocasionado sentimientos de ansiedad, exclusión y discriminación. Afectando así el rendimiento laboral, se menciona que todo esto se desencadena por varios motivos de acoso como recorte de presupuesto, disminución de vacantes y el exceso de demandas de rentabilidad, lo cual fue corroborado con la utilización de un cuestionario digital sobre acoso y comportamiento inapropiado dirigido a 114 profesores. Llegando a determinar que el acoso laboral influye principalmente a nivel individual, originando trastornos afectivos, reducción del desempeño y autoconfianza profesional, ocasionando un declive en el entorno laboral.

De acuerdo con Carter et al. (2016) autores del artículo *“Los efectos del compromiso y la autoeficacia de los empleados en el desempeño laboral: un estudio de campo longitudinal”* lograron determinar que la autoeficacia y compromiso tiene una fuerte relación con el desempeño laboral, sin embargo, esta influencia varía dependiendo la tarea realizada. A pesar de que existe un mínimo número de estudios acerca de la relación de dichas variables, lograron encontrar información relevante para respaldar su conexión en el mundo laboral, demostrando así el nivel de compromiso de los trabajadores. Lo cual fue comprobado mediante un estudio de campo longitudinal a través de una encuesta dirigida a 6 empleados de una organización de servicios financieros de Australia, cabe mencionar que su participación fue de forma anónima.

Los resultados obtenidos, demuestran que el personal de recursos humanos debería poner mayor atención en la autoeficacia como un compromiso de los empleados para incitar a un mejor desempeño.

Según Demirkasimoglu, (2018) en su artículo “*El papel de la supervisión abusiva en la predicción de las respuestas de venganza y abandono de los docentes*” identificaron que cuando existe un comportamiento abusivo por parte de los supervisores, se generan actitudes no deseadas en los docentes, en su mayor parte de los varones entre las reacciones que se presentan se encuentra el abandono del puesto de trabajo o en el peor de los casos tomar venganza por los abusos sufridos. Hay que destacar que la experiencia de los docentes influye en las respuestas frente a situaciones de abuso. La información se obtuvo mediante un estudio realizado en las escuelas de Ankara-Turquía, a través de un cuestionario realizado a 330 docentes, llegando a concluir que los efectos de una supervisión abusiva llegan a ser indeseados tanto a nivel institucional como individual, es importante realizar esfuerzos para minimizar este tipo de abusos, por tal motivo es necesario realizar estudios en mayor profundidad para conocer los factores que justifican esta actitud negativa y así dar un seguimiento para reducir este problema.

De acuerdo con Ulloa (2018) en su investigación “*El acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito*” comprobó que el acoso laboral trae consigo diversos problemas tanto físicos como psicológicos. De igual manera afecta de manera directa al rendimiento de los trabajadores debido a que disminuye la productividad generando conflictos internos. Además, se llegó a establecer que el acoso es un abuso de poder que sucede en las empresas que no tienen una buena administración, esto se pudo evidenciar

mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los diferentes niveles organizacionales de las empresas del sector productivo de la ciudad de Quito y así llegó a determinar que el acoso nace en las organizaciones que no tienen la capacidad de resolver los conflictos debido a la falta de lineamientos de comportamiento laboral.

De acuerdo con Goncalves et al., (2020) autores del artículo *“Bullying en el lugar de trabajo: un estudio sobre transporte colectivo urbano”* realizaron un estudio en el cual se llegó a establecer que el acoso vertical hacia abajo fue el abuso más reconocido, eso quiere decir que los jefes son los que practican abusos a sus subordinados. Siendo los más afectados los trabajadores solteros, los encargados de recolectar los boletos y aquellos que tienen un horario de trabajo extenso. El estudio se enfocó en los trabajadores de transporte colectivo urbano del sur de Brasil, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado en el transcurso de tres meses, llegando a determinar que las empresas no cuentan con un plan de prevención que permita frenar la existencia de abusos en los puestos de supervisión, por lo cual deben tomar las acciones respectivas para que los empleados puedan reconocer cuando están expuestos a situaciones de acoso y así sepan denunciar los abusos.

### **1.3. Fundamentación conceptual**

#### ***1.3.1. Definición de Acoso laboral***

Se han establecido diferentes concepciones concernientes al acoso laboral que permiten establecer la realidad que viven las personas que la sufren, cuáles son los

fenómenos que la orientan y como se lo puede distinguir de otros problemas sociales entorno a la problemática determinada.

El acoso laboral o mobbing es el comportamiento de las personas, ya sea de manera individual o grupal forman o generan relaciones de acoso y hostigamiento entre integrantes de un equipo de trabajo. El mobbing es la agresión que genera un ambiente de trabajo hostil, afectando el desempeño personal y de la organización. (Trujillo et al, 2007, p.13)

Es así que se ha denominado que el mobbing es un comportamiento humano de una persona hacia otra o de un grupo de personas que hacen de esta práctica un hábito en contra de otra u otras causando una repercusión en las actividades cotidianas de la persona y empresa.

Para lo cual, se han considerado como un ataque sistemático, por aquellos que ejercen su autoridad o poder dentro de las facultades concedidas en una empresa, pero algunas veces de manera inequívoca provocando de forma directa o indirecta una conducta generalizada que disminuye o desvaloriza las capacidades físicas o mentales de una persona dentro de su trabajo, debido a la falta de poder generar un ambiente de trabajo confiable, una relación habitual con la sociedad y el cumplir de forma responsable las demás actividades (Fondevila, 2008).

Se establece que el acoso laboral no solo puede ser causado por circunstancias relacionadas a la convivencia organizacional entre empleadores y empleados o entre ellos sino por las actividades encomendadas que en algunas ocasiones son excesivas

para el número de trabajadores lo que genera un estrés laboral en cuanto a las funciones que se ejercen y una disminución en su empeño y capacidad (Zabala, 2002).

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), se ha establecido en el artículo 11 y artículo 66 que se debe garantizar los derechos humanos y que se prohíbe cualquier conducta inhumana, como lo es el acoso laboral, el cual degrada la dignidad humana al ser simultánea y afectar a la vida, salud, integridad y otros derechos humanos de igual jerarquía, universales, imprescriptibles, irrenunciables, inalienables que se desenvuelven en razón de la persona a fin de no afectar su desarrollo dentro de un ámbito o localidad en razón de uno de los intervinientes de la relación laboral o entre compañeros, generando un daño en la producción de su vida debido a que “se refleja en ofensas, críticas e insultos, estas prácticas también son conocidas con el término de mobbing, el cual es considerado como delito, desde el punto de vista laboral y de derecho penal” (Bajaña & Campuzano, 2019). Sin embargo, esto se ve afectado debido a que las autoridades jurisdiccionales se han invisibilizado respecto a la realidad que existe en razón de esta práctica cotidiana en el Ecuador.

Es por ello que el acoso laboral es la agresión efectuada de forma reiterada por personas que creen tener poder sobre los demás, de igual manera se refiere al comportamiento inadecuado que poseen algunos individuos dentro de la organización al momento de dirigirse a sus compañeros de trabajo, utilizando palabras soeces, degradaciones, maltrato verbal o físico e incluso amenazas que generan situaciones incómodas y malestar en el lugar de trabajo a aquellos que son víctimas, afectando sus aptitudes y actitudes.



El acoso laboral o mobbing tiene diversas formas de presentarse en la persona y empresa: acoso ascendente, horizontal y descendente, para lo cual se abarcará la investigación en razón del acoso descendente.

### ***1.3.2. Acoso vertical descendente***

Este tipo de acoso laboral se identifica en la carga laboral, el exceso de actividades o la inestabilidad emitida por los empleadores a sus trabajadores la cual ha sido aceptada como una conducta normal por los trabajadores o inclusive por proteger sus intereses de permanecer en el trabajo, sin identificar el acoso laboral o prevaricando una conducta de dominación la cual se ha tornado habitual.

Luis & Rendón (2013) manifiesta que:

Esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria, sin que esta incurra en costos económicos compensatorios.

Se ha comprendido el acoso laboral incluso como una circunstancia que desmotiva al trabajador para que termine por renunciar y no por denunciar al acosador de nivel jerárquico superior quienes aíslan al trabajador y que incluso en algunas situaciones se orienta a que están protegidos por las autoridades competentes.

El acoso laboral descendente es el que ejerce el empresario o superior jerárquico sobre sus subordinados. Este tipo de acoso puede ser considerado como la modalidad que provoca consecuencias más graves sobre la víctima, puesto que, al proceder de la jerarquía, la persona acosada se encuentra aún más excluida, y le es más complicado solventar la situación. (Barrado & Prieto, 2016)

La “persona que se encuentra en una escala jerárquica superior ejerce un poder abusivo frente a sus subordinados, buscando un fin determinado” (Camacho, 2019). Para lo cual se permite comprender como se encuentra el acosado laboral al enfrentarse a una situación de vulnerabilidad por su condición económica o social

El acoso vertical descendente hace mención de los abusos ejercidos desde los niveles jerárquicos superiores hacia los subordinados debido a una inferioridad o trastorno psicológico del acosador, este tipo de acoso genera consecuencias mayores, ya que, los trabajadores que son víctimas suelen guardar silencio ante esta situación debido a que los abusos provienen de quien tiene mayor nivel jerárquico en la organización. Ser víctima de este tipo de acoso puede estar motivado por diversas razones, ya sea, por ser un empleado tímido, depresivo o un trabajador inteligente considerado como una amenaza debido a sus conocimientos y capacidades, así mismo, pueden llegar a ser acosados aquellos que se niegan a realizar actividades que no estén acorde a su puesto de trabajo. Cabe mencionar que, para el acosador cualquier situación va a ser considerada como motivo para actuar de forma inusual e incorrecta en contra de sus subordinados.

### ***1.3.3. Origen de los distintos tipos de acoso laboral descendente***

#### **1.3.3.1. Institucional.**

Se refiere al comportamiento inadecuado que poseen ciertas personas al momento de dirigirse a otras que están a su cargo y que forman parte de la organización empresarial, ocasionando que el ambiente laboral se torne tenso y difícil de sobrellevar, debido al estrés ocasionado (Camacho, 2019).

Se refiere a las características poco profesionales que maneja la dirección de una empresa, en contra de los trabajadores que catalogan sumisos o aquellos que no figuran dentro del modelo establecido por la misma. De igual forma habla del nivel de superioridad que ha adquirido el opresor después de haber asumido un cargo que le genera poder, de manera que, este tipo de acoso también llamado acoso organizativo o de gestión sea el precursor de un modelo empresarial de esclavismo laboral (García, 2016).

Por otra parte “el acoso institucional se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal en el cual “el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno” (Garzón et al., 2006).

El acoso institucional abarca diversas situaciones preocupantes debido a la presión realizada por la alta dirección en contra del nivel operativo con el fin de hacer sentir

inservible al empleado en la empresa y aislarlo del entorno laboral, provocando situaciones de estrés, desmotivación, y deseos de abandonar el puesto de trabajo.

### 1.3.3.2. Perverso.

En cuanto al acoso perverso, proviene de los problemas psicopáticos de personalidad que posee el empleador, que se encuentra en una posición jerárquica superior, además este tipo de acoso proviene de un individuo con patrones de conducta que lo incapacitan en el desarrollo de la dirección de la empresa, provocando un ambiente de insatisfacción al afectado o empleado, para que este renuncie a dicho empleo por el hostigamiento que sufre.

Es importante recalcar que García Jiménez (2016) manifiesta:

El acoso perverso es el más abundante, corresponde a la totalidad de los casos de acoso vertical descendente. Es el tipo de acoso que absorben la energía de sus víctimas hasta el agotamiento total de éstas, y que no se satisface nunca. En este tipo de acoso el acosador provoca desorden en cualquier departamento donde trabaje y hace mucho daño a la víctima. En realidad, este tipo de acosador se presenta sobre todo como un manipulador, solo manifiesta su verdadera naturaleza frente a la víctima, sin testigos.

A mi parecer, el acoso de tipo perverso es el que se ejerce desde los niveles superiores, además, es propio de una persona manipuladora que tiene características psicópatas, ya que, manifiesta sus malas acciones cuando se encuentra solo con la

victima sin que nadie sea testigo de los hechos. Dicho de otra manera, quien posee este desorden genera situaciones incómodas en cualquier lugar en donde trabaje porque su único objetivo será destruir a los demás.

### **1.3.3.3. Estratégico.**

Con respecto a este tipo de mobbing, es un problema que afecta al empleado, dado que, el jefe considera que es una parte desfavorable para la empresa. Por esta razón, su intención es lograr que renuncie a su puesto de trabajo (Camacho, 2019)

Por otra parte, García (2016) considera que es un abuso ejercido por la parte directiva de la empresa, puesto que, su única intención es beneficiarse de ayuda laboral sin cumplir con las obligaciones legales que se requieren al momento de contratar un nuevo empleado. Es decir, que una vez se beneficia del trabajo ejercido por el empleado en el transcurso del periodo de prueba, la empresa se deshace del mismo para volver a contratar un nuevo empleado con las características requeridas al puesto. Siendo así una estrategia inescrupulosa de la organización.

“El acoso estratégico se refiere a cuando el acosador tiene las intenciones de obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido” (Garzón et al., 2006). El acoso estratégico puede ser considerado el más desleal, debido a que el acosador tiene como finalidad obligar al trabajador a firmar la renuncia de forma involuntaria para evitar los trámites de despido y las indemnizaciones correspondientes al mismo, todo esto con la excusa de que el trabajador no es un elemento adecuado para la organización ya que no cumple con las conductas necesarias que requiere el puesto.

#### ***1.3.4. Perfil del acosador***

Según Serrano (2018), el acosador interrumpe continuamente a la víctima cuando habla, le grita, le ataca verbalmente, critica su trabajo, le amenaza, ignora su presencia frente a los demás.

El acosador es una persona que actúa de manera negativa e inadecuada demostrando arrogancia y falta de comprensión con las personas que labora. Sin embargo, es una característica ajena al individuo, debido a que, estas actitudes son consecuencia de un problema de personalidad disfuncional, el cual obliga a ejercer poder sobre sus víctimas alegando tener superioridad y control sobre los mismos (Blanco, 2018).

Las características que definen a una persona catalogada como acosador proviene de los deseos de poder controlar a otras personas, por el simple hecho de estar bajo su disposición. De igual forma el acosador es aquel que posee actitudes negativas y contradictorias a los comportamientos que son adecuados dentro de un ambiente laboral.

#### ***1.3.5. Perfil de acosado***

Es importante mencionar que Blanco (2018) refiere a que:

Cualquier persona puede ser víctima de acoso, basta con tener alguna cualidad que resulte peligrosa según el punto de vista del acosador. Pueden ser un blanco fácil las personas brillantes, capaces y creativas, personas vulnerables

o depresivas, trabajadores eficaces que ponen en evidencia lo establecido, personas que se han negado a participar en fraudes que perjudican a la organización, al cliente o a los trabajadores y empleados recién llegados a la organización.

Dentro del ámbito laboral cualquier empleado puede llegar a convertirse en víctima de acoso, ya sea por poseer ciertas capacidades especiales que pueden llegar a ser consideradas como malintencionadas por su jefe o por el simple hecho de ser una persona pasiva y vulnerable.

### ***1.3.6. Conceptualización de eficacia***

La capacidad de poder desarrollar diversas actividades de la mejor manera posible y que cumplan con las expectativas laborales, esperando así, dar cumplimiento a los objetivos propuestos tanto personales como organizacionales y de igual manera lograr que los resultados sean alcanzados con el mayor éxito posible (Rojas et al., 2018).

Para lograr ser eficaz, se debe realizar una lista de tareas las cuales deben ser ordenadas de acuerdo a su importancia. Dicho de otra manera, se debe dar prioridad a las tareas que faciliten alcanzar de manera más rápida las metas y objetivos, obteniendo así que los resultados cumplan con las condiciones necesarias y se encuentren de la mejor manera posible. A medida que exista una concordancia de cumplimiento entre metas y objetivos empresariales (Lam & Hernández, 2008).

Basándose en el ámbito empresarial, la eficacia se refiere al cumplimiento organizado que ejerce el empleado al momento de desarrollar sus actividades, de igual manera hace mención a los resultados positivos que debe obtener cada profesional del área. No obstante, el empleado que no alcance los resultados esperados por la organización es catalogado como una persona ineficaz sin importar el esfuerzo y dedicación que este designe a la hora de realizar las actividades propias de su puesto de trabajo (Maella, 2010).

La eficacia es la capacidad que poseen las personas para realizar de forma adecuada las actividades encomendadas, y así, poder dar cumplimiento a los objetivos establecidos dentro de una organización, haciendo énfasis en aquellas tareas que permitan obtener mejores resultados. Por otra parte, se refiere a las habilidades de una persona para dar cumplimiento a los logros sin importar las diferentes situaciones a las que se exponga.

### ***1.3.7. Factores de eficacia laboral***

Se han señalado varios factores que llevan a la eficacia individual de cada empleado, en la presente investigación nos centraremos en cuatro variables principales detalladas a continuación:

#### **1.3.7.1. Responsabilidad.**

Factor predominante en el ámbito de empresa, también denominado como el impulsor de la eficacia, puesto que, incita a que las tareas, deberes y compromisos



propios de un puesto de trabajo sean asumidos correctamente. Cabe mencionar que la responsabilidad no se puede delegar, es decir, que cada persona debe asumir sus obligaciones con el mejor rendimiento posible (Maella, 2010; Maella, 2013).

Obligación que tiene cada persona al momento de desempeñar sus actividades laborales, la cual debe ser ejercida con respeto y con la finalidad de generar beneficio tanto para la organización como para la sociedad. No obstante, al momento de ejercer dichas actividades se debe considerar no perjudicar a los compañeros que forman parte del entorno de trabajo. Es decir, que, al momento de realizar las actividades laborales, se debe desarrollar de manera minuciosa, procurando no desfavorecer el trabajo de los demás integrantes del centro empresarial (Puig, 2013).

De igual manera, la responsabilidad es considerada como una facultad propia de cada sujeto para afrontar las consecuencias generadas después de haber realizado ciertas actividades o haber tomado alguna decisión. Lo que mejor describe a una persona responsable es hacerse cargo de sus actos y dar cumplimiento a los compromisos ya sean propios o ajeno (Martínez et al., 2010).

La responsabilidad es un factor primordial de la eficacia, ya que, se refiere a la aceptación de los hechos y saber asumir de manera adecuada los compromisos y deberes que conlleva ser trabajador. Así mismo, saber afrontar los actos y consecuencias que estos generan. Siempre y cuando, las decisiones tomadas no afecten a los integrantes que forman parte del grupo ni mucho menos al lugar de trabajo en general.

### 1.3.7.2. Capacidad.

Con respecto a la capacidad, se refiere a las habilidades de una persona para realizar tareas y hacerlas de acorde al tipo de trabajo que desempeña. Es importante recalcar, que, si la empresa requiere resultados óptimos y seguros debe realizar capacitaciones constantes, debido a que mientras más capacitado se encuentre el empleado mayor será su rendimiento ya que adquiere mayor conocimiento (Maella, 2010; Maella, 2013).

Las capacidades no son innatas, pueden ser adquiridas, pero en ellas se puede poner de manifiesto su interacción con las aptitudes. Las capacidades integran estructuralmente a las competencias profesionales, ya que los procesos cognitivos que distinguen al profesional competente se caracterizan por ser unitarios, no funcionan de manera aislada sino en el contexto de su armónica relación con los procesos afectivos. (Rivera 2016, p. 394)

La capacidad se enfoca en las destrezas y conocimientos que debe ser parte de un profesional para poder ejercer una actividad. De igual manera son aptitudes laborales que ayudan a obtener un mayor rendimiento en el puesto de trabajo. Al mismo tiempo, para que la organización obtenga mejores resultados debe mantener a su personal capacitado. Es importante aclarar que, las capacidades se van adquiriendo con el tiempo de acuerdo con las aptitudes.

### 1.3.7.3. Automotivación.

Característica personal que se ejerce al momento de dar cumplimiento a los objetivos, metas y compromisos ya sean propios o de la organización. De igual manera es un esfuerzo para mantenerse comprometido con las responsabilidades que emana el puesto de trabajo o la situación personal a la que se enfrente. Es importante señalar que todo depende de la voluntad que se disponga para realizar las cosas y mas no de una disposición que se imponga (Maella, 2010).

Se destaca que la automotivación tiene relación directa con la motivación y hace énfasis en la fuerza de voluntad que impulsa a las personas a desenvolverse en diferentes áreas, teniendo confianza en sí mismo. Dicho de otra manera, se refiere a la seguridad que tiene el individuo para poder actuar en base a su funcionamiento. Asimismo, en términos prácticos son características de una persona que reflexiona y tiene consciencia de sus actos teniendo control de su conducta (Roca, 2006).

La automotivación es la predisposición y voluntad personal para ejercer las cosas encomendadas, igualmente, es comprometerse a mantener las obligaciones para poder alcanzar las metas establecidas. Es decir que la energía y entusiasmo con el que se provoca una acción depende de uno mismo, ya que, es la base esencial para conseguir lo que se desea.

#### **1.3.7.4. Autogestión.**

Acerca de la autogestión, se dice que tiene relación con la eficacia que caracteriza a una persona, de igual forma sirve de conector para lograr que los resultados tengan un equilibrio positivo. No obstante, hay que considerar que todo depende de las condiciones adecuadas que brinde la empresa a los trabajadores para que puedan ejercer sus actividades y las realicen de la mejor manera (Maella, 2013).

Otro punto es que implica a un grupo de personas que forman parte de un centro de trabajo para que asuman la responsabilidad de participar en la toma de decisiones que beneficien el rumbo de la empresa. Siempre y cuando la dirección administrativa de la organización permita que los empleados formen parte de esta gestión decisiva (Hudson, 2010).

La autogestión es un sistema que permite que los trabajadores puedan participar en las decisiones generales de la organización, cabe recalcar que los empleados que participen en las decisiones deben contar con las aptitudes suficientes para decidir en su trabajo, siempre y cuando se cuente con las condiciones adecuadas que faciliten realizar las actividades.

#### **1.3.8. *Relación existente entre acoso laboral y eficacia***

El acoso laboral se relaciona directamente con la eficacia puesto que genera varios inconvenientes tanto personales como organizacionales, entre estos problemas se puede mencionar que afecta la comunicación y falta de cooperación de los trabajadores. Así

mismo, es un problema que afecta la eficacia, ambiente laboral y desmotivación del empleado. Ya que este fenómeno genera desestabilidad funcional, debido a los malos tratos ejercidos (Trujillo et. al, 2007).

Es muy importante conocer la relación que existe entre acoso y eficacia. Según Piñuel Zabala (2010):

La presencia de acoso laboral en el lugar de trabajo puede generar situaciones insoportables para quienes son acosados, generando consecuencias negativas, la víctima entra en un período de desestabilización que lleva a un incremento de bajas laborales. Entre otras de las consecuencias se ve afectada la calidad de trabajo y la eficacia, proporcionando al agresor nuevos argumentos para seguir justificando su agresión.

Según los estudios que se han realizado en otros proyectos se puede constatar que la presencia de acoso laboral en las empresas, ocasionan desestabilidad emocional en los trabajadores, perjudicando el ambiente y la calidad de trabajo y a su vez afecta las capacidades personales para ejercer las actividades, es decir, la eficacia del empleado puede verse afectada por motivos como estrés laboral, desestabilidad emocional, cansancio etc.

#### **1.4. Aspectos Normativos**

La convención sobre la violencia y el acoso (2019) permite reconocer el derecho al trabajo libre de toda forma de violencia y acoso en el mundo, en cualquier esfera con la

finalidad de que esta no afecte la dignidad, el entorno físico, psicológico, social, económico y familiar para el progreso profesional y laboral a fin de evitar la conculcación de derechos por estereotipos o prejuicios que generan desigualdad o discriminación, este instrumento fue desarrollado por la Conferencia Internacional de la Organización Internacional del Trabajo con la finalidad de establecer un alcance a nivel mundial en la que exista una situación contractual entre dos o más personas, al quedar prohibida esta conducta ejercida por una sola vez o de manera repetitiva que influye en la integridad personal.

Otras normativas a nivel internacional que regulan el derecho al trabajo y la prohibición al acoso laboral es la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Convención sobre la violencia y el acoso, 2019)

En el Ecuador el acoso laboral se encuentra protegido por el derecho de integridad física, psicológica y sexual contemplado en el numeral 3 del artículo 66 de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), dentro del cual se prohíbe cualquier forma de violencia dentro del ámbito público instituciones del Estado como en el ámbito privado personas naturales o jurídicas, lo cual debe ser garantizado a través de

las políticas públicas que generen los organismos del ramo a fin de erradicar, prevenir y sancionar la vulneración a este derecho.

Por otro lado, la normativa especial que consagra la prohibición, sanción y prevención del acoso laboral vertical descendente es el Código de Trabajo (2005) de conformidad al artículo 42 numeral 13 y 36 en la que se establece que el empleador tiene como obligación no agredir ni de obra, ni de palabra a sus trabajadores, así como incentivar a través de capacitaciones y acciones afirmativas que se identifique cualquier forma de acoso laboral o vulneración a sus derechos humanos dentro de la relación jefe y empleado, al encontrarse prohibida esta conducta y debidamente definida en razón del artículo 44 literal m y artículo 46 innumerado *ibidem*.

A través del ordenamiento ecuatoriano se permite acceder a un empleo en igualdad de condiciones siendo garantizado en el ámbito material y formal sin ningún tipo de discriminación la cual se ha desarrollado mediante herramientas para evitar riesgos psicosociales como lo es el acoso laboral, al ser una conducta prohibida de acuerdo con los literales a, c, d, e y h, del artículo 6, en los cuales se establecen que no se podrá desvalorizar las habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos, la intimidación y hostigamiento, al someter a los trabajadores a una relación laboral subordinada al designar funciones no acordes al contrato laboral en cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en ideología personal o colectiva (Normativa Erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, 2017).

## CAPITULO II Metodología de la investigación

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en el presente proyecto es la investigación básica, debido a que permitió descubrir los fenómenos que alberga el acoso laboral dando una respuesta a la pregunta de investigación y un aporte respecto al conocimiento teórico, doctrinal, laboral y empresarial, al ser un reto de las personas poder exigir un ambiente con buenas prácticas que permita erradicar el mobbing en el ámbito privado.

La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. (Salgado, 2007)

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cualitativo, debido a que se realizó únicamente la descripción de datos sin medición numérica, y se estableció los fenómenos sociales, económicos y administrativos que componen una empresa en razón de las relaciones laborales, permitiendo palpar la realidad que viven los asesores comerciales considerados como unidades de análisis, pertenecientes a las dos empresas del sector automotriz seleccionadas en las cuales se logra determinar que una de las empresas si revelo resultados en razón del desempeño laboral a causa del acoso, sin embargo la otra empresa la mayoría de los empleados no respondieron de manera verosímil debido a que tenían miedo de la publicación de datos.



## 2.2. Métodos de investigación

El método aplicado en la investigación es inductivo, ya que, mediante el conocimiento de los factores específicos en cuanto al acoso laboral se permitirá determinar las observaciones generales que lo engloban.

Se realizó un diseño de estudio de caso único holístico de tipo descriptivo, debido a que, se analizó un solo fenómeno en una unidad de análisis, en este caso la existencia de acoso laboral en los asesores comerciales pertenecientes a las empresas del sector automotriz seleccionadas y realizar una descripción completa del problema.

“El método de estudio de caso es una metodología rigurosa adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren, permite estudiar un tema determinado” Chetty (como se citó en Martínez, 2006, p.8).

Debido a que el proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo se utilizó la escala nominal y escala ordinal permitiendo comprender que el concepto acoso laboral corresponde a la escala nominal, para lo cual se realizó preguntas dicotómicas -SI/NO-, las cuales no tienen un orden ni jerarquía asignada y son de naturaleza descriptiva.

Respecto al concepto de eficacia corresponde a la escala ordinal, ya que, se utilizó la escala de Likert -Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo- en la cual su orden es crítico y las variables se identifican y describen junto con una asignación de un valor, en este caso de 1 a 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

### 2.3. Técnica e Instrumentos

En el presente proyecto de investigación lo conveniente era realizar la entrevista debido al método que se optó, sin embargo, se realizó la encuesta, ya que, las empresas participantes no quisieron brindar la información requerida a través de video o audio por motivos de seguridad y debido a la complejidad de la situación que atraviesa el país, respecto a la pandemia y la falta de tiempo de los asesores comerciales. Se utilizó dos cuestionarios semiestructurados, uno de los cuestionarios estuvo dirigido a los jefes inmediatos el cual constó de 11 preguntas con escala de Likert que permitieron analizar los factores de eficacia que se ven afectados por el acoso laboral (ver anexo 1), el otro cuestionario estuvo dirigido a los empleados, constó de 11 preguntas dicotómicas (Si-No) que permitieron recoger información necesaria para determinar si existe acoso laboral en las empresas e identificar qué tipo se encuentra presente en mayor escala. (ver anexo 2)

Las encuestas fueron adaptadas de investigaciones realizadas previamente por otros autores, para poder evaluar el acoso laboral se realizó el cuestionario en base a los trabajos previos de Moreno Jiménez et al. (2008) “Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida.” De igual manera se tomó como aporte la “Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo” (Eurofund, 2015).

Para medir la eficacia se elaboró el cuestionario en base a los trabajos previos de Rocca & Uribe (2008) el cuestionario aplicado en su investigación “*Manual de recursos*

*humanos y de evaluación organizacional para la Biblioteca del Departamento de Física, Facultad de Ciencias Exactas, Universidad Nacional de La Plata”*

La validación de instrumentos se procedió a contactar a docentes expertos en el área y a estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la carrera de Administración de Empresas, a los cuáles se solicitó de la manera más comedida su ayuda en la revisión y observaciones de las preguntas de los instrumentos. Después de las recomendaciones de los evaluadores y las modificaciones del investigador los instrumentos fueron considerados válidos y confiables.

Las encuestas fueron dirigidas a los empleados de las dos unidades de análisis que en este caso son los gerentes y empleados de las empresas seleccionadas, la que estuvo enfocada a los gerentes se realizó de manera presencial en las instalaciones de cada organización, hay que recalcar que las preguntas fueron exclusivas del cuestionario sin obtener información adicional, debido a la discreción de los participantes.

#### **2.4. Descripción de Datos**

Para el desarrollo de la investigación, se tomó en cuenta como población de estudio las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra. Los nombres de las empresas seleccionadas son ficticios, debido a que existe un oficio de anonimato y confidencialidad firmado por ambas partes, en el cual se llegó a un acuerdo de no asignar los nombres reales en los resultados del proyecto, con el fin de evitar inconvenientes a futuro. Los nombres asignados y de hoy en adelante mencionados serán Nuevo Mundo y AutoRepuestos.

Se realizó un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia propio de un estudio de caso, en el cual, se selecciona aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos en la investigación. De igual manera se utilizó la selección orientada por la información que consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. Así mismo, se seleccionó el sector automotriz, ya que, es uno de los principales sectores que genera mayor economía al país.

## **2.5. Determinación de conceptos**

Se realizó una operacionalización de conceptos partiendo de los objetivos específicos de la investigación, en la cual se establecieron dimensiones para cada uno de ellos. En lo que respecta al acoso laboral se definieron 3 dimensiones que hacen referencia a los tipos de acoso laboral descendente que son acoso institucional, acoso perverso y acoso estratégico. Con respecto a la eficacia, haciendo énfasis en los orígenes o factores, se consideró 4 dimensiones que son responsabilidad, capacidad, automotivación y autogestión. Cabe mencionar que para cada dimensión se realizaron preguntas consideradas para el cuestionario de la técnica utilizada en la investigación.

## CAPÍTULO III: Análisis de resultados

### 3.1. Principales resultados obtenidos de la investigación

Para la obtención de datos se elaboró dos encuestas destinadas para los jefes y empleados de dos empresas del sector automotriz seleccionadas para el análisis, las encuestas se realizaron de manera presencial y de forma virtual, una vez recolectada la información se procedió a trasladar los resultados físicos y virtuales a Excel para proceder a realizar el análisis correspondiente mediante tablas y gráficos de manera individual por cada empresa y de forma general con la información de las dos empresas.

Para conocer acerca de la eficacia se estableció cuatro factores: responsabilidad, capacidad, autogestión y automotivación, se realizó una encuesta de forma presencial a los jefes y/o propietarios de las empresas seleccionadas como unidad de análisis, las preguntas tenían una valoración escala de Likert.

- Factor 1: Responsabilidad

En la empresa Nuevo Mundo se obtuvo como resultados que los empleados demuestran responsabilidad al momento de desarrollar las actividades encomendadas, ya que, en las preguntas referentes para evaluar el compromiso, empoderamiento y conocimiento necesario de los empleados, se evidenció una valoración de cuatro sobre cinco.

En la empresa AutoRepuestos los resultados arrojaron que el gerente no se encuentra satisfecho con sus empleados, debido a que, no son lo suficientemente responsables al momento de ejercer sus deberes, ya que, en las preguntas que permiten evaluar este factor se obtuvo un promedio de tres sobre cinco, es decir que el compromiso y empoderamiento de sus empleados lo considera deficiente.

- Factor 2: Capacidad

En la empresa Nuevo Mundo se determina que los asesores tienen la capacidad necesaria para dar cumplimiento con el trabajo asignado, ya que, el jefe considera que las aptitudes y el potencial de sus empleados se ajusta a las expectativas de la empresa, debido a que asigno una calificación de cuatro, es decir, que está de acuerdo con el trabajo que realizan sus empleados.

Respecto a la empresa AutoRepuestos, se obtuvo como resultados que considera que sus empleados no tienen la capacidad suficiente y las aptitudes necesarias para ejercer las actividades que respectan a su puesto. Debido a que se obtuvo una calificación de dos por parte del gerente hacia a sus empleados, es decir, que no está de acuerdo con el trabajo realizado por los trabajadores.

- Factor 3: Automotivación

En la empresa Nuevo Mundo se obtuvo como resultados que los empleados son proactivos, tienen la iniciativa de resolver los problemas relacionados con sus tareas y

buscan auto instruirse para mejorar su desempeño, ya que, en las preguntas para evaluar este factor se obtuvo una calificación de cuatro sobre cinco.

En cambio, en la empresa AutoRepuestos se determina que los empleados no tienen la iniciativa de auto instruirse para mejorar su desempeño en sus puestos de trabajo, ni de resolver los problemas de forma independiente que se presentan en sus actividades diarias. Debido a que en las preguntas se obtuvo tres de cinco, es decir que, el gerente no se siente complacido con la proactividad de los asesores.

- Factor 4: Autogestión

Cabe mencionar que en las preguntas de autogestión se refiere al sistema de organización que tiene la empresa de permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones.

En las dos empresas, Nuevo Mundo y AutoRepuestos se determina que se brinda las oportunidades de participar en las decisiones de la empresa a sus empleados y se les otorga el espacio adecuado para que puedan desarrollar las actividades competentes a su trabajo. Ya que, en las preguntas que permitieron evaluar este factor, en ambas empresas se obtuvo resultados positivos.

Finalmente se elaboró una tabla de porcentajes y un gráfico referencial con los datos obtenidos de las dos empresas, para conocer los factores que tienen mayor incidencia en la eficacia de los empleados, obteniendo como resultado que los factores que mayor

incidencia tienen son los siguientes: capacidad y responsabilidad, al igual que una buena autogestión de la empresa.

*Tabla 1 Porcentajes de equivalencia de los factores de eficacia en escala de Likert*

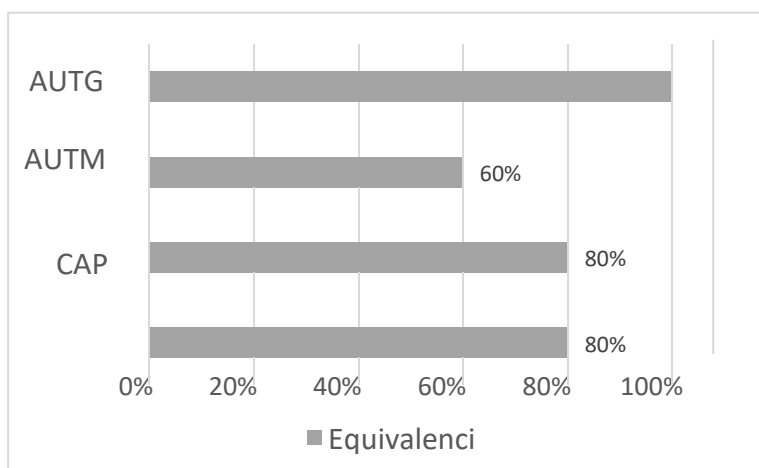
Porcentaje	Escala	Equivalencia
1-20%	TD	Nada incidente
21-40%	D	Poco incidente
41-60%	NDNA	Neutral
61-80%	DA	Incidente
81-100%	TA	Muy incidente

Fuente: Autoría Propia

TD Totalmente en desacuerdo  
 D De acuerdo  
 NDNA Ni en desacuerdo ni de acuerdo  
 DA De acuerdo  
 TA Totalmente de acuerdo

Nota: Escala de LIKERT (1932)

*Gráfico 1 Factores que inciden en la eficacia de los empleados*



Fuente: Autoría Propia



Para obtener información respecto a la presencia de acoso laboral en las empresas, se realizó una encuesta con tres dimensiones clasificados en los tipos de acoso laboral: ACI (Acoso institucional), ACE (Acoso estratégico), ACP (Acoso perverso) se elaboró preguntas dicotómicas a través de Google forms del correo institucional, dado a que las condiciones del tema son de carácter confidencial y anónimo. El enlace se envió a los jefes mediante correo electrónico para que sea compartido con sus empleados.

Logrando obtener como resultado que en la empresa Nuevo Mundo conformada por 8 empleados no se pudo observar la presencia de acoso de tipo institucional y perverso, debido a que en su totalidad manifestaron que no han sufrido humillaciones ni han sido manipulados por parte de su jefe, hay que tomar en cuenta que se identificó la presencia de acoso de tipo perverso, ya que, tres de los ocho empleados marcaron la opción si en la pregunta seis acerca de ha recibido respuestas hostiles a sus comentarios y preguntas, perteneciente a las preguntas de acoso de tipo perverso.

*Tabla 2 Presencia de acoso laboral en la Empresa Nuevo Mundo*

<b>Indicadores</b>	<b>Porcentaje</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Brecha</b>
<b>ACI</b>	0%	100%	-100%
Ofensas verbales	0%	100%	
Exhausto	0%	100%	
Estrés y desmotivación	0%	100%	
Excluido en el trabajo	0%	100%	
<b>ACP</b>	12,5%	87,5%	-75%
Cómodo al expresar inquietudes	0%	100%	
Respuestas hostiles	37,5%	62,5%	
Recuerdan errores constantemente	0%	100%	
<b>ACE</b>	0%	100%	-100%
Ignorado o excluido	0%	100%	
Críticas negativas continuas	0%	100%	
Realizar actividades ajenas a su puesto de trabajo	0%	100%	

Intenciones de renunciar	0%	100%
--------------------------	----	------

Fuente: Autoría Propia

En la empresa AutoRepuestos conformada por diez asesores comerciales, se pudo identificar que se encuentran presentes los tres tipos de acoso laboral planteados en la investigación; nueve de diez trabajadores informan que se encuentra presente el acoso de tipo institucional, siendo así el que mayor abundancia tiene en la empresa. Seguido por el acoso de tipo perverso en el cual ocho empleados han sido manipulados, llegando a su máximo nivel de agotamiento. Y por último con una mínima diferencia se encuentra el acoso de tipo estratégico, aproximadamente siete asesores manifestaron sentirse presionados para que firmaran su renuncia de forma involuntaria.

*Tabla 3 Presencia de acoso laboral en la empresa AutoRepuestos*

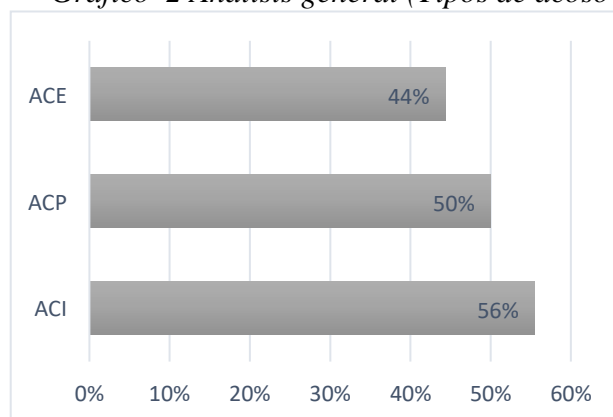
Indicadores	Porcentaje		
	Si	No	Brecha
<b>ACI</b>	95%	5%	90%
Ofensas verbales	100%	0%	
Exhausto	90%	10%	
Estrés y desmotivación	100%	0%	
Excluido en el trabajo	90%	10%	
<b>ACP</b>	77%	23%	53%
Cómodo al expresar inquietudes	40%	60%	
Respuestas hostiles	90%	10%	
Recuerdan errores constantemente	100%	0%	
<b>ACE</b>	75%	25%	50%
Ignorado o excluido	70%	30%	
Críticas negativas continuas	100%	0%	

Realizar actividades ajenas a su puesto de trabajo	40%	60%
Intenciones de renunciar	90%	10%

Fuente: Autoría Propia

Se realizó un análisis en forma general con los resultados obtenidos de los 18 empleados de las dos empresas y se pudo evidenciar que en las empresas del sector automotriz se encuentran presentes con mayor abundancia el acoso de tipo institucional seguido por el acoso perverso y estratégico.

*Gráfico 2 Análisis general (Tipos de acoso laboral)*



Fuente: Autoría Propia

### 3.2. Logro de los objetivos planteados

En la presente investigación se desarrolló en razón de los objetivos generales y específicos de los cuales se logró verificar los siguientes resultados que fueron objeto de análisis:

En el primer objetivo, “*Analizar los tipos de acoso laboral que están presentes en las empresas*”. Los resultados obtenidos en la investigación arrojaron que en las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra están presentes diferentes tipos de acoso

laboral descendente. En mayor grado se encuentra el acoso institucional siendo así el tipo de acoso más abundante en las empresas de este sector, seguido con una mínima diferencia el acoso perverso y por último en menor grado se encuentra el acoso estratégico.

El segundo objetivo, “Identificar los factores que inciden en la eficacia de los empleados” se pudo evidenciar con la aplicación de las encuestas a los jefes de las empresas, que los factores que inciden en la eficacia de los empleados es la autogestión, ya que, si la empresa no dispone de las condiciones organizativas adecuadas los empleados por más que deseen no podrían tener el rendimiento adecuado. Respecto a la responsabilidad y capacidad, es importante porque se refiere a los conocimientos y habilidades necesarias para que los empleados puedan asumir los compromisos asignados a su trabajo.

El tercer objetivo se refiere a la relación que existe entre acoso y eficacia laboral, para lo cual se consideró realizar una comparación con investigaciones previamente realizadas por otros autores, psicólogos, doctrinarios y administradores de empresas concernientes en el marco teórico. Se encontró que existen varios factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores causando una afectación a la organización en lo que respecta una adecuada administración de las empresas, pues al existir acoso laboral en los trabajadores estos no cumplen de manera eficaz las actividades encomendadas debido al estrés, desmotivación, enojo, falta de recursos o herramientas en razón del trabajo que desempeñan así como capacitaciones, exigencias de presupuestos irreales de acuerdo al sector en que se ocupan, sin embargo estas cuestiones no se pueden visibilizar a simple vista por la dominación que existe o la

amenaza de perder su trabajo creando esta situación como habitual y dejando en la impunidad estas prácticas ejercidas en los empleados lo que hace no sea considerado como un problema social de evidente atención por las autoridades competentes al no alzar voz los afectados y no aplicarse una gestión de conflictos idónea por los dueños o gerentes de las empresas para así evitar la propagación de este fenómeno (Trujillo et. al, 2007).

Según los resultados obtenidos se puede coincidir que, si existe relación entre acoso y eficacia laboral, debido a que, los jefes manifestaron que sus empleados no tienen la capacidad para realizar sus actividades y que no son lo suficientemente responsables al momento de hacerlo y los empleados manifestaron sentirse desmotivados, estresados y demostraron en sus respuestas que sufren de acoso por parte de sus superiores.

### **3.3. Dar respuesta a las preguntas de investigación**

¿De qué manera se ve afectada la eficacia de los empleados debido al acoso laboral?

El acoso laboral tiene el potencial de afectar de manera negativa la eficacia de los empleados, ya que, al estar expuestos a situaciones denigrantes, constantes hostigamientos y mala autogestión por parte de sus jefes, los empleados experimentan frustración que conlleva a altos niveles de estrés y desgaste profesional que afecta además a ciertos factores de la eficacia como son la capacidad y responsabilidad, es decir que las personas no tienen la funcionalidad necesaria debido a la fuerte oposición de sus superiores respecto a sus actividades y la responsabilidad que tienen con la organización en cumplir sus presupuestos.

### 3.4. Limitaciones y alcance de la investigación

#### 3.4.1. Limitaciones.

- Escasez de información debido a la poca colaboración de los superiores,
- Falta de disponibilidad de tiempo.
- No se pudo abarcar más empresas para la investigación, debido a la carencia de apertura de las mismas.

#### 3.4.2. Alcance

La investigación se enfoca en el acoso vertical descendente en empresas privadas del sector automotriz, en futuras investigaciones se podría:

- Incluir un mayor número de empresas, para obtener mejores resultados.
- Estudiar en otras unidades de análisis del sector público.
- Investigar el acoso de tipo horizontal.
- Realizar un mismo instrumento para gerentes y empleados, para contrastar la información.

## CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- El acoso laboral es un fenómeno que genera consecuencias graves en las víctimas, ya que, al estar expuestos a persistentes ofensas verbales, por la falta de comprensión de los jefes, imposiciones y exigencias sin fundamentos legales, las víctimas sienten estrés, desmotivación, agotamiento mental y desgano al momento de ejercer sus actividades, disminuyendo así la eficacia laboral.
- Considerando los antecedentes teóricos acerca de acoso laboral citados en el presente trabajo y según los resultados obtenidos a través de las encuestas, se puede manifestar que aparentemente si existe acoso laboral ejercido por los jefes inmediatos de las empresas privadas del sector automotriz. En determinación se encuentran presentes el acoso laboral institucional, perverso y estratégico, sin importar la magnitud de su presencia. En el caso de los asesores comerciales, están expuestos a sufrir acoso laboral debido a las exigencias de los superiores por que los empleados tengan mayor número de ventas sin importar las condiciones en las que se realiza el trabajo.
- En cuanto a los factores que inciden en la eficacia de los empleados, desde la perspectiva de los jefes, se concluye que la autogestión tiene un mejor control y dedicación en las empresas. Sin embargo, la responsabilidad y la capacidad respecto a las actividades realizadas por los empleados son catalogados de manera negativa, ya que, no se encuentran satisfechos con el interés de sus empleados al momento de realizar las tareas asignadas de su puesto. En concreto, la reducción de cada uno de los factores expuestos produce efectos negativos sobre la eficacia del empleado.

- Considerando el tercer objetivo se puede deducir que el acoso laboral es un factor determinante en la eficacia de los empleados, debido a que, quienes están expuestos a constantes malos tratos, humillaciones, y desvalorización de su trabajo, sienten desmotivación y cansancio mental a la hora de realizar sus actividades, ya que, tienen miedo de que el trabajo realizado no va a ser suficiente para su jefe.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las empresas generar o mejorar las buenas prácticas ambientales y laborales a fin de que estas ayuden a reducir el impacto de acoso laboral descendente para que exista un mejor desempeño por parte de los trabajadores logrando potencializar las ventas por interés propio y no por el miedo o temor ejercido por los jefes.
- Se recomienda que el Ministerio del Trabajo realice evaluaciones periódicas a los trabajadores de las empresas del sector privado a fin de detectar la presencia de acoso laboral las cuales deberían ser aplicadas de forma anónima y en cualquier momento para conocer la realidad actual y se establezcan denuncias de oficio y no solo a petición de parte por parte de los trabajadores quienes por temor a represalias no lo hacen, esto se puede comprobar a través de un psicólogo industrial que son requeridos por la ley.
- En futuros trabajos deberían estudiar acerca de los efectos que causa el acoso laboral en las víctimas y su influencia en la organización administrativa de diferentes partes del Ecuador a fin de consolidar la realidad de este fenómeno.
- Se recomienda se realice un estudio en cuanto a la forma de aplicación de la gestión de conflictos a fin de no trasgredir la normativa vigente en Ecuador respecto al acoso laboral en empresas del sector privado en los diferentes sectores empresariales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, A., León, J., Munduate, L., & Medina, F. (2015). Acoso laboral y conflictos interpersonales: El papel moderador de las bases de poder del supervisor. *Revista de Psicología Social, 30*(2), 295–322.  
<https://doi.org/10.1080/21711976.2015.1016753>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial Nro. 449, 20 de octubre del 2008.laboral. 116, 3–6.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial Nro. 167, 16 de diciembre del 2005
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Ley Orgánica Reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*. Quito: Suplemento del Registro Oficial No. 116, 9 de noviembre 2017
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Quito. Registro Oficial 16, 16 de junio de 2017.
- Bajaña, M., & Campuzano, D. (2019). La incapacidad jurídica de sancionar el mobbing en los juzgados multicompetentes de Babahoyo. *Revista Ciencia e Investigacion journal of science and research, 4*(3), 1-9.  
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.3280580>
- Blanco, E. (2018a). *Perfil psicológico del acosado*. Persum, Clinica de Psicoterapia y Personalidad PERSUM. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/mobbing-acosado/>
- Blanco, E. (2018b). *Perfil psicológico del acosador*. Persum, Clinica de Psicoterapia y Personalidad. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/mobbing-acosador/>

- Casero, V., & María del Carmen. (2006). El mobbing en el trabajo su problemática. *Revista General Informática de Derecho*, ISSN 1138-3267, No. 1, 2006, (1), 27. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2163193>
- Camacho, A. (2019). *Acoso laboral o mobbing*. Universidad del Rosario <https://doi.org/10.2307/j.ctvdmwz3z>
- Cerillo, P. (2013). *La casa de la eficacia*. Reino Unido: Empresa Activa. <https://www.leadersummaries.com/resumen/la-casa-de-la-eficacia#>
- Cervilla, D., & Fuentes, F. (2006). *Mujer, violencia y derecho*. España: Universidad de Cadiz. <https://books.google.com.ec/books?id=uESaVXMR7WoC&pg=PA221&dq=acoso+institucional,+perverso+y+estrategico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPtpKUIPTtAhWhuVkJHdktAo0Q6AEwA3oECAEQAg#v=onepage&q=acoso+institucional%2C+perverso+y+estrategico&f=false>
- Conferencia Internacional de la Organización Internacional del Trabajo. (2019). *La convención sobre la violencia y el acoso*. Ginebra: Entrada en vigor 25 de junio 2021. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Conocimientos de Religiones. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- De Miguel Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial (El caso español). *Revista Perspectivas*, 38, 25–44. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-)

- De Miguel Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, 38, 25–44.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332016000200003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003)
- Demirkasimoglu, N. (2018). The role of abusive supervision in predicting teachers' withdrawal and revenge responses. *Cultura y Educacion*, 30(4), 693–729.  
<https://doi.org/10.1080/11356405.2018.1519904>
- Eurofound. (2015). *Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo* (pp. 1–8).  
<https://doi.org/10.2806/932639>
- Flores, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el Taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Espacios*, 26(2), 1–1.  
<https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html#pres>
- Fondevila, G. (2008). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología*, 70(2), 305–329. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2008.002.6124>
- García, O. (2016). El Mobbing dentro de las organizaciones. Un análisis para el cambio organizacional. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 3(6). <https://doi.org/10.29057/estr.v3i6.367>
- Goncalves, J., da Rosa, S., Espinosa, L., & Teixeira, K. (2020). Workplace Bullying: A Study on Urban Collective Transportation. *Trends in Psychology*, 1–17.  
<https://doi.org/10.1007/s43076-020-00039-x>
- González, J. (2003). El síndrome del acoso institucional. *Vivat Academia*, 23, 16.  
<https://doi.org/10.15178/va.2001.23.16-23>
- Hudson, J. (2010). Formulaciones teórico-conceptuales de la autogestión. *Revista Mexicana de Sociología*, 4, 571–597.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032010000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032010000400003)

- Lam, D. & Hernández, R. (2008). Los términos: Eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2), 1–6.
- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892008000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009)
- Machado, J. (2019, 28 de agosto) En 20 meses se han reportado 518 denuncias por acoso laboral. *PRIMICIAS*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/acoso-laboral-trabajadores-empleadores/>
- Maella, P. (2010). Las variables y las conductas de la eficacia personal. *Business School Universidad de Navarra*, 3, 1–18.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165–193.
- Martínez, V., Juanatey, O., & Da Silva, M. (2010). Percepciones del concepto de la responsabilidad social corporativa: un estudio exploratorio. *HOLOGRAMATICA*, 2(1668–5024), 3–34.
- [www.hologramatica.com.ar/www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica](http://www.hologramatica.com.ar/www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica)
- Meriläinen, M., Sinkkonen, H., Puhakka, H., & Käyhko, K. (2016). Bullying and inappropriate behaviour among faculty personnel. *Policy Futures in Education*, 14(6), 617–634. <https://doi.org/10.1177/1478210316639417>
- Monteiro, A., Serrano, G., & Rodríguez, Y. (2012). Estilos de gestión del conflicto, factores de personalidad y eficacia en la negociación. *Revista de Psicología Social*, 27(1), 97–109. <https://doi.org/10.1174/021347412798844042>
- Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez, R., & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de

- una escala de medida. Assessment of Mobbing (Development and Exploratory Study of a Measure Scale). *Revista Universidad Autónoma de Madrid, España*, 7(2), 1657–9267. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v7n2/v7n2a03.pdf>
- Motta Cárdenas, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista VIA IURIS*, (4), 93–105.
- Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones* (Tesis de Grado). Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Orozco-Evelyn.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae. [https://books.google.com.ec/books?id=VOAowGU4CfEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VOAowGU4CfEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Puig, C. (2013). La responsabilidad social en el derecho del trabajo. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 17, 259–280. [https://doi.org/10.1016/s1870-4670\(13\)71980-8](https://doi.org/10.1016/s1870-4670(13)71980-8)
- Ramos, G., & Trián, M. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, XIII (34), 309-314. ISSN: 0122-1701. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84934052>
- Restrepo, J. (2013). *El acosador laboral como víctima y victimario*. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1305/RestrepoRendon\\_JoseLuis\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1305/RestrepoRendon_JoseLuis_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rivera, N. (2016). Las capacidades humanas desde la perspectiva psicológica del profesional competente. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 30(4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412016000400015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000400015)
- Robbins, S. (2009). Introducción a la investigación básica. *Revista Andaluza de Patología Digestiva*, 33(3), 221–227. [www.sapd.es](http://www.sapd.es)
- Roca, J. (2006). *Automotivación* (Primera). Badalona, España: Paidotribo  
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/114849>
- Rocca, A. (2008). *Manual de recursos humanos y de evaluación organizacional para la Biblioteca del Departamento de Física, Facultad de Ciencias Exactas* (Facultad de Ciencias Exactas). Argentina. Universidad Nacional de la Plata.
- Rodríguez, Á., & Mayo, J. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. Cuba: EDUNIV. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/100760?page=12>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 6.
- Salgado, A. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación Del Rigor Metodológico Y Retos. *Liberabit*, 13, (2006), 3–10.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)
- Sánchez, A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2019). *Sector Automotriz en el Mundo*. Organización Internacional de Constructores de Automoviles OICA.
- Serrano, D. (2018). El acoso laboral se sanciona con despido. *El Comercio*.  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/acoso-laboral-sanciona-despido.html>
- Trujillo, M., Valderrabano, M., y Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 17(29), 71–92. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19586>

- Ulloa, Á. (2018). Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito. *Revista Publicando*, 14(2), 81–89.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1092>
- Vargas, W., & Delgado, S. (2018). *Influencia del Acoso Laboral en la productividad de una organización*. Colombia: Universidad La Gran Colombia.  
[https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4072/Acoso\\_laboral\\_productividad\\_organización.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4072/Acoso_laboral_productividad_organización.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vveinhardt, J., & Streimikiene, D. (2015). The questionnaire for diagnosing mobbing in employees' relationships. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 28(1), 441–466. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2015.1075415>
- Vveinhardt, J., & Streimikiene, D. (2016). Management culture and mobbing in a social organisation: Whether a special status provides a guarantee of safety. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 950–966.  
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1198981>
- Zabala, L. (2002). Vista de Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 20, 338.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0202220337A/32407>



# Anexos

## Anexo 1 Modelo de encuesta dirigida a los jefes de las empresas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Somos estudiantes del décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica del Norte, nos encontramos en proceso de tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración al participar de la siguiente encuesta la que tiene como finalidad explicar la relación que existe entre las variables de estudio del proyecto de investigación “El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados”.

El cuestionario es totalmente anónimo dirigido a los empleados del departamento de ventas de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra. La información suministrada es exclusiva para fines académicos. Por esta razón no representa ningún perjuicio para Ud. debido a su participación.

### Datos generales

Sector: Automotriz

Género: .....

Instrucción: .....

Empresa: .....

### Cuestionario

#### Instrucciones

- Marque con una X.
- Las respuestas por UD proporcionadas se evaluarán del 1 al 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Sus empleados persisten y mantienen el compromiso hasta alcanzar la meta fijada.					
2. Existe empoderamiento de los empleados hacia la organización.					
3. Los empleados tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
4. Los empleados cuentan con la capacidad y aptitud para cumplir con el trabajo asignado.					
5. El potencial de los empleados se ajusta a las expectativas de la empresa.					
6. Sus empleados son proactivos al momento de ejercer su trabajo y otras actividades encomendadas.					
7. Sus empleados tienen la iniciativa de resolver los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás.					



8. Considera que los empleados buscan auto instruirse para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo.					
9. Considera que el ambiente de trabajo es propicio para que los empleados desarrollen sus tareas.					
10. Se considera la opinión y sugerencias de los empleados en las decisiones sobre el desarrollo o funcionamiento de la organización.					
11. Los empleados aceptan las reglas establecidas por la cultura organizacional de la empresa.					

¡Gracias por cooperar!

## Anexo 2 Modelo de encuesta dirigida a los empleados



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Somos estudiantes del décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica del Norte, nos encontramos en proceso de tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración al participar de la siguiente encuesta la que tiene como finalidad explicar la relación que existe entre las variables de estudio del proyecto de investigación “El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados”.

El cuestionario es totalmente anónimo dirigido a los empleados del departamento de ventas de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra. La información suministrada es exclusiva para fines académicos. Por esta razón no representa ningún perjuicio para Ud. debido a su participación.

### Datos generales

Sector: Automotriz

Género: .....

Instrucción: .....

Empresa: .....

### Cuestionario

#### Instrucciones

- Lea detenidamente cada ítem.



- Marque con una X la opción que mejor describa su opinión.

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Ha sido sometido/a durante el transcurso de su trabajo a ofensas verbales por parte de su jefe o jefes inmediatos.		
2. Se siente exhausto cuando finaliza la jornada laboral.		
3. Luego de las reuniones de trabajo con su jefe o jefes inmediatos. ¿Siente estrés y desmotivación?		
4. Ha sido ignorado o excluido en el trabajo por su jefe o jefes inmediatos.		
5. Se siente cómodo al expresarle sus inquietudes a su jefe o jefes inmediatos.		
6. Ha recibido respuestas hostiles a sus comentarios y preguntas.		
7. Le recuerdan constantemente cualquier error que comete, por pequeño que sea.		
8. Su jefe o jefes inmediato le hace sentir ignorado o excluido en el trabajo.		
9. Ha recibido críticas negativas continuas e injustificadas sobre su trabajo.		
10. Su jefe o jefes inmediatos, le han dispuesto realizar actividades que no contribuyen en lo absoluto al cumplimiento de sus metas o que no se encuentran relacionadas con su puesto de trabajo,		
11. La actitud de su jefe o jefes inmediatos y la presión ejercida por ellos ha ocasionado en usted intenciones de renunciar a su puesto de trabajo.		

¡Gracias por cooperar!

### Anexo 3 Cartas de autorización y confidencialidad

Gráfico 3 Carta de autorización y confidencialidad Nova Distribuciones

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 Resolución No. 001-073 CEAACES - 2013 - 13  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Barrá, 26 de enero de 2021

Para: Vásquez Paguay Jessica Maribel  
 PROPIETARIA NOVA DISTRIBUCIONES

Asunto: Carta de autorización y confidencialidad

Presente. –

Estando cursando el décimo nivel de la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Norte, solicito a Ud. de la manera más comedida, se considere la petición de realizar el proyecto de investigación en su prestigiosa empresa y acceso a la misma con fines de obtener información que permita desarrollar el trabajo investigativo sobre "El Acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados"

La información que se recabe será eminentemente de forma anónima y con fines académicos, se guardará absoluta confidencialidad. Para los resultados me comprometo que el nombre de la empresa en la tesis será ficticio.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada.


Atte. Andrea Albán  
 CC 1003965819  
 Registro Senescyt  
 Director Proyecto.

**NOVA DISTRIBUCIONES REVISADO**

SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI

AV. OCEJUNDA 1007 MARZO 200004  
 CUSCO (UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE)  
 BARRA CLAYTON

Gráfico 4 Carta de autorización y confidencialidad Autoeastern



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

Ibarra, 26 de enero del 2021

Para: Gabriel Moya  
GERENTE COMERCIAL ZONA NORTE

Asunto: Carta de autorización y confidencialidad


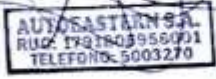
Presente. -

Estando cursando el décimo nivel de la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte, solicito a Ud. de la manera más comedida se considere la petición de realizar el proyecto de investigación en la empresa Planeta Repuestos y acceso a la misma con el fin de obtener la información que permita desarrollar el trabajo de investigación sobre "El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados"

La información que se recabe será eminentemente de forma anónima y con fines académicos, se guardará absoluta confidencialidad. Para los resultados me comprometo que el nombre de la empresa en la tesis será ficticio.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada.

Atte. Andrea Albán  
CC 1003965819  
Registro Senescyt  
Director Proyecto.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JOSÉ MARÍA CÉSPEDES"  
CALLEJA UNIVERSITARIA BAÑO EL OLIVO  
IBARRA, ECUADOR

SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI

## Anexo 4 Encuestas realizadas a los jefes de las empresas

Ilustración 2 Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a la administradora de Nova Distribuciones

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Somos estudiantes del décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica del Norte, nos encontramos en proceso de tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración al participar de la siguiente encuesta la que tiene como finalidad explicar la relación que existe entre las variables de estudio del proyecto de investigación "El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados".

El cuestionario es totalmente anónimo dirigido a los empleados del departamento de ventas de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra. La información suministrada es exclusiva para fines académicos. Por esta razón no representa ningún perjuicio para Ud. debido a su participación.

**Datos generales**  
Sector: Automotriz  
Género: Varonil  
Institución: Duques  
Cargo: Administrador

**Cuestionario**

**Instrucciones**

- Marque con una X.
- Las respuestas por UD proporcionadas se evaluarán del 1 al 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Sus empleados persisten y mantienen el compromiso hasta alcanzar la meta fijada.				X	
2. Existe empoderamiento de los empleados hacia la organización.				X	
3. Los empleados tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.				X	
4. Los empleados cuentan con la capacidad y aptitud para cumplir con el trabajo asignado.				X	
5. El potencial de los empleados se ajusta a las expectativas de la empresa.				X	

6. Sus empleados son proactivos al momento de ejercer su trabajo y otras actividades encomendadas.		X			
7. Sus empleados tienen la iniciativa de resolver los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás.			X		
8. Considera que los empleados buscan auto instruirse para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo.			X		
9. Considera que el ambiente de trabajo es propicio para que los empleados desarrollen sus tareas.					X
10. Se considera la opinión y sugerencias de los empleados en las decisiones sobre el desarrollo o funcionamiento de la organización.				X	
11. Los empleados aceptan las reglas establecidas por la cultura organizacional de la empresa.					X

¡Gracias por cooperar!

Ilustración 1 Respuestas obtenidas de la encuesta realizada al Gerente Comercial de Autoeastern

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Somos estudiantes del décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica del Norte, nos encontramos en proceso de tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración al participar de la siguiente encuesta la que tiene como finalidad explicar la relación que existe entre las variables de estudio del proyecto de investigación "El acoso laboral y su influencia en la eficacia de los empleados".

El cuestionario es totalmente anónimo dirigido a los empleados del departamento de ventas de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Ibarra. La información suministrada es exclusiva para fines académicos. Por esta razón no representa ningún perjuicio para Ud. debido a su participación.

**Datos generales**  
Sector: Automotriz  
Género: Varonil  
Institución: Capitán  
Cargo: Gerente Comercial

**Cuestionario**

**Instrucciones**

- Marque con una X.
- Las respuestas por UD proporcionadas se evaluarán del 1 al 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Sus empleados persisten y mantienen el compromiso hasta alcanzar la meta fijada.				X	
2. Existe empoderamiento de los empleados hacia la organización.				X	
3. Los empleados tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.				X	
4. Los empleados cuentan con la capacidad y aptitud para cumplir con el trabajo asignado.		X			
5. El potencial de los empleados se ajusta a las expectativas de la empresa.		X			

6. Sus empleados son proactivos al momento de ejercer su trabajo y otras actividades encomendadas.					X
7. Sus empleados tienen la iniciativa de resolver los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás.				X	
8. Considera que los empleados buscan auto instruirse para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo.			X		
9. Considera que el ambiente de trabajo es propicio para que los empleados desarrollen sus tareas.				X	
10. Se considera la opinión y sugerencias de los empleados en las decisiones sobre el desarrollo o funcionamiento de la organización.					X
11. Los empleados aceptan las reglas establecidas por la cultura organizacional de la empresa.					X

¡Gracias por cooperar!

## Anexo 5 Fotografías

Gráfico 6 Encuestando al Sr. Gabriel Moya (Gerente comercial Autoeastern)



Gráfico 5 Encuestando a la Sra. Jessica Vásquez (Propietaria Nova Distribuciones)





## Anexo 6 Salida de Software



Gráfico 7 Respuestas obtenidas de los asesores comerciales de Autoeastern



Gráfico 8 Respuestas obtenidas de los asesores comerciales de Nova Distribuciones