



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

**ANÁLISIS SITUACIONAL DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA
EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE, DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO - 2018**

**Trabajo de Titulación previo obtención de título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos y Personal**

AUTOR: CARLOS ESTUARDO GARCÍA GARCÍA

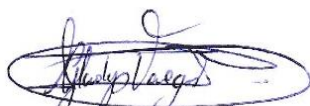
TUTOR: Dra. Digna Vanegas

Quito, Octubre 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 31 de noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **GARCIA GARCIA CARLOS ESTUARDO**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ANÁLISIS SITUACIONAL DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2018.**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. VANEGAS DIGNA

Tutor de Proyectos



CONSEJO DE CARRERA

PSIC. FABIAN JARA

Adm. de Recursos Humanos
Delegado Unidad de Titulación



ING. TORO RAMIRO

Lector de Proyectos



ING. FRIKTZIA MENDOZA

Adm. de Recursos Humanos
Directora de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI I	CAMPUS 6 - YACUAMBI II
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléf.: 2255460 / 2269900 instituto@cordillera.edu.ec www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño 0e2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Teléf.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15-163 y Yacuambi (esq.) Teléf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Teléf.: 2246036	Yacuambi 0e2-36 y Bracamoros Teléf.: 2249994	Yacuambi 0e1-122 y Bracamoros Teléf.: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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



Carlos Estuardo García García

C.C: 1720041886

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Carlos Estuardo García García**, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1720041886** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ANALISIS SITUACIONAL DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA CORREDOR CENTRAL NORTE, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO – 2018**, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE: Carlos Estuardo García García

CEDULA: 1720041886

Quito, a los 27 de Octubre del 2018

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a Dios quien me ha dado la fortaleza para seguir adelante, llenando mi vida de bendiciones y enseñándome cada día a levantarme frente a los obstáculos que se me han presentado.

A mis padres que a través de su amor, paciencia y apoyo incondicional han sabido apoyarme con la culminación de mi carrera, quienes han inculcado en mí valores, principios y empeño por conseguir las metas que me he propuesto.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado sabiduría, ser quien ha guiado mis pasos llenando de felicidad y prosperidad mi vida.

A mis padres que con su amor han sabido darme las fuerzas para continuar en mis estudios y no decaer, motivándome para ser perseverante en el cumplimiento de mis objetivos, aportando con su apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3. OBJETIVO GENERAL	5
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPITULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1. <i>Interventores en el Mobbing</i>	10
2.2.1.1. El Acosador u Hostigador	10
2.2.1.2. El Acosado o Víctima	11
2.2.1.3. Consecuencias en la salud de las víctimas de acoso	12
2.2.1.4. Consecuencias para la empresa.....	13
2.2.1.5. Consecuencias para el trabajador.....	14
2.2.2. <i>Causas que originan el Mobbing.</i>	14
2.2.3. <i>Fases del Mobbing</i>	15
2.2.3.1. Fase 1: Aparición de algún incidente crítico o fase de conflicto	15
2.2.3.2. Fase 2: La persecución sistemática o fase de estigmatización	17
2.2.3.3. Fase 3: La intervención de los superiores	18
2.2.3.4. Fase 4: El abandono del trabajo, eliminación o huida.....	19
2.2.4. <i>Niveles o Grados de Mobbing</i>	20
2.2.4.1. Primer Grado:.....	20
2.2.4.2. Segundo Grado:.....	21

2.2.4.3.	Tercer Grado:.....	21
2.2.5.	<i>El objetivo del Mobbing en las organizaciones.</i>	21
2.2.6.	<i>Tipos de Mobbing.</i>	22
2.2.6.1.	Mobbing Ascendente (Mobbing inverso):	22
2.2.6.2.	Mobbing Horizontal:.....	23
2.2.6.3.	Mobbing Descendente (Bossing):	23
2.2.7.	<i>Técnicas empleadas en el Mobbing.</i>	23
2.2.7.1.	Técnicas Activas	23
2.2.7.2.	Técnicas Pasivas	24
2.2.8.	<i>Medidas Preventivas y Estrategias contra el Mobbing.</i>	24
2.2.8.1.	Medidas Preventivas en la Empresa:.....	24
2.2.8.2.	Estrategias Personales para Combatir el Mobbing.....	24
2.3.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	25
2.4.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	34
2.5.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.6.	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.7.	INDICADORES	39
CAPÍTULO III.....		40
METODOLOGÍA.....		40
3.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1.1.	<i>La Investigación Descriptiva</i>	41
3.1.2.	<i>Expresión de Datos</i>	41
3.1.2.1.	Cualitativos (mediante símbolos verbales):	41
3.1.2.2.	Cuantitativos (por medio de símbolos matemáticos):	42
3.1.3.	<i>Tipos de investigación descriptiva</i>	42
3.1.3.1.	Método observacional.....	42
3.1.3.2.	Estudio de Casos	44
3.1.3.3.	Encuestas.....	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
3.4.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.4.1.	<i>LIPT – 60</i>	47
3.4.2.	<i>Desarrollo Histórico</i>	47
3.4.3.	<i>La versión Española del LIPT</i>	50
3.4.4.	<i>Escalas</i>	51

3.4.4.1. Subescalas	51
3.4.5. Test de Aplicación:.....	56
3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	60
CAPÍTULO IV	61
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	61
4.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE CUADROS ESTADÍSTICOS	77
4.2. CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	85
4.3. RESPUESTA A LA HIPÓTESIS O INTERROGANTE DE INVESTIGACIÓN ..	85
CAPÍTULO V.....	86
PROPUESTA	86
5.1. ANTECEDENTES	86
5.2. JUSTIFICACIÓN	86
5.3. DESCRIPCIÓN	87
5.3.1. Taller de Sensibilización.....	87
5.4. FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA....	88
CAPÍTULO VI.....	91
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	91
6.1. RECURSOS	91
6.1.1. Recursos Humanos.....	91
6.1.2. Recursos Audiovisuales.....	91
6.1.3. Infraestructura	91
6.1.4. Material de Apoyo.....	92
6.2. PRESUPUESTO	92
6.3. CRONOGRAMA.....	93
CAPÍTULO VII	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
7.1. CONCLUSIONES	94
7.2. RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	99
ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL.....	100
TABULACIÓN DE INFORMACIÓN RECOPIADA	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Variables Sociodemográficas, Laborales y LIPT 60</i>	39
Tabla 2: <i>Operacionalización de Variables, Sociodemográficas, Laborales y LIPT-60</i>	46
Tabla 3: <i>Subescala Desprestigio Laboral</i>	52
Tabla 4: <i>Subescala Entorpecimiento del Progreso</i>	52
Tabla 5: <i>Subescala Incomunicación o Bloqueo de la comunicación</i>	53
Tabla 6: <i>Subescala Intimidación Encubierta</i>	53
Tabla 7: <i>Subescala Intimidación Manifiesta</i>	54
Tabla 8: <i>Subescala Desprestigio Personal</i>	54
Tabla 9: <i>Ítems que no son incluidas en las subescalas o dimensiones</i>	55
Tabla 10: <i>Cuadro resumen de datos tabulados</i>	61
Tabla 11: <i>Cuadro de Desprestigio Laboral</i>	63
Tabla 12: <i>Cuadro de Entorpecimiento del Progreso</i>	65
Tabla 13: <i>Cuadro de Incomunicación o Bloqueo de la comunicación</i>	67
Tabla 14: <i>Cuadro de Intimidación Encubierta</i>	69
Tabla 15: <i>Cuadro de Intimidación Manifiesta</i>	71
Tabla 16: <i>Cuadro de Desprestigio Personal</i>	73
Tabla 17: <i>Cuadro de Ítems que están fuera de las dimensiones</i>	75
Tabla 18: <i>Indicadores LIPT-60</i>	77
Tabla 19: <i>Baremo 2 – Población afectada de acoso psicológico en el trabajo</i>	78
Tabla 20: <i>Puntajes Obtenidos LIPT-60</i>	79
Tabla 21: <i>Indicador de Género</i>	80
Tabla 22: <i>Cuadro Comparativo de Género</i>	81
Tabla 23: <i>Indicador de Edades</i>	83
Tabla 24: <i>Indicador de Cargos Empresariales</i>	84
Tabla 25: <i>Cuadro de Presupuesto</i>	92
Tabla 26: <i>Cronograma de Avance del Proyecto</i>	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Cuestionario LIPT - 60</i>	56
Figura 2: <i>Cuestionario LIPT - 60</i>	57
Figura 3: <i>Cuestionario LIPT - 60</i>	58
Figura 4: <i>Video ¿Cómo identificar y actuar en caso de acoso laboral?</i>	59
Figura 5: <i>Subescala Desprestigio Laboral</i>	64
Figura 6: <i>Subescala Entorpecimiento del Progreso</i>	66
Figura 7: <i>Subescala Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación</i>	68
Figura 8: <i>Subescala Intimidación Encubierta</i>	70
Figura 9: <i>Subescala Intimidación Manifiesta</i>	72
Figura 10: <i>Subescala Desprestigio Personal</i>	74
Figura 11: <i>Ítems que no pertenecen a ninguna dimensión</i>	76
Figura 12: <i>Indicadores LIPT-60</i>	79
Figura 13: <i>Indicador de Género</i>	80
Figura 14: <i>Indicador Género Femenino</i>	81
Figura 15: <i>Indicador Género Masculino</i>	81
Figura 16: <i>Indicador de Edad</i>	83
Figura 17: <i>Indicador de Cargos Empresariales</i>	84

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario No. 1 – página 1	101
Anexo B: Cuestionario No. 1 – página 2.....	102
Anexo C: Cuestionario No. 1 – página 3.....	103
Anexo D: Cuestionario No. 2 – página 1	104
Anexo E: Cuestionario No. 2 – página 2.....	105
Anexo F: Cuestionario No. 2 – página 3.....	106
Anexo G: Cuestionario No. 3 – página 1	107
Anexo H: Cuestionario No. 3 – página 2	108
Anexo I: Cuestionario No. 3 – página 3.....	109
Anexo J: Cuestionario No. 4 – página 1.....	110
Anexo K: Cuestionario No. 4 – página 2	111
Anexo L: Cuestionario No. 4 – página 3.....	112
Anexo M: Cuestionario No. 5 – página 1.....	113
Anexo N: Cuestionario No. 5 – página 2	114
Anexo O: Cuestionario No. 5 – página 3	115
Anexo P: Cuestionario No. 6 – página 1	116
Anexo Q: Cuestionario No. 6 – página 2	117
Anexo R: Cuestionario No. 6 – página 3.....	118
Anexo S: Cuestionario No. 7 – página 1	119
Anexo T: Cuestionario No. 7 – página 2.....	120
Anexo U: Cuestionario No. 7 – página 3	121
Anexo V: Cuestionario No. 8 – página 1	122
Anexo W: Cuestionario No. 8 – página 2	123
Anexo X: Cuestionario No. 8 – página 3	124
Anexo Y: Cuestionario No. 9 – página 1	125
Anexo Z: Cuestionario No. 9 – página 2.....	126

Anexo AA: Cuestionario No. 9 – página 3	127
Anexo BB: Cuestionario No. 10 – página 1	128
Anexo CC: Cuestionario No. 10 – página 2	129
Anexo DD: Cuestionario No. 10 – página 3	130
Anexo EE: Cuestionario No. 11 – página 1	131
Anexo FF: Cuestionario No. 11 – página 2	132
Anexo GG: Cuestionario No. 11 – página 3	133
Anexo HH: Cuestionario No. 12 – página 1	134
Anexo II: Cuestionario No. 12 – página 2	135
Anexo JJ: Cuestionario No. 12 – página 3	136
Anexo KK: Cuestionario No. 13 – página 1	137
Anexo LL: Cuestionario No. 13 – página 2	138
Anexo MM: Cuestionario No. 13 – página 3	139
Anexo NN: Tabulación - página 1	141
Anexo OO: Tabulación - página 2	142
Anexo PP: Tabulación - página 3	143
Anexo QQ: Tabulación - página 4	144
Anexo RR: Tabulación - página 5	145
Anexo SS: Tabulación - página 6	146
Anexo TT: Tabulación - página 7	147
Anexo UU: Tabulación - página 8	148

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene como objetivo principal realizar un estudio de investigación para determinar la situación actual de acoso laboral o mobbing en el personal de la empresa Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito, con fundamento en la postura conceptual y teórica de Leymann.

Este proyecto presenta el estado del conocimiento de la problemática de acoso laboral o mobbing en el cual se describen conceptos, antecedentes, planteamientos, enfoques teóricos e investigaciones de relevancia. El instrumento utilizado nos permite y ayuda a la medición del mobbing, mismo denominado LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).

Los resultados obtenidos describen la existencia de acoso laboral o mobbing en la empresa, lugar de estudio. Todas las variables y dimensiones consideradas en este proyecto se ubican determinados en el Baremo de nivel 2 del LIPT-60. Esto significa que el fenómeno está presente en dicha organización.

El análisis e interpretación de los resultados de la investigación nos ayuda a la toma de decisiones adecuadas para la generación oportuna de estrategias de prevención y reducción del acoso laboral o mobbing al interior del Corredor Central Norte de la ciudad de Quito y sobre todo minimizar su impacto en ésta.

Palabras clave: Acoso laboral, Mobbing, Dimensiones, Problemática, Empresa, Desempeño.

ABSTRACT

The main objective of this project is to conduct a research study to determine the current situation of workplace harassment or mobbing in the personnel of the Corredor Central Norte of the Distrito Metropolitano de Quito, based on the conceptual and theoretical position of Leymann.

This project presents the state of knowledge of the problem of workplace harassment or mobbing in which concepts, background, approaches, theoretical approaches and relevant research are described. The instrument used allows us and helps the measurement of mobbing, which is a questionnaire called LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).

The results obtained describe the existence of workplace harassment or mobbing in the company, a place of study. All the variables and dimensions considered in this project are determined in the Level 2 Scale of the LIPT-60. This means that the phenomenon is present in said organization.

The analysis and interpretation of the results of the research helps us to make appropriate decisions for the timely generation of prevention strategies and reduction of workplace harassment or mobbing within the Corredor Central Norte of the city of Quito and above all disseminate its impact in this.

Keywords: Labor harassment, Mobbing, Dimensions, Problematic, Company, Performance.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mobbing, conocido también como acoso laboral, es la afectación que hostiga de manera individual o de grupo a las personas integrantes de un equipo de trabajo. Ésta situación provoca un ambiente de intimidación entre acosador (hostigador) y víctima degenerando la salud de los colaboradores. Es decir el mobbing es una forma de agredir a los colaboradores transformando un ambiente laboral en algo no favorable para una empresa.

Hablar de acoso moral, psicológico, laboral o mobbing es referirse a un riesgo psicosocial. Es un problema de salud laboral, considerado así por las Naciones Unidas (ONU), tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y es un delito. A pesar de que el acoso psicológico es un fenómeno antiguo, no ha sido descrito ni sistemáticamente investigado hasta comienzos de los años ochenta. Y en pleno siglo XXI todavía se discute su prevención y tratamiento. (Bartolomé, 2016)

El acoso laboral o mobbing a nivel mundial es tratado por la ONU (Organización de Naciones Unidas), y la OIT (Organización Internacional de Trabajo), definiendo a esta problemática como un delito, pero que aun en la actualidad ha sido imposible adoptar métodos que garanticen su prevención y tratamiento adecuado, para ello las organizaciones internacionales no se dan por vencidas.

Según una encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo publicada por la OIT en 2000, 13 millones de trabajadores europeos habían sufrido acoso laboral con lo que una de cada cuatro personas estaría afectada. En España, al menos el 15 por ciento de los trabajadores en activo declaran haber sido hostigados en su trabajo, según una investigación realizada por la Universidad de Alcalá de Henares en 2001. Eso supone unos 2,3 millones de trabajadores y se reconocía también que un 80 por ciento de los trabajadores ven en su entorno laboral comportamientos dirigidos a intimidar. El acosador es en un 54 por ciento de los casos hombre y en un 22 por ciento mujer, según otro estudio de la Universidad de Valencia. (Bartolomé, 2016)

Cabe retomar que los estudios realizados en Europa en el 2000 y 2001 respectivamente ha arrojado datos muy importantes sobre esta problemática, donde en su mayor número reconocen a los hombres como autores principales del acoso laboral o mobbing, sin dejar con menor importancia a las mujeres como participantes también de este fenómeno; información que nos permite ver que debemos cambiar toda una cultura organizacional en pro de los colaboradores, sus familias y la empresa.

En América Latina se identifica poco desarrollo de la temática; sin embargo, pueden observarse diferentes soluciones en el tratamiento del acoso laboral. Al igual que en los países europeos, en la región existen pocos países que cuentan con una legislación específica; algunos han modificado sus códigos del trabajo, y otros, en cambio, aplican disposiciones previstas en diversos ordenamientos jurídicos: constitucionales y legales. En la región, solamente tres países cuentan con una legislación específica, aunque uno con carácter nacional y los otros dos con carácter regional: Colombia, Argentina y Brasil. (Ramírez, 2016)

En Latinoamérica el acoso laboral no es muy notorio como en países europeos, pero cabe recalcar que el fenómeno existe. Colombia, Argentina y Brasil son emancipadores sobre este tema a nivel de América latina, donde estos han modificado sus normativas legales para reducir la problemática en cada uno de sus países. Colombia es el único país con normativas de carácter nacional, un ejemplo de este es la Ley 1010 del 23 de enero del 2006, la cual consta de diecinueve artículos que contemplan la corrección, prevención, y sanción del acoso laboral o mobbing en un ambiente de trabajo.

En el Ecuador, ni el Código Laboral ni la Ley Orgánica del Servicio Público (Losep) tenían una definición de este problema. En octubre de 2017, la Asamblea aprobó las reformas a ambas normativas sobre el hostigamiento en los lugares de trabajo y las sanciones: visto bueno, disculpas públicas e indemnización. Sin embargo, los trabajadores y funcionarios no creen en su aplicación y no denuncian por miedo a terminar en la calle. (el telégrafo, 2018)

En nuestro país podemos ver que el acoso laboral o mobbing recién está siendo visto por las debidas autoridades, sin embargo esto no quiere decir que no haya existido este fenómeno, por el contrario. La asamblea aprueba normas que podrían ayudar a recabar esta problemática, y probablemente dar a conocer indicadores reales sobre esta. Como colaboradores debemos hacer valer nuestros derechos que están contemplados en nuestra constitución, y así ser partícipes del cambio, en la reducción del acoso en las empresas y sin miedo a represalias.

Las afectaciones que pueden producir el acoso laboral o mobbing en los colaboradores en empresas públicas o privadas son de carácter físico como psicológicos, así desgastando a la víctima o víctimas. El acoso laboral o mobbing concebido por los altos mandos pueden generar mucho más impacto sobre una víctima haciéndoles más susceptibles a la problemática.

El acoso laboral o mobbing puede desarrollar ciertos desordenes en los colaboradores tales como: estrés laboral, ansiedad, depresión, falta de interés en sus labores, insomnio, dolores de cabeza, migrañas, etc.; los mismos que si no son tratados de manera adecuada, persistirán en daños mayores al afectado o afectados.

En nuestra sociedad, se ha producido una sobreexplotación del talento humano tanto en empresas públicas como privadas. Estas organizaciones elevan sus objetivos en cuanto al servicio que ellos prestan, sin favorecer a sus trabajadores, con el propósito de maximizar sus ingresos, y reducir beneficios adicionales que en su momento se consideraron como un derecho adquirido de los colaboradores.

También debemos tomar en cuenta que hoy en día la tecnología se usa para hostigar a los colaboradores, así existen cámaras de vigilancia, sistemas de rastreo,

redes sociales, etc., con los cuales se explica que su utilización es para un mejor control de las actividades de los trabajadores. El uso de ésta tecnología no está regulada aún en nuestro país por un marco legal, por lo que su aplicación en algunas ocasiones atenta contra los derechos de los trabajadores; además causa malestar lo cual se refleja en el aumento del índice de rotación, deserción y absentismo.

Para indicar que la investigación se realice de manera idónea se aplicarán encuestas a los colaboradores del Corredor Central Norte para obtener toda la información requerida y necesaria que nos lleve a una realidad y así poder implementar una solución viable concientizando y sensibilizando a todos los involucrados en esta empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe acoso laboral o mobbing por parte del empleador y colaborador?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir las dimensiones del acoso laboral o mobbing en los colaboradores de la empresa Corredor Central Norte.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar el desprestigio laboral y personal de los colaboradores víctimas de mobbing.
- b) Analizar los resultados de la valoración de mobbing de acuerdo a las variables de género, cargo y rango de edad.
- c) Proponer posibles soluciones que permitan prevenir el acoso laboral o mobbing dentro del Corredor Central Norte.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

El antecedente investigativo presentado en este trabajo se obtuvo de un artículo académico y es el siguiente:

Tema: “Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio”

Resultados

Los resultados del análisis de regresión indican que el tipo de contrato, la política organizacional y la información y actuaciones ante el acoso predicen significativamente la aparición del acoso psicológico global, explicando un 25,6% de la varianza total. La variable política organizacional es la que mayor capacidad predictiva presenta, explicando el 9,7% de la varianza del acoso. Las tres variables mencionadas predicen la aparición del factor aislamiento social, siendo más de un 26% la varianza total explicada por este modelo psicosocial.

En este caso, el tipo de contrato aparece como la variable más significativa

explicando el 11,2% del aislamiento social. (Bernardo, Alfredo, Eva, & Eugenia, 2005)

Los resultados que aquí se presentan se hallan en consonancia con anteriores trabajos. El modelo psicosocial utilizado en la presente investigación explica el 25,6% de la varianza total del acoso psicológico, y entre un 18,7% y un 26,6% en los diferentes factores que lo componen. En investigaciones previas, las condiciones de trabajo han explicado alrededor del 10% de la varianza del mobbing, en un rango del 7% al 24% en los diferentes marcos organizacionales investigados (Einarsen et al., 1994). En un reciente estudio, Salin (2003a) encontró que la aparición del acoso estaba relacionada con las políticas organizacionales, y que se producía más frecuentemente en ambientes laborales competitivos. Al igual que en el trabajo de Vartia (1996), en la presente investigación hallamos que los factores de riesgo del acoso psicológico pueden encontrarse en el ambiente de trabajo. Un modo no democrático de toma de decisiones, un estilo de liderazgo autoritario y una carencia de información y recursos dentro de la organización parecen ser importantes características que promueven el acoso laboral. (Bernardo, Alfredo, Eva, & Eugenia, 2005)

Lo expuesto hasta ahora pone de manifiesto la necesidad de mayor investigación sobre la dinámica y los procesos subyacentes al acoso psicológico, necesitándose un modelo que tome en cuenta el papel jugado por los distintos factores organizacionales asociados con el acoso. En este sentido, Salin (2003b) plantea un posible paradigma explicativo, clasificando los antecedentes del acoso laboral en tres grupos: necesarios, motivadores y

precipitantes. Los factores necesarios engloban elementos que pueden ayudar a que ocurra el acoso en un primer momento, pero que por sí solos no tienen la capacidad de elicitar dichos comportamientos. Este grupo de factores incluye la presencia de desequilibrios de poder, las expectativas que los posibles acosadores abriguen respecto a las potenciales consecuencias de sus acciones y la insatisfacción laboral, por ejemplo con el control sobre la tarea y el clima laboral. Los factores motivadores hacen referencia a elementos necesarios para que el acosador considere que merece la pena llevar a cabo conductas de acoso para dañar a compañeros o subordinados que son percibidos como cargas o amenazas. Esto incluye, por ejemplo, una alta competitividad interna y un sistema de recompensas basado en un modelo colectivo. En último lugar, los factores precipitantes podrían estar relacionados con los cambios organizacionales, tales como reestructuración, remodelación y reducción de plantilla. Estos factores pueden incrementar la inseguridad, haciendo así más probable los procesos de acoso. (Bernardo, Alfredo, Eva, & Eugenia, 2005)

Considero por lo tanto que el acoso laboral o mobbing está oculto en cualquier circunstancia organizacional debido a causas internas que se evidencian en ámbitos como el clima laboral, la disminución de las relaciones interpersonales y sobretodo en el alcance de los objetivos empresariales.

De acuerdo a los estudios mencionados anteriormente se observa con claridad la incidencia de factores relacionados con las condiciones del trabajo; donde el estilo de liderazgo puede desencadenar características que se conciben como hostigamiento, cuando las exigencias en el cumplimiento de las tareas son excesivas,

lo cual afecta el nivel de desempeño y causa desmotivación sobre todo al no valorar y reconocer de forma meritoria el esfuerzo de los colaboradores.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Desde el principio de las relaciones laborales en la humanidad, este se ha señalado por ser susceptible a los cambios en su entorno, ocasionando diversos problemas, y afectando el desempeño de los colaboradores en la consecución de los objetivos empresariales.

Con el paso del tiempo las personas han experimentado distintas experiencias o etapas de transición que los han marcado. Uno de los factores que afectan la vida de las personas es la violencia, la cual se muestra en diferentes formas, y cuya problemática, día con día es más frecuente en la sociedad.

Dentro de las empresas públicas o privadas, la violencia no discrimina raza ni color y puede estar latente al interior de estas. Es de conocimiento que dentro de las empresas existen problemas y malas relaciones entre colaboradores; y que estos siempre están presentes.

En la actualidad se ha desarrollado el término “*mobbing*” (acoso laboral), el cual ha adquirido mucha importancia debido a que se considera como un riesgo laboral para los colaboradores de una empresa.

El concepto de acoso laboral o mobbing varía y depende del enfoque que le da cada autor, por ejemplo:

Mobbing: proveniente del inglés “to mob” (molestar, acosar), se refiere a acoso y hostigamiento en el ámbito laboral y el cual describe las situaciones en las que un sujeto se vuelve la víctima, el blanco u objetivo de un grupo al que pertenece, siendo sometido por el mismo grupo o alguno de sus miembros. (Vidal Casero, 2008) (Morales, 2017)

El mobbing, tiene como objetivo aislar y hostigar psicológicamente a una persona por parte de otra o grupo dentro del trabajo, y cuyos efectos en la víctima puede complicar su desempeño en la empresa, así como también su calidad de vida.

2.2.1. Interventores en el Mobbing

Aquellos que intervienen en el acoso laboral o mobbing son los siguientes:

- Acosador u hostigador.
- Acosado o Víctima.

2.2.1.1. El Acosador u Hostigador

El acosador deseará conseguir un objetivo empresarial y por otro lado ajustar la conducta laboral de la víctima a la cultura y reglas de la empresa, o satisfacer sus necesidades personales.

Si el acosador ataca de forma directa y deliberada a su víctima con ventaja y alevosía, puede ser que se deban a conductas exclusivamente patológicas, de carácter psicótico, que pueden perfilarlos como enfermizos.

La envidia, el enojo, el miedo y los celos, pueden llevar a las personas a cometer actos de violencia. La agresión puede interpretarse como una reacción hacia

el miedo, una forma de someter a otros y así demostrar poder e influencia sobre los demás.

Según Vidal Casero (2008), el acosador suele ser un jefe con nivel intermedio con un resentimiento contra sus colaboradores, ocasionándoles grandes periodos de baja laboral y enfermedad, teniéndose casos de incapacidad permanente. (Morales, 2017)

Por otro lado, si se trata de compañeros de trabajo, el problema está dado por la rivalidad y competencia que se puede llegar a sostener con personas que desempeñan las mismas tareas en la organización. El acosador suele ser una persona mediocre, que persigue a quienes pueden opacarlo frente a otros. Su perfil es: *“un psicópata organizacional que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación, intenta “trepar” rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso”* (Piñuel, 2001). (Morales, 2017)

2.2.1.2. El Acosado o Víctima

Las personas que ocupan el rol de víctima dentro del acoso laboral o mobbing, suelen ser los colaboradores destacados, con excelentes habilidades y competencias, con un gran sentido de responsabilidad, creatividad, etc., es decir, con un alto valor profesional; el cual termina generándoles problemas o poniéndolos en apuros. El mobbing siempre ataca al mejor personal existente al interior de las empresas.

Gonzales Rivera citado por Vidal Casero (2008), establece una clasificación de los sujetos posibles a sufrir mobbing:

- **Envidiables:** personas inteligentes y atractivas, pero que a ojos de otros (líderes de grupo) trabajadores son peligrosos ya que estos se sienten menos.
- **Vulnerables:** personas con peculiaridades o defectos, o por ser personas con baja autoestima y que parecen inofensivos, por lo que es más fácil agredirlos.
- **Amenazantes:** son los colaboradores muy activos y eficaces, que ponen evidencia conductas arraigadas de otro y que incomoda a los acosadores. (Morales, 2017)

2.2.1.3. Consecuencias en la salud de las víctimas de acoso

Se pueden dividir en 5 grupos:

- **Efectos cognitivos:** trastornos de la memoria, dificultades de concentración, estado de ánimo deprimido, apatía, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimiento de inseguridad, mayor sensibilidad ante las dificultades, etc.
- **Síntomas psicosomáticos:** Pesadillas, diarrea, dolor abdominal, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, nudo en la garganta, etc.
- **Síntomas relacionados con el estrés y sistema nervioso:** dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, palpitaciones, acortamiento de la respiración, etc.
- **Síntomas relacionados con la tensión muscular:** dolor de espalda, cervical, y muscular.

- **Síntomas relacionados con el trastorno del sueño:** dificultad para conciliar el sueño, interrupciones del sueño, despertar fácil, etc. (José, María Isabel González San, 2011)

Síntomas que a simple vista perjudican la salud tanto física como psicológica de las personas en un ámbito laboral, las cuales si no son tratados adecuadamente y en un tiempo determinado podrían acarrear severas consecuencias en los colaboradores dentro las empresas públicas o privadas.

2.2.1.4. Consecuencias para la empresa

Las consecuencias negativas del Mobbing se extienden más allá de la víctima y pueden afectar gravemente el rendimiento de la empresa, lo cual se refleja en los siguientes indicadores:

- Menor productividad y competitividad.
- Aumento del absentismo laboral
- Desvinculación de trabajadores por afecciones psicológicas
- Posibilidad de problemas legales, por ausencia de protocolos de actuación.
- Aumento de la rotación del personal.
- Incremento de accidentabilidad

(estreslaboral.info, 2018)

2.2.1.5. Consecuencias para el trabajador

El acoso laboral puede tener efectos muy negativos sobre la salud física y mental de la víctima. Entre las consecuencias negativas para el acosado encontramos las siguientes:

- Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT).
- Depresión e **incluso suicidio** en los casos más graves.
- Menor realización personal.
- Adicciones.
- Posibilidad de conductas violentas.
- Mayor propensión a sufrir enfermedades psicosomáticas.
- Aislamiento social.

(estreslaboral.info, 2018)

2.2.2. Causas que originan el Mobbing.

Algunos autores indican el por qué las víctimas son objeto del acoso laboral o mobbing, estas pueden darse por la envidia y los celos que sienten los acosadores u hostigadores. Las víctimas son envidiadas por destacar ante los demás; por ejemplo: mayor capacidad profesional, excelente relaciones interpersonales, evaluaciones positivas o felicitaciones por resultados eficaces en sus labores.

El Mobbing también se puede desarrollar cuando las personas no se dejan manipular por uno o varios acosadores, o simplemente porque no pertenece al grupo con un status más alto.

La mayoría de colaboradores que sufren o han sufrido de acoso laboral o mobbing, tienen características que sobresalen con respecto a los demás, por ejemplo: la edad, situación económica, experiencia laboral, nivel académico, entre

otros, son factores que desencadenan actos de violencia hacia la persona que es diferente y que forma parte de un equipo de trabajo.

Otra causa para el mobbing es demostrar el poder que tiene el acosador para opacar a sus compañeros, y mantener su postura señalando superioridad.

2.2.3. Fases del Mobbing

Las fases que destacan en el Mobbing son las siguientes:

- a) Fase 1: La aparición de algún incidente crítico.
- b) Fase 2: La persecución sistemática.
- c) Fase 3: La intervención de los superiores.
- d) Fase 4: El abandono del trabajo.

2.2.3.1. Fase 1: Aparición de algún incidente crítico o fase de conflicto

Esta etapa surge por un desacuerdo o por una percepción de amenaza, el conflicto puede ser real o imaginario, de pequeñas o grandes dimensiones, pero lo que si ocurre es que no suele resolverse rápido, ya que la solución no está en la mente del hostigador. La víctima puede sentirse desorientada ya que no entiende el porqué de esas presiones, no actúa para defenderse y solamente espera apoyo y aceptación por parte de la organización. Si el acoso continúa sucediendo la víctima comienza a hacerse preguntas como “¿en qué he fallado?”, “¿Qué tengo que hacer para que esta situación deje de ocurrir?”, comienza a reflexionar de forma intensa sobre sus errores, esa excesiva preocupación hace que empiecen a aparecer las primeras manifestaciones del mobbing (ansiedad, trastornos del sueño, ideación recurrente...). El acosado

reconoce en esta fase que es objeto de acoso e identifica también a su acosador, pero no tiene por qué entender los motivos. Es en este punto del proceso donde la víctima intenta un acercamiento hacia el acosador en busca de un entendimiento o de una solución no muy llamativa, ya que la víctima no quiere verse envuelta en un juicio público o salir perjudicada. En ese encuentro con el acosador la víctima posiblemente se vea sometida al dilema de ceder a las pretensiones y amenazas de su hostigador, para así no sufrir mayor grado de acoso. El acosado intenta buscar una solución de manera que su estatus o puesto profesional no se vea afectado, para ello recurre a buscar fuentes de apoyo o espera ayuda, pero se encuentra ante la incomprensión de su problema por parte de esos potenciales apoyos, la víctima comienza a sentirse marginada y se debate entre sus posibles soluciones entre las que se encuentra la negación del problema debido a su incredulidad ante la situación vivida, pero con la esperanza de que su acosador cambie en un breve período de tiempo. La segunda alternativa es enfrentarse abiertamente con el hostigador con el riesgo implícito de que el conflicto se proyecte a la opinión pública del resto de la organización. En esta fase sería crucial terminar con el hostigamiento ya que todavía no han surgido efectos irreparables. (Saiz, 2013, pág. 19)

En los casos de acoso laboral o mobbing, existe un principio que impulsa al acosador a hostigar a la víctima. En esta fase se puede esconder algún tipo de conflicto entre la víctima y el acosador, estos pueden ser de tipo personal u otros más serios, lo que detona la persecución para desorientar a la víctima y sobre todo afecte su rendimiento.

En esta fase aunque la víctima es consciente del acoso no quiere verse envuelta en conflictos de carácter público que desprestigien sus competencias y la puedan perjudicar, es así que trata de llegar a un acuerdo con su acosador según sus condiciones. Para ello la víctima busca una solución eficaz que no afecte su puesto de trabajo, para esto debe recurrir a fuentes de ayuda apropiadas, pero ante la incomprensión de su problema por parte de estas fuentes, la víctima se margina y concluye con la negación del problema, pero aún tiene la esperanza de que su acosador de por terminado su represión ante ella.

2.2.3.2. Fase 2: La persecución sistemática o fase de estigmatización

Aquí la víctima está etiquetada de una forma negativa, sus compañeros comienzan a dejarla de lado, tal vez esto sea por miedo al acosador o al simple hecho de aliarse con alguien que está estigmatizado. El hostigador pretende desestabilizar a la víctima, poniendo de manifiesto sus fallos y errores, imponiéndole objetivos imposibles de conseguir o asignándole funciones absurdas. El acosado comienza a sentir miedo y esto le lleva a comportarse patológicamente, algo que el acosador utilizará en contra de la víctima. En esta fase, el acoso se hace más intenso con el objetivo de intimidar a la víctima y hacerle saber que cualquier intento de defenderse no hará más que empeorar su situación. A veces estos incrementos de presión van acompañados de amenazas condicionadas de carácter punitivo. (Saiz, 2013, pág. 20)

En esta fase la víctima es apartada y aislada del grupo de trabajo, para que sea más fácil intimidarla y tenerla sometida, haciéndola de menos y demeritando su trabajo, sobrecargándola de actividades que no tienen que ver con sus funciones. También se puede notar que en esta fase lo que el acosador pretende es mantener

indefensa a la víctima, es decir que en cuanto más amenazas existan no habrá manera de impedirlo.

2.2.3.3. Fase 3: La intervención de los superiores

La persona acosada suele recurrir a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a solucionar y afrontar su problema, estas personas suelen ser superiores, representantes de personal y representantes sindicales, de las cuales obtiene cierto apoyo pero no soluciones eficaces, suele decirse de estos nuevos participantes en el fenómeno mobbing son inoperantes. En esta fase la víctima aún quiere mantener su situación a salvo del dominio público. Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y marginación, sintiéndose aislada del resto de sus compañeros, surgiendo los primeros brotes depresivos, lentamente se va minando la fortaleza ante la constante presión de acoso y la falta de medios para luchar contra él. La víctima entra directamente en lo que los expertos denominan “la espiral del mobbing”, esta se caracteriza por un bucle de retroalimentación negativa en el que, la presión de acoso incidiendo en los síntomas psicopatológicos, y éstos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible. La víctima comienza a perder interés por sus funciones y comienzan las visitas a consultas médicas, buscando el remedio para las crisis puntuales que el sujeto cree estar pasando. La persona hostigada ya sin fuerzas para abordar el acoso laboral que está sufriendo, comienza a preocuparse por otros problemas como: el deterioro de su salud, los conflictos en el plano social (pérdida de amistades, discusiones familiares...) y cierta tendencia a conductas de tipo distractorio y adictivo (abuso de alcohol, tabaco, otras drogas y psicofármacos). (Saiz, 2013)

En este punto del proceso de acoso, la víctima se está autolesionando progresivamente, necesita ayuda inmediata, de no surgir esta ayuda las consecuencias llegan, en el mejor de los casos, al abandono del puesto de trabajo, con el agravante de una enfermedad añadida o a consecuencias más graves. Cuando la víctima ya ha sido estigmatizada y marginada, los directivos o superiores comienzan a buscar explicaciones de lo sucedido en las características de la víctima y a plantearse qué hacer con un empleado problemático. (Saiz, 2013)

En esta fase la víctima trata de alertar a sus superiores sobre su problema de acoso laboral o mobbing, pero en muchos casos la respuesta de estos solo caen en llamados de atención hacia los hostigadores. Por otro lado existen casos que ni siquiera son intervenidos, lo que hace que la víctima comience a degenerarse física y psicológicamente. Deterioros que si no son tratados de manera adecuada por especialistas la víctima seguirá dañándose progresivamente, y en el mejor de los casos solo la llevan a abandonar su puesto de trabajo.

2.2.3.4. Fase 4: El abandono del trabajo, eliminación o huida

En esta etapa la víctima presenta un importante deterioro de su estado de salud que le lleva a ausentarse del trabajo, para el acosado solo el hecho de pensar que tiene que incorporarse después de una baja laboral le hace volver a sentir las mismas presiones y sentimientos que lo llevaron a su deterioro físico y psíquico. (Saiz, 2013)

En esta etapa del mobbing las consecuencias del acoso son más que notables, llegado a este punto han aparecido diversas afecciones patológicas más que

graves: alteraciones del estado de ánimo (trastorno obsesivo, trastorno bipolar, depresión...), conductas asociales (adicciones), conductas auto-lesivas (suicidio, divorcio...) y afecciones fisiológicas (hipertensión arterial, alteraciones digestivas, dermatológicas...). (Saiz, 2013)

En muchos casos la empresa decide deshacerse de aquellos que resultan molestos e incómodos y sustituirles por sujetos más afines al grupo de trabajo. Por otro lado la víctima intenta buscar soluciones fuera de la organización a la que aún pertenece, las personas mayores por ejemplo tienden a buscar la jubilación anticipada y los jóvenes intentan continuar en la organización por un tiempo hasta que su trabajo se convierte en algo puramente instrumental. Cuando se llega a esta etapa el coste humano, económico y social es de grandes magnitudes y los daños en algunos casos irreversibles. (Saiz, 2013)

En esta etapa el objetivo es muy claro, esta procura que la víctima abandone su puesto de trabajo, para sustituirla por otra que se apegue a las conductas grupales de la empresa o área.

En este punto podríamos evidenciar notablemente el desgaste de la víctima, tanto física como psicológicamente, los cuales repercuten en la calidad de las actividades que realiza en su trabajo. Por tal motivo la empresa busca alternativas para la separación de este elemento, llamándolo personal incómodo y molesto.

2.2.4. Niveles o Grados de Mobbing.

2.2.4.1. *Primer Grado:*

En este nivel, el acosado es capaz de hacer frente a los ataques que llegan a él, así como también, es capaz de mantenerse en su puesto de trabajo.

Algunas personas pasan por alto e ignoran las humillaciones, burlas y hasta golpes; estas personas tienen el valor de afrontar a sus agresores. Sin embargo, el acosado no puede evitar sentir enojo, ansiedad e irritabilidad ante lo que acontece; las relaciones personales de la víctima ante este grado de mobbing no son afectadas. (Morales, 2017)

2.2.4.2. Segundo Grado:

En este nivel de mobbing, la víctima con dificultad puede evadir los ataques y humillaciones. Por consiguiente, mantener en su puesto laboral o reingresar a él se hace más difícil. Algunos de los problemas que comienza a sentir la víctima son: depresión, problemas gastrointestinales, consumo y abusos de sustancias nocivas, insomnio y aislamiento. (Morales, 2017)

2.2.4.3. Tercer Grado:

La víctima ya no piensa en regresar a su trabajo, por lo que es difícil su reingreso. Los daños psicológicos que afronta la víctima requieren de tratamiento especializado. Algunos de los síntomas son: ataques de pánico, comportamiento agresivo, depresión grave y hasta intentos de suicidio. La familia y amigos de la víctima ya son conscientes de la importancia del problema. (Morales, 2017)

2.2.5. El objetivo del Mobbing en las organizaciones.

El acoso laboral o mobbing es un tipo de violencia que ocurre dentro de las empresas, éste pretende evitar la resistencia de la víctima y obligarla a dejar el trabajo. El acosador por lo general tiene conocido que esta abandonará la empresa.

El objetivo de que la víctima abandone la empresa se logra con la reducción y deterioro del colaborador, mediante trampas, injurias sobre la víctima para usarlo en su contra y dañándola psicológica o físicamente. Es así como se demostraría que el colaborador tiene un bajo desempeño, productividad, comportamiento negativo y ausentismo, los cuales son producto de la desorientación causada por sus agresores.

Las técnicas de acoso laboral o mobbing para destruir o desgastar a la víctima psicológicamente, son muy variadas, astutas e ingeniosas; algunas veces son excesivamente cuidadosas que los compañeros que están alrededor de la víctima, no lo notan.

2.2.6. Tipos de Mobbing.

Los tipos de mobbing, según CuidatePlus (2015) son los siguientes:

2.2.6.1. *Mobbing Ascendente (Mobbing inverso):*

Esta tipología de Mobbing se caracteriza por llevarse a cabo sobre una persona de mayor nivel dentro de la jerarquía organizacional. Esta situación suele generarse cuando ingresa a la compañía una nueva persona con un nivel superior y la metodología de trabajo empleado por éste, no es aceptada por el resto de colaboradores. Por otro lado, también puede ocurrir cuando un colaborador sube de nivel y adquiere más responsabilidad, por lo que muchos de los otros no están de acuerdo con este cambio. (Morales, 2017)

2.2.6.2. *Mobbing Horizontal:*

“Esta clasificación del Mobbing se aplica entre colegas de trabajo del mismo nivel jerárquico. Las agresiones se pueden derivarse de diferentes factores: envidia, celos, competencia o problemas personales entre ellos”. (Morales, 2017)

2.2.6.3. *Mobbing Descendente (Bossing):*

Dentro de este tipo de Mobbing, el ente acosador es una persona que ocupa un rango superior al de la víctima, por ejemplo: su jefe. Es el tipo más usual de Mobbing, en este los jefes o superiores, los cuales tienen poder sobre otros, realizan acciones negativas: desprecios, acusaciones falsas e insulto que afecta psicológicamente a la víctima. (Morales, 2017)

2.2.7. *Técnicas empleadas en el Mobbing.*

Hay dos formas de ejercer el mobbing a los colaboradores, estas técnicas pueden ser activas si se ejecutan frente a frente, es decir, de forma directa; y pasivas si se hacen indirectamente:

2.2.7.1. *Técnicas Activas*

- ┌ Mentiras y difamaciones sobre la víctima.
- ┌ Burlas acerca de la vida persona de la víctima.
- ┌ Humillación en frente de otros
- ┌ Exponer a la víctima a crítica del grupo.
- ┌ Interrumpir de manera frecuente a la víctima.
- ┌ Amenazas verbales y no verbales.
- ┌ Ordenarle la ejecución de tareas innecesarias y sin sentido.
- ┌ Impedir la comunicación con el grupo para mantener a la víctima aislada.

- | Llamar a la víctima por apodos. (Morales, 2017)

2.2.7.2. Técnicas Pasivas

- | Miradas de desprecio.
- | Silencios intencionados, es decir, no responder cuando la víctima le dirige la palabra.
- | Ignorar a la víctima.
- | Esconder información a la víctima.
- | No respetar su grado de formación o antigüedad en el puesto.
- | No concederle la palabra en las reuniones.
- | Aislarlo de los grupos. (Morales, 2017)

2.2.8. Medidas Preventivas y Estrategias contra el Mobbing.

Las empresas deben fomentar al personal afectado la adopción de las siguientes medidas y estrategias para combatir el mobbing:

2.2.8.1. Medidas Preventivas en la Empresa:

- Establecer políticas de prevención, las cuales incluyan conocer acerca de los factores de riesgo para la salud y seguridad de los colaboradores.
- Aplicar mecanismos de difusión de las medidas preventivas.
- Capacitar a los trabajadores y en general a todo el personal de la organización, acerca de los procedimientos para prevenir el mobbing.
- Definir procesos de manejo de conflictos para prevenir comportamientos que desencadenen acoso. (Morales, 2017)

2.2.8.2. Estrategias Personales para Combatir el Mobbing.

- Identificar el problema que genera el Mobbing. o Registrar las acciones agresivas por parte del acosador.

- Publicar las acciones agresivas que recibe el acosado y externarlas hacia los compañeros, directivos, amigos, familia.
- Plantar cara al Mobbing, el hacerlo hace retroceder al acosador, el cual en el fondo tiene miedo. o Evitar el aislamiento social.
- Resguardar datos, documentos y archivos del trabajo, los cuales pueden ser manipulados por el acosador.
- Desarrollar una alta autoestima, desarrollar el poder curativo del humor o permitirse llorar como forma de desahogo.
- Perdonar al acosador, como forma de liberación final. (Morales, 2017)

2.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Ha medida que ha ido evolucionando el término Mobbing (acoso laboral) ha llegado a tener una gran variedad de definiciones, las cuales mostraremos en esta investigación, y por otro lado la terminología correspondiente para su mejor comprensión. Las más relevantes se exponen a continuación:

Mobbing: se le denomina mobbing a una forma de violencia en el trabajo.

Proviene del termino ingles “to mob” (acosar, atropellar, molestar, atacar a una persona). El mobbing se define como aquella la situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica y hasta veces física, durante un tiempo indeterminado a otra persona en el lugar de trabajo (Dirección del Trabajo, 2007.) (Morales, 2017)

Mobbing: según Baron Duque citado por (Trujillo Flores, Valderrabano Almegua, & Hernández Mendoza, 2007), se considera mobbing, cuando una

persona se encuentra expuesta al menos a una acción en su contra de parte de otra persona en el mismo ambiente laboral. (Morales, 2017)

Por otra parte desde nuestro marco legal tenemos la siguiente definición:

Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial. Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La autoridad competente apreciará las circunstancias de acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo”.

(Asamblea Nacional, 2017)

- **Absentismo Laboral:** Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. (Secretaria de Salud Laboral, 2015, pág. 5)
- **Acoso:** Cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, está incurriendo en algún tipo de acoso. El verbo acosar refiere a una acción o una

conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro.

Por ejemplo: “No voy a tolerar el acoso: mañana mismo presentaré mi renuncia”, “El cantante salió por la puerta trasera para evitar el acoso de los periodistas”, “El acoso de los vecinos me resulta muy molesto”.

(Definición.de, 2008 - 2018)

- **Acoso laboral:** “Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales”. (De la Rosa, 2016). (Morales, 2017)
- **Acoso Moral (Mobbing):** Situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 6)
- **Acoso Sexual:** La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 6)
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de factores y condicionantes circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 10)

- **Ansiedad:** Es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor a algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión, ante algo que percibe como un peligro externo o interno. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 10)
- **Autoestima:** La autoestima es la valoración, generalmente positiva, de uno mismo. Para la psicología, se trata de la opinión emocional que los individuos tienen de sí mismos y que supera en sus causas la racionalización y la lógica. (Definición.de, 2008 - 2018)
- **Calidad de vida laboral:** Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y el ambiente laboral, que viene determinado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atención e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo, o bien, el grado de satisfacción que los empleados sienten en el desarrollo de su actividad profesional proporcionado por los factores psicosociales y de confort que la empresa les ofrece. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 14)
- **Carga de trabajo:** Conjunto de exigencias psíquicas y físicas de un puesto de trabajo. Es decir, al conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 15)
- **Competencias:** Se define como los “conocimientos, destrezas, aptitudes y actitudes que deben desarrollar los profesionales de la salud para atender

adecuadamente las necesidades de salud de la población en el contexto del Sistema General de Seguridad Social en Salud”. (OCDE, 2014) (Citado por Ascofi, 2015)

- **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita efectuada ante las autoridades judiciales o policiales, de un hecho punible, siendo una obligación por parte de toda persona que presencie la perpetración de cualquier delito público. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 24)
- **Depresión:** Trastorno emocional caracterizado por una tristeza profunda sin motivos objetivos y por la inhibición de todas las funciones psíquicas. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 24)
- **Desempeño:** Resultados medibles del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, relativos al control por parte de una organización de sus riesgos, basados en su política y objetivos. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 25)
- **Desempeño laboral:** Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones. Se considera como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización (Cuevas, 2011). Está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (Morales, 2017)

- **Desprotección:** Conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador, que para el Ministerio de Trabajo se dan mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. (Ley 1010, 2006) (Morales, 2017)
- **Discriminación:** Trata de todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social. (Morales, 2017)
- **Factores de rendimiento:** Son aquellos que se aplican al logro de las metas del cargo en aspectos tales como: productividad, calidad, ventas, utilidades, oportunidad, etc. (Psicología y Empresa, 2011) (Morales, 2017)
- **Factores Psicosociales:** Interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 39)
- **Hostigar:** El verbo hostigar, derivado del vocablo latino fustigare, se emplea para aludir a la acción que consiste en golpear con algún tipo de instrumento para lograr dispersar, amontonar o desplazar. Es posible hostigar con un látigo, una fusta, un rebenque u otro elemento. Actualmente, de todos modos, la idea de hostigar suele vincularse a atacar o molestar a alguien con insistencia. Quien hostiga, por lo tanto, acosa, persigue o asedia a su víctima. Por ejemplo: “Un joven fue detenido por hostigar en las redes sociales al hijo de un famoso cantante”, “El dueño de la fábrica solía hostigar a los

trabajadores extranjeros”, “El gobierno no debería hostigar a los empresarios, sino ayudarlos a crecer”. (Definición.de, 2008 - 2018)

- **Jefe de trabajo:** Persona designada por el empresario para asumir la responsabilidad efectiva de los trabajos. (Secretaria de Salud Laboral, 2015, pág. 50)
- **Ley:** Del latín lex, una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas, que nace de una causa primera. Las leyes son, por otra parte, las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno. En el ámbito del derecho, la ley es un precepto dictado por una autoridad competente. Este texto exige o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de la sociedad en su conjunto. Por ejemplo: “La venta de cocaína está penada por la ley”, “La ley prohíbe que una misma persona vote dos veces en la misma elección”, “Un hombre de bien nunca actúa de manera contraria a la ley”. (Definición.de, 2008 - 2018)
- **Ley orgánica:** Una ley es un precepto que manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Se trata de reglas dictadas por las autoridades y que obedecen a ciertos principios, como la generalidad (afectan a todos los individuos) y la obligatoriedad (son imperativas), entre otros. Las leyes orgánicas se caracterizan principalmente por ser necesarias, desde el punto de vista constitucional, para regular algún aspecto de la vida social. Es importante señalar que tienen una competencia diferente a las leyes ordinarias y presentan algunos requisitos extraordinarios, tales como la mayoría absoluta a la hora de su aprobación. (Definición.de, 2008 - 2018)

- **Lugares de trabajo:** Las áreas del centro de trabajo, edificadas o no , en las que los trabajadores deban permanecer o a las que puedan acceder en razón de su trabajo. Se consideran incluidos en esta definición los servicios higiénicos y locales de descanso, los locales de primeros auxilios y los comedores. Las instalaciones de servicio o protección anejas a los lugares de trabajo se considerarán como parte integrante de los mismos. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 54)
- **Maltrato:** Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Trabajo, se trata de todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; así como toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre. (Ley 1010, 2006) (Morales, 2017)
- **Prevención:** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la organización con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 67)
- **Psicosociología:** Ciencia que estudia el comportamiento del hombre dentro de un grupo así como la influencia que el grupo ejerce sobre los individuos que lo componen. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 70)
- **Rasgos individuales o de conducta:** Son aquellos aspectos que son inherentes a la persona, tales como: puntualidad, compromiso, responsabilidad, cooperación, motivación, trato, etc. (Psicología y empresa, 2011) (Morales, 2017)

- **Representantes de los trabajadores:** Conjunto de personas a través de las cuales se materializan los derechos de participación y asociación reconocidos como básicos de todo trabajador para la efectiva defensa de sus intereses particulares. La representación puede ser unitaria (Delegados de Personal o Comité de Empresa) y/o sindical (Secciones y Delegados Sindicales). (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 75)
- **Riesgo psicosocial:** Por lo general, las condiciones de trabajo deficientes acarrearán fuertes riesgos para la salud de los trabajadores, lo cual se puede manifestar a través de enfermedades respiratorias, cardiovasculares, inmunitarias, dermatológicas, gastrointestinales, endocrinológicas, mentales y musculoesqueléticas. La mala organización de las tareas por parte de una compañía también puede generar estrés en los empleados, ante la sensación de no poder cumplir con las obligaciones en término. (Definición.de, 2008 - 2018)
- **Salud:** la Organización mundial de la salud la define como un estado de completo bienestar físico, mental y social. No solo ausencia de enfermedad”. (OMS, 2013) (Morales, 2017)
- **Síndrome:** Un cuadro o conjunto sintomático, una serie de síntomas y signos que existen a un tiempo y definen clínicamente un estado determinado. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 83)
- **Síndrome del BURN OUT:** Una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de

encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 83)

- **Trabajador:** Quien voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de la organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario. (Secretaría de Salud Laboral, 2015, pág. 90)

2.4.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En el Ecuador nuestro marco legal con respecto al acoso laboral o mobbing nos presenta los siguientes artículos, para que como ciudadanos conozcamos acerca de la legislación laboral y sus aplicaciones, desde su fundamento legal. Así tenemos los siguientes que enlistaremos:

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

- **Inciso 2.** Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.
- **Inciso 7.** El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 22)

Este artículo nos determina la igualdad de derechos y oportunidades ante organismos nacionales e internacionales, sobre la dignidad que cada trabajador se merece en su desarrollo.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 29)

Siendo las condiciones de trabajo un factor relevante para la satisfacción se puede evidenciar que la Constitución Ecuatoriana garantiza al trabajo no solo como un derecho sino también como un medio de realización personal y profesional, que dignifica a las personas.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

- **Inciso 3.** El derecho a la integridad personal, que incluye:
 - a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
 - c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanas o degradantes.
- **Inciso 4.** Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 47)

Este artículo nos da a conocer sobre la integridad personal de los colaboradores a la cual debemos considerar parte fundamental de las empresas, al no permitir que

se violenta o vulnera y peor aún se discrimine sus opiniones, ideas o aportes que apoyen al desarrollo de las organizaciones.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- **Inciso 5.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 152)

Siendo la salud un factor muy importante en las empresas, estas deben considerar mantener o mejorar el ambiente laboral donde sus colaboradores se desenvuelven para motivarlos y no existan repercusiones.

Artículo 5: En el artículo 42, añádase un numeral 36, que dirá:

“Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador”. (Asamblea Nacional, 2017)

Sabiendo que las capacitaciones son muy importantes para el crecimiento y desarrollo profesional de las personas, la implementación de estas sobre el acoso laboral o Mobbing, sería muy importante que las empresas lo adopten para generar una concientización sobre la problemática y su tratamiento desde un marco legal.

Artículo 9. En el artículo 173, al final del numeral 2, elimínese: “y”; al final del numeral 3, sustitúyase el punto final: “.”, por “y,”; y añádase un numeral 4,

que dirá: “En casos de sufrir acoso laboral, cometido o permitido por acción u omisión por el empleador o empleadora o sus representantes legales. Una vez presentada la petición del visto bueno, procederá la apertura de una conciliación que presidirá la autoridad laboral competente, en la que serán oídos, además del interesado, los representantes de los trabajadores y el empleador o quien le represente. La indemnización será la establecida en el segundo inciso del artículo 195.3 de este Código. Atendiendo a la gravedad del caso la víctima de acoso podrá solicitar ante la autoridad laboral competente la disculpa pública de quien cometió la conducta. Cuando el trabajador o trabajadora presente indicios fundados de haber sufrido acoso laboral corresponderá al empleador o empleadora presentar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad”. (Asamblea Nacional, 2017)

Este artículo nos presenta algo muy puntual dentro del marco legal, donde los empleadores deberán cumplir a cabalidad su disposición, en cuanto el colaborador presente las debidas pruebas comprobadas, este podrá pedir sus respectivas disculpas a la persona o personas que lo hayan atacado u ofendido.

No discriminación:

Convenio 111: define la discriminación como cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación. El Convenio requiere que los países que lo han ratificado apliquen políticas destinadas a

promover, por métodos adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto. Como primer paso, se espera que el Estado derogue las disposiciones legislativas y modifique las disposiciones prácticas administrativas que sean incompatibles con dicha política. La prohibición de discriminación no sólo debe abarcar las condiciones de empleo sino también la selección del personal y el acceso a la formación y orientación profesionales. (OIT Américas, 2016, pág. 111)

2.5.FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN

El acoso laboral o mobbing que se evidencia en los colaboradores de la empresa Corredor Central Norte de Quito, ¿es muy notorio?

Mediante la presente investigación busco identificar los distintos tipos de acoso laboral o mobbing que aplican a sus colaboradores. Así como también presentaré las posibles soluciones o recomendaciones a tomar.

2.6.CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación contamos con nuestra variable dependiente “El acoso laboral o Mobbing”, problemática que afecta a toda clase de colaboradores dentro de una empresa tanto pública como privada.

También tenemos las variables independientes que conforman las dimensiones de la herramienta de investigación que aplicaremos en este trabajo conocida como el LIPT-60 establecido por Leymman y modificado en español por González de Rivera 1999.

2.7. INDICADORES

Nuestros indicadores están identificados en la siguiente tabla, como son las sociodemográficas, laborales y LIPT 60:

Tabla 1:
Variables Sociodemográficas, Laborales y LIPT 60

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Sociodemográficos	Genero	Masculino, Femenino
	Edad	18 a 24 años
		25 a 31 años
		32 a 38 años
		39 a 45 años
		Más de 46 años
Laborales	Cargo	Asistente de Gerencia
		Coordinador de Mantenimiento y Operaciones
		Coordinador Talento Humano
		Coordinador Recaudación
		Recepcionista
		Recaudador
		Operador
LIPT - 60	Numero de estrategias de acoso psicológico	NEAP
	Índice global de acoso psicológico	IGAP
	Índice medio de acoso psicológico	IMAP
	Desprestigio laboral	DL
	Entorpecimiento del progreso	EP
	Incomunicación o Bloqueo de comunicación	BC
	Intimidación encubierta o indirecta	IE
	Intimidación manifiesta o directa	IM
	Desprestigio personal	DP

Fuente: Investigación de Campo y Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación científica es el instrumento con que cuenta el ser humano para conocer, explicar, interpretar y transformar la realidad. Su desarrollo desde las distintas disciplinas es indispensable para la búsqueda de soluciones a los principales problemas que afronta en su actividad social para la generación de nuevos conocimientos (Monje-Álvarez, 2011). Al iniciar a los estudiantes en el conocimiento de la investigación científica, “es necesario introducirlos en el estudio de la naturaleza de la ciencia y de todos aquellos elementos que permiten el desarrollo de sus objetivos” (Asensi-Artiga & Parra-Pujante, 2002, p. 12). (Echenique, Eliana Esther Gallardo, 2017)

La investigación dentro de disciplinas sociales, se plantea los siguientes objetivos:

- Producir conocimiento en relación a los fenómenos o situaciones sociales.
Es decir, explicar por lo menos las razones, causas y relaciones que intervienen en los fenómenos, eventos o situaciones producidos.
- Responder a preguntas que plantea la realidad, tratar de descubrir el por qué, cómo y cuándo de las cosas que nos rodean para solucionar de los problemas que enfrenta la sociedad.

3.1.1. La Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva nos permite llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de una exacta descripción de las actividades, objetos, procesos y personas. Su objetivo no se limita a la recolección de datos, sino también a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables. Los investigadores no solo son tabuladores, sino que recopilan los datos de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información detallada cuidadosamente y luego analizan los resultados, con el fin de explicar generalidades significativas que contribuyan al conocimiento o al progreso de la investigación.

3.1.2. Expresión de Datos

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos. Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez.

3.1.2.1. Cualitativos (mediante símbolos verbales):

Se usan en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos proporcionan una gran cantidad de información valiosa, pero poseen un limitado grado de precisión, porque emplean términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y

contextos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos (Visión científicista). (Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer, 2006)

3.1.2.2. Cuantitativos (por medio de símbolos matemáticos):

“Los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables”. (Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer, 2006)

3.1.3. Tipos de investigación descriptiva

3.1.3.1. Método observacional

Este tipo de investigación descriptiva también es conocido como “observación naturalista”. Se usa principalmente para observar distintos eventos que se dan de forma natural en la vida de animales o personas. La observación naturalista es muy utilizada por los biólogos y etólogos que estudian el comportamiento animal para comprender a las diferentes especies.

En cuanto al trabajo con personas, los estudios más relevantes son los llevados a cabo por los psicólogos del desarrollo. Estos investigadores observan a niños en sus entornos naturales (por ejemplo, en una sala de juegos en presencia de sus padres). Mediante las observaciones realizadas por estos psicólogos, hoy en día sabemos mucho más sobre cómo se produce el desarrollo intelectual y emocional de los bebés. Esto nos permite también intervenir sobre problemas que se produzcan en la adultez de forma más eficaz.

Una de las medidas más importantes del método observacional es la “fiabilidad interjueces”. Básicamente, esto significa que los resultados de una investigación observacional deben poder ser replicados por otro científico que se dedique a observar los mismos fenómenos.

3.1.3.1.1. Tipos de Observación

La observación puede ser de dos tipos: indirecta y directa.

Observación Indirecta:

Se da cuando el investigador estudia el fenómeno a partir de registros escritos o audiovisuales: documentos, libros, fotografías, videos, entre otros. Este método tiene límites, ya que los registros sobre el fenómeno pueden no ser tan abundantes como el investigador quisiera. Por lo general, se recurre a este instrumento de recolección cuando resulta peligroso observar el fenómeno directamente, no se disponen de los fondos necesarios para hacerlo o el fenómeno se presentó en el pasado y ya no existe en el presente. (Martinez, Catherine)

Observación Directa:

Se da cuando el investigador se introduce en el ambiente en el que se desenvuelve el fenómeno o viceversa. En este sentido, el investigador no depende de fuentes secundarias, sino que puede observar el objeto de estudio por sí mismo. Siempre y cuando sea posible, los investigadores prefieren el empleo de la observación directa, ya que se confía más en los datos que se obtienen de la experiencia propia. Con este tipo de instrumento, se debe tener cuidado de que la mera presencia del observador no altere el comportamiento

del fenómeno. Si esto ocurriese, los datos no serían válidos. (Martinez, Catherine)

3.1.3.2. Estudio de Casos

Este tipo de investigación descriptiva se basa en el estudio de un individuo o de un pequeño grupo de ellos. En este caso, se investiga en profundidad sobre las diferentes experiencias y comportamientos de los sujetos de estudio. En función del fenómeno sobre el que se quiera saber más, los estudios de casos pueden llevarse a cabo con individuos normales, o con individuos con algún tipo de problema. Estos últimos estudios de casos suelen ser más interesantes, ya que nos permiten comprender mejor las diferencias de las personas normales y las que tienen algún tipo de trastorno. (Martinez, Catherine)

3.1.3.3. Encuestas

El último tipo de investigación descriptiva es la que se realiza mediante encuestas. Las encuestas son una serie de preguntas estandarizadas que se le plantea a un grupo de individuos, ya sea cara a cara, de forma telefónica, escrita o por Internet. Las encuestas sirven para entender mejor las creencias, comportamientos y pensamientos del grupo de personas entrevistadas. De esta forma, se elige a un número determinado de participantes, que se supone que son representativos de toda la población relevante para el investigador. (Martinez, Catherine)

Dentro del campo de la psicología, por ejemplo, las encuestas sirven para entender mejor la prevalencia de ciertos fenómenos, como los trastornos mentales, la homosexualidad, o ciertos rasgos de personalidad. Sin embargo,

como todas las formas de investigación en las que los participantes son conscientes de su papel, las encuestas tienen un problema: no se puede asegurar que las respuestas sean verdaderas. Por eso, los resultados obtenidos con este método de investigación deben ser contrastados con otros más fiables. (Martinez, Catherine)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la aplicación del cuestionario LIPT-60 que mide la incidencia del acoso laboral o Mobbing en la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito, se efectuó un estudio previo de la población donde contamos con 129 personas (100% población) que laboran dentro de la institución ocupando distintos cargos y diferentes áreas.

Se ha considerado para la aplicación del instrumento como para el estudio de la problemática al universo total de la población con la finalidad de obtener datos más reales y relevantes los cuales serán muy confiables tanto para este proyecto como para la empresa, y por lo tanto no se realizó algún tipo de muestreo.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2:
Operacionalización de Variables, Sociodemográficas, Laborales y LIPT-60

VARIABLES	DIMENSION	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEM
Sociodemográfico	Genero	Distinción entre personas	Masculino, Femenino	A
	Edad	Número en años que posee cada persona	Rangos de Edad	B
Laborales	Cargo	actividad que realiza cada colaborador	Cargos empresariales	C
LIPT - 60	Numero de estrategias de acoso psicológico	Conteo simple de todas las respuestas distintas de cero.	NEAP	
	Índice global de acoso psicológico	Suma de los valores de cada estrategia de acoso psicológico, dividido entre 60.	IGAP	
	Índice medio de acoso psicológico	Suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas.	IMAP	
	Desprestigio laboral	Desprestigio sobre la actividad laboral mediante distorsiones de la comunicación (calumnias, rumores), minimización y ocultamiento de logros y medidas restrictivas con agravio comparativo.	DL	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60
	Entorpecimiento del progreso	Bloqueo sistemático y degradación de la actividad laboral con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.	EP	14, 27, 32, 33,34, 35,37
	Incomunicación o Bloqueo de comunicación	Incomunicación de la persona afectada tanto hacia a dentro como hacia afuera de la organización.	BC	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53
	Intimidación encubierta o indirecta	Intimidación con amenazas y daños encubiertos, generalmente sin que se conozcan sus responsables: intimidación limpiál, que no deja huella.	IE	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48
	Intimidación manifiesta o directa	Intimidación con amenazas y restricciones, que no se disimulan incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.	IM	1, 2, 4, 8, 19, 29
	Desprestigio personal	Descrédito o desprestigio de la vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.	DP	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

Fuente: Investigación de Campo y Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Como instrumento o herramienta de esta investigación tomaremos el LIPT 60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), establecido por Leymann y modificado en español por González de Rivera 1999. Test que nos permitirá identificar ciertas dimensiones que pondrán al descubierto casos de acoso laboral o mobbing en la empresa Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

3.4.1. LIPT – 60

Leymann Inventory of Psychological Terrorization (Cuestionario de estrategias de acoso psicológico).

- **Finalidad:** Valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo.
- **Forma de aplicación:** Individual y colectiva.
- **Tiempo de aplicación:** Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.
- **Ámbito de aplicación:** Adultos o personas en edad laboral.

3.4.2. Desarrollo Histórico

En 1984 Heinz Leymann, psiquiatra alemán afincado en Suecia, publicó su primer estudio piloto sobre la violencia psicológica en el trabajo, fenómeno ya conocido y estudiado, aunque de manera menos sistemática, con anterioridad (Brodsky, 1972). En 1990 Leymann presentó en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo una ponencia sobre mobbing, dando el primer impulso a un término que ha hecho fortuna desde entonces. (J. L. González de Rivera, 2003)

En 1993 publicó en alemán su libro Mobbing, traducido en 1996 al francés. Poco después, aparecieron otras dos obras más con el mismo título, ambas claramente influidas por Leymann: Una en Estados Unidos, (Davenport, 1996) y otra en España (Piñuel, 1991). Sin embargo, el término inicialmente preferido por Leymann para designar el fenómeno del maltrato psicológico en el entorno laboral era el de "terror psicológico" o "psicoterrorización", mucho más gráfico e impactante. La definición que da Leymann de Mobbing o terror psicológico es la siguiente:

El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social. (J. L. González de Rivera, 2003)

Las posibilidades de actuación hostil en el terreno de la comunicación son muy variadas, desde insultos directos hasta insinuaciones, comentarios y "puntas" mal intencionadas, pasando por actos de negación de la comunicación ("ninguneo"), tales como ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, etc. (J. L. González de Rivera, 2003)

Además de crear el concepto, abrir el campo y realizar los primeros estudios clínicos y epidemiológicos, (la mayoría, desgraciadamente, publicados sólo en sueco), Leymann describió de manera operativa, o sea, objetivamente demostrable, 45 actividades características de mobbing. La lista de estas actividades en forma de cuestionario se denomina LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), y ha sido utilizada, entre otras, en su gran investigación en la mayor fábrica de acero de Suecia (Leymann, 1989). Conceptualmente, Leymann clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco grandes apartados, que hemos denominado coloquialmente “Las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional”:

- **Limitar su comunicación:** El acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír. (preguntas 1-11 del LIPT).
- **Limitar su contacto social:** No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros (preguntas 12--16 del LIPT).
- **Desprestigiar su persona ante sus compañeros:** Bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno (preguntas 17-31).
- **Desacreditar su capacidad profesional y laboral:** Se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales (preguntas 32-38).
- **Comprometer su salud:** Aparte de ataques directos, el mero sometimiento a un régimen de acoso psicológico ya tiene efectos

negativos, psicológicos y psicosomáticos, pero lo que se evalúa en este cuestionario son las conductas del acosador, no su repercusión en el acosado. (preguntas 39-45). (J. L. González de Rivera, 2003)

3.4.3. La versión Española del LIPT

Desde finales de 1999, el Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid ha ampliado su tradicional interés en los síndromes de estrés para incluir entre sus líneas de investigación y asistencia clínica los trastornos relacionados con el acoso psicológico en el trabajo. Desde nuestros primeros casos, hemos detectado estrategias de acoso, relativamente frecuentes en España, que no están en la lista de Leymann. Por eso, nuestra primera modificación del cuestionario original ha sido añadir 15 de estas conductas a continuación de las 45 tipificadas por Leymann (preguntas 46-60). Además, hemos modificado las posibilidades de respuesta al cuestionario, inicialmente de tipo dicotómico, para permitir la valoración por el sujeto de la intensidad con que es afectado por cada una de las estrategias de acoso. Tenemos así dos versiones españolas del LIPT, la dicotómica, en la que se añaden 15 items a los 45 originales de Leymann, conservando las mismas instrucciones de administración y la misma metodología de respuesta, y la escalar, igual en cuanto a la descripción de los items, pero en la que se amplían las posibilidades de respuesta para incluir en ella una valoración tipo Likert de la intensidad con que cada una de las conductas de acoso ha afectado al sujeto, desde cero (la conducta no ha tenido lugar) hasta cuatro (conducta de intensidad máxima). Las instrucciones de administración son modificadas en esta versión de manera apropiada. (J. L. González de Rivera, 2003)

3.4.4. Escalas

El LIPT escala presenta a continuación los siguientes parámetros globales:

- **NEAP** (número de estrategias de acoso psicológico): Contaje simple de todas las respuestas distintas de cero.
- **IGAP** (índice global de acoso psicológico): Suma de los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60.
- **IMAP** (índice medio de acoso psicológico): Se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas.

$$\text{IMAP} = \frac{\text{Suma de la intensidad de cada estrategia}}{\text{NEAP}}$$

3.4.4.1. Subescalas

El LIPT-60, además de proporcionar una información global también cuenta con 6 subescalas que presentamos a continuación:

1. **Subescala de desprestigio laboral (DL):** La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodríguez Abuín, 2005, pág. 5) Los ítems subescala **DL** son:

Tabla 3:
Subescala Desprestigio Laboral

No.	ITEM
5	Critican su trabajo.
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
56	Exageran sus fallos y errores.
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
58	Controlan de manera muy estricta su horario.
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

2. **Subescala de entorpecimiento del progreso (EP):** La constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodriguez Abuín, 2005, pág. 6) Los ítems subescala **EP** son:

Tabla 4:
Subescala Entorpecimiento del Progreso

No.	ITEM
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.
27	Le asignan un trabajo humillante.
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

3. **Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC):** La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización). (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodriguez Abuín, 2005, pág. 7) Los ítems subescala **BC** son:

Tabla 5:
Subescala Incomunicación o Bloqueo de la comunicación

No.	ITEM
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

4. **Subescala de intimidación encubierta (IE):** La constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodriguez Abuín, 2005, pág. 8) Los ítems subescala **IE** son:

Tabla 6:
Subescala Intimidación Encubierta

No.	ITEM
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

5. **Subescala de intimidación manifiesta (IM):** En este caso, los ítems se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodriguez Abuín, 2005, pág.
- 8) Los ítems subescala **IM** son:

Tabla 7:
Subescala Intimidación Manifiesta

No.	ITEM
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.
2	Le interrumpen cuando habla.
4	Le gritan o le regañan en voz alta.
8	Se le amenaza verbalmente.
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

6. **Subescala de desprestigio personal (DP):** Está compuesta por ítems que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodriguez Abuín, 2005, pág.
- 9) Los ítems subescala **DP** son:

Tabla 8:
Subescala Desprestigio Personal

No.	ITEM
6	Critican su vida privada.
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Además, en el LIPT-60 hay 10 ítems que no se pueden agrupar en estas dimensiones apropiadamente, aunque se tienen en cuenta para la obtención de los indicadores globales NEAP, IMAP e IGAP y para el análisis cualitativo (ver corrección e interpretación). Estos ítems, bien saturan en más de una dimensión, bien se agrupan en varias dimensiones con validez factorial, pero no constituyen una escala por el pequeño número de ítems en cada factor lo que disminuiría la fiabilidad de la medición, y por su alto grado de especificidad (bajas comunalidades). Se mantienen en el test por cuanto su presencia puede ser muy relevante en la caracterización del acoso. (Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodríguez Abuín, 2005, pág. 10)

Los ítems que no se incluyen a las subescalas son los siguientes:

Tabla 9:
Ítems que no son incluidas en las subescalas o dimensiones

No.	ITEMS
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
40	Le amenazan con violencia física.
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

3.4.5. Test de Aplicación:




CUESTIONARIO LIPT - 60

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:

A. Género:

Femenino	☐
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☐

Página | 1

Figura 1: Cuestionario LIPT - 60

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García



A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					
2 Le interrumpen cuando habla.					
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.					
4 Le gritan o le regañan en voz alta.					
5 Critican su trabajo.					
6 Critican su vida privada.					
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.					
8 Se le amenaza verbalmente.					
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.					
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.					
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.					
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....					
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.					
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.					
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.					
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.					
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.					
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.					
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.					
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.					
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.					
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.					
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.					
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.					
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					

Página | 2

Figura 2: Cuestionario LIPT - 60

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García



Metrobus-Q
Central Norte



**TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA**

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.				
27	Le asignan un trabajo humillante.				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.				
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.				
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.				
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.				
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.				
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.				
40	Le amenazan con violencia física.				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.				
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.				
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.				
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.				
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.				
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.				
56	Exageran sus fallos y errores.				
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.				
58	Controlan de manera muy estricta su horario.				
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.				
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.				

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Figura 3: Cuestionario LIPT - 60

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se realizó una observación directa en la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito para identificar la problemática que existiese en ésta, también se mantuvieron entrevistas personales y constantes con la Coordinadora de Talento Humano para viabilizar de la mejor manera la recolección de la información.

A los trabajadores se les facilitó material audiovisual, una explicación sobre el acoso laboral o mobbing, y el beneficio que daría los resultados obtenidos al término de la investigación.



Figura 4: Video *¿Cómo identificar y actuar en caso de acoso laboral?*

Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=Vi5p3cnQu_A

Elaborado por: Ruta Inclusiva

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se la hizo en dos etapas:

En la primera etapa, se llegó al personal con una explicación de manera simple y directa acerca de lo que es el acoso laboral o mobbing, así también se presentó un video informativo para despejar las dudas.

En una segunda etapa, quedando como corresponsal la Coordinación de Talento Humano de la empresa, exponiendo brevemente de igual manera el tema de la problemática, e indicando el objetivo de la recolección de la información.

En ambas etapas se aplicó el cuestionario LIPT-60 a cada colaborador, enfatizando la sinceridad y veracidad de su colaboración, para que los resultados luego de recopilarlos arrojen datos reales y relevantes que sean de ayuda para recomendar alguna alternativa viable y adecuada.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Tabla 10:
Cuadro resumen de datos tabulados

No.	ITEMS	0	1	2	3	4	Total
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	26	14	33	60	133
2	Le interrumpen cuando habla.	0	29	18	24	28	99
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	23	12	15	0	50
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	25	30	3	36	94
5	Critican su trabajo.	0	26	30	30	28	114
6	Critican su vida privada.	0	18	18	21	28	85
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	3	4	6	0	13
8	Se le amenaza verbalmente.	0	7	10	6	0	23
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	6	2	3	0	11
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	29	12	6	4	51
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	22	18	6	0	46
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	19	6	6	4	35
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	6	0	6	0	12
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	4	8	0	0	12
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	6	10	3	8	27
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	9	4	0	8	21
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	34	16	30	28	108
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	34	20	12	32	98
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	15	4	3	8	30
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	5	0	0	0	5
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	3	0	0	0	3
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	6	4	6	0	16
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	7	6	0	8	21
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	8	4	3	4	19
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	15	2	9	8	34
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	5	0	0	0	5
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	3	0	0	0	3
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	19	20	9	12	60

29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	22	10	12	8	52
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	11	2	0	4	17
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	8	2	6	0	16
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	6	6	3	8	23
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	13	12	9	8	42
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	5	2	0	4	11
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	7	4	3	8	22
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	7	8	0	0	15
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	2	0	3	0	5
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	0	5	2	0	0	7
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	4	6	0	0	10
40	Le amenazan con violencia física.	0	7	2	0	0	9
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	4	4	0	0	8
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	3	2	0	0	5
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	4	2	0	0	6
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	4	2	0	0	6
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	2	2	0	4	8
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	3	0	0	0	3
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	4	0	0	0	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	3	4	0	0	7
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	10	4	9	12	35
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	8	0	3	0	11
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	2	4	0	0	6
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	3	0	3	0	6
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	0	5	2	3	4	14
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	12	10	12	4	38
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	9	10	9	0	28
56	Exageran sus fallos y errores.	0	21	14	18	4	57
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	13	14	9	4	40
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	19	16	18	44	97
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	17	18	30	20	85
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	13	6	9	12	40
Total		0	668	442	399	452	1961

Fuente: LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Aquí presentamos el cuadro resumen tabulado de los cuestionarios aplicados a cada colaborador de la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito, el cual nos detalla cantidades reales.

Tabla 11:
Cuadro de Desprestigio Laboral

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
5	Critican su trabajo.	0	26	30	36	28	120	8,57	13%
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	29	12	6	4	51	3,64	6%
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	35	18	33	28	114	8,14	13%
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	35	20	18	32	105	7,50	12%
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	20	22	12	12	66	4,71	7%
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	10	4	12	12	38	2,71	4%
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	8	0	3	0	11	0,79	1%
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	12	10	12	4	38	2,71	4%
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	9	10	9	0	28	2,00	3%
56	Exageran sus fallos y errores.	0	21	14	21	4	60	4,29	7%
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	13	14	12	4	43	3,07	5%
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	19	16	21	44	100	7,14	11%
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas dificultades.	0	17	18	30	24	89	6,36	10%
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	14	6	9	12	41	2,93	5%
5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60		0	268	194	234	208	904	64,57	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Desprestigio Laboral



Figura 5: Subescala Desprestigio Laboral

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Desprestigio Laboral y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 13% cada uno (critican su trabajo; le calumnian y murmuran a sus espaldas), con el 12% hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted y con 11% controlan de manera muy estricta su horario.

Tabla 12:
Cuadro de Entorpecimiento del Progreso

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	4	8	0	0	12	1,71	10%
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	3	0	0	0	3	0,43	2%
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	7	6	3	8	24	3,43	19%
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	15	14	9	8	46	6,57	37%
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	6	2	0	4	12	1,71	10%
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	9	4	3	8	24	3,43	19%
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	2	0	3	0	5	0,71	4%
14, 27, 32, 33,34, 35,37		0	46	34	18	28	126	18,00	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Entorpecimiento del Progreso

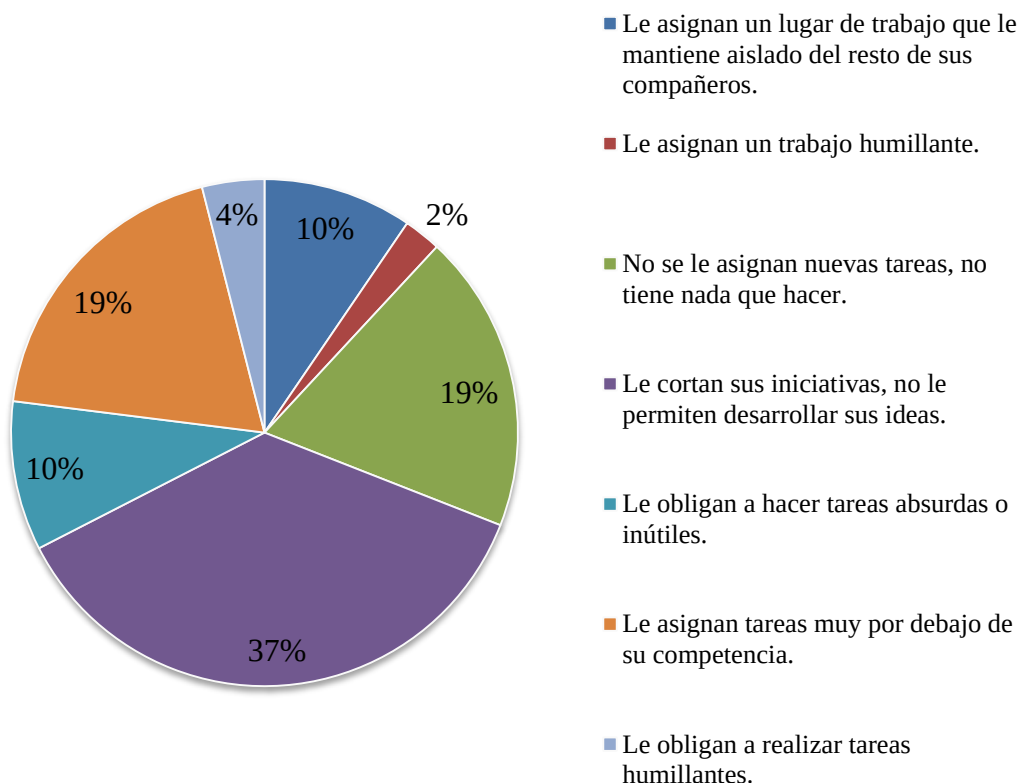


Figura 6: Subescala Entorpecimiento del Progreso

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Entorpecimiento del progreso y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 37% le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas y con el 19% cada uno (no se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer; le asignan tareas muy por debajo de su competencia).

Tabla 13:
Cuadro de Incomunicación o Bloqueo de la comunicación

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	24	12	15	0	51	5,67	23%
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	22	18	6	0	46	5,11	21%
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	19	6	6	4	35	3,89	16%
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	6	0	6	0	12	1,33	6%
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	6	10	3	8	27	3,00	12%
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	9	4	0	8	21	2,33	10%
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	2	4	0	0	6	0,67	3%
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	3	0	3	0	6	0,67	3%
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	0	5	2	3	4	14	1,56	6%
3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53		0	96	56	42	24	218	24,22	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación

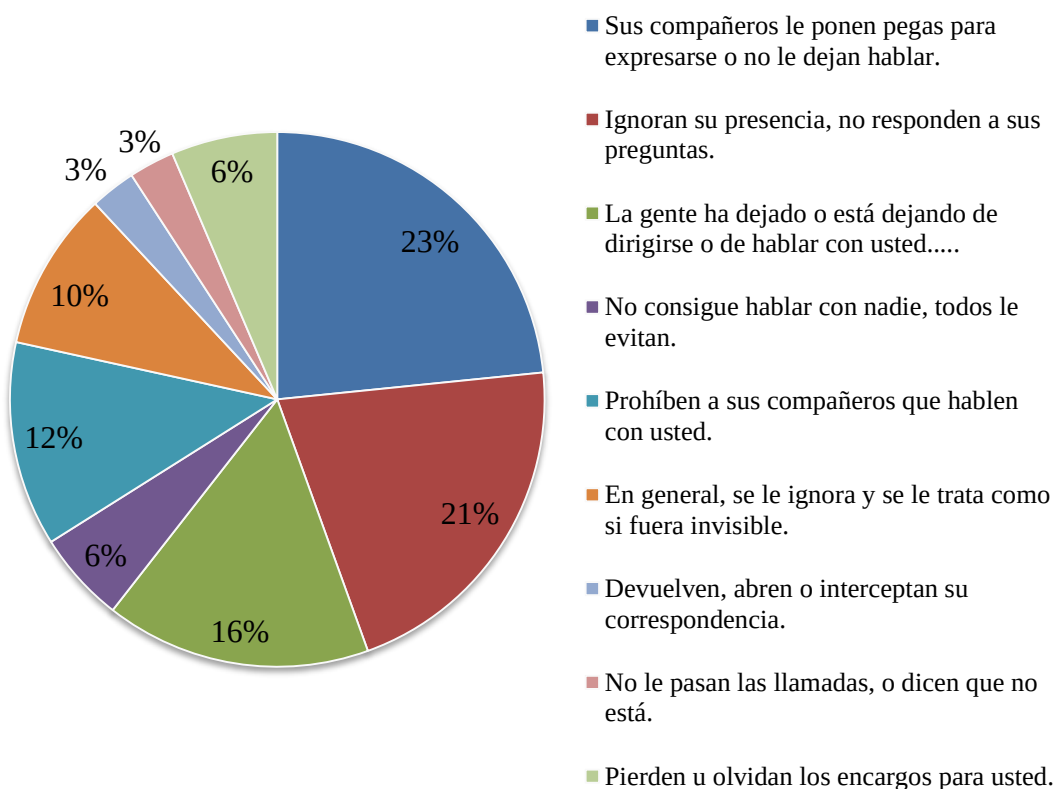


Figura 7: Subescala Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Incomunicación o bloqueo de la comunicación y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 23% sus compañeros le ponen trabas (obstáculos) para expresarse o no le dejan hablar, con el 21% Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas, seguido del 16% la gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted y con el 12% prohíben a sus compañeros que hablen con usted.

Tabla 14:
Cuadro de Intimidación Encubierta

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	3	4	6	0	13	1,86	26%
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	6	2	3	0	11	1,57	22%
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	4	2	0	0	6	0,86	12%
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	4	2	0	0	6	0,86	12%
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	3	0	0	0	3	0,43	6%
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	4	0	0	0	4	0,57	8%
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	3	4	0	0	7	1,00	14%
7, 9, 43, 44, 46, 47, 48		0	27	14	9	0	50	7,14	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

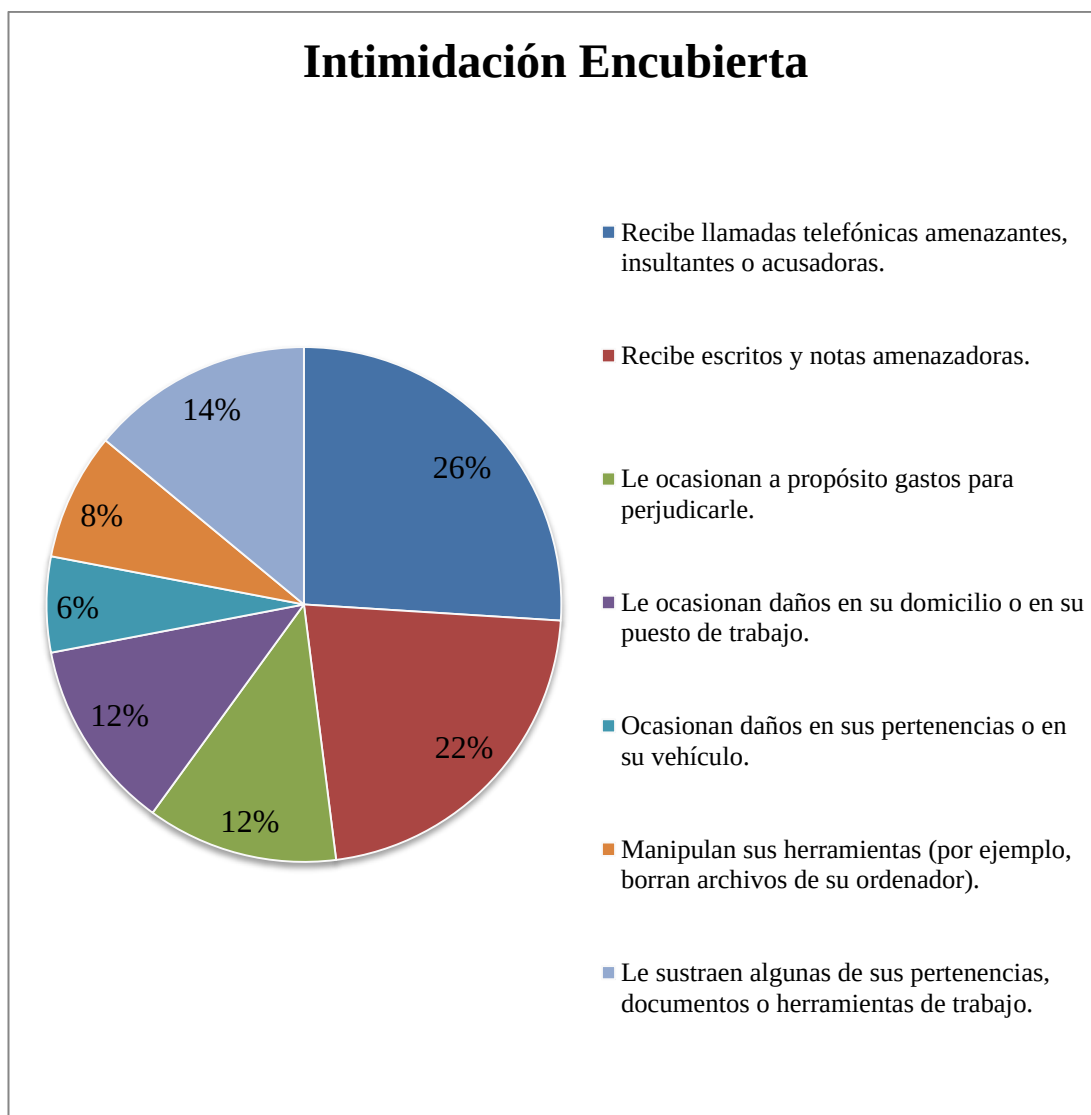


Figura 8: Subescala Intimidación Encubierta

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Intimidación encubierta y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 26% recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes; seguido del 22% recibe escritos y notas amenazadoras y con el 14% le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.

Tabla 15:
Cuadro de Intimidación Manifiesta

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	26	16	33	64	139	23,17	31%
2	Le interrumpen cuando habla.	0	29	18	27	28	102	17,00	23%
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	26	30	6	36	98	16,33	22%
8	Se le amenaza verbalmente.	0	7	10	9	0	26	4,33	6%
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	15	4	3	8	30	5,00	7%
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	24	10	12	8	54	9,00	12%
1, 2, 4, 8, 19, 29		0	127	88	90	144	449	74,83	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Intimidación Manifiesta

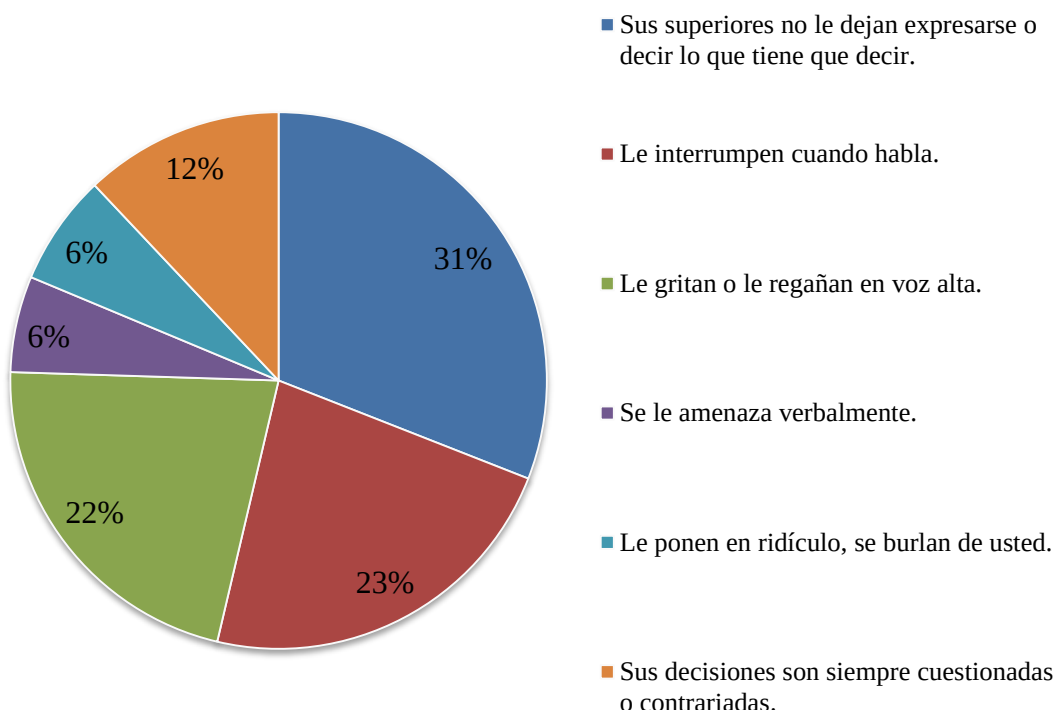


Figura 9: Subescala Intimidación Manifiesta

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Intimidación manifiesta y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 31% sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir; seguido del 23% le interrumpen cuando habla y con el 22% le gritan o le regañan en voz alta.

Tabla 16:
Cuadro de Desprestigio Personal

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
6	Critican su vida privada.	0	19	18	27	28	92	13,14	49%
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	5	0	0	0	5	0,71	3%
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	3	0	0	0	3	0,43	2%
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	8	4	3	4	19	2,71	10%
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	15	4	9	8	36	5,14	19%
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	11	2	0	4	17	2,43	9%
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	8	2	6	0	16	2,29	9%
6, 20, 21, 24, 25, 30, 31		0	69	30	45	44	188	26,86	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

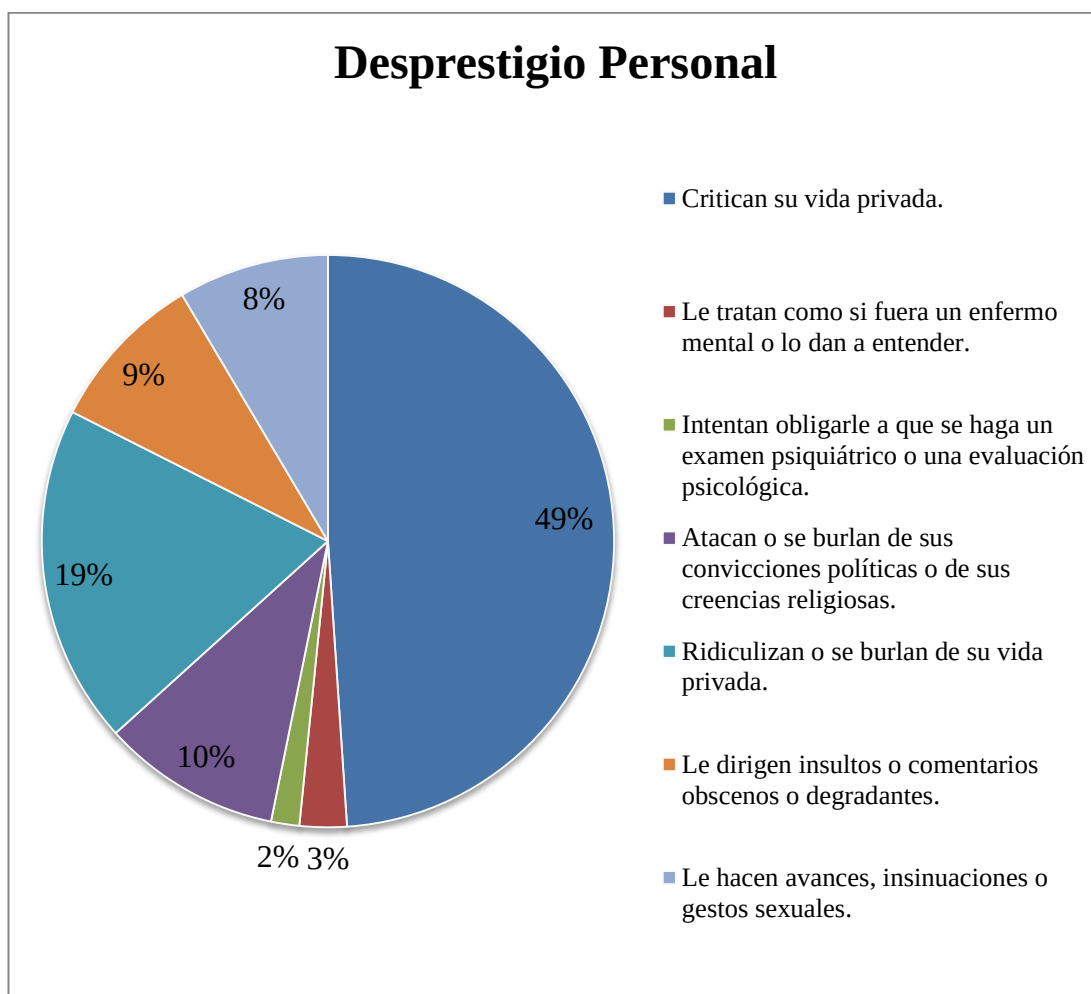


Figura 10: Subescala Desprestigio Personal

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar la subescala de Desprestigio personal y cada uno de sus ítems con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 49% critican su vida privada, seguido del 19% ridiculizan o se burlan de su vida privada y con el 10% atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.

Tabla 17:
Cuadro de Ítems que están fuera de las dimensiones

#	Ítems	0	1	2	3	4	Total	Media	%
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	6	4	6	0	16	1,60	15%
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	7	6	0	8	21	2,10	20%
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	5	0	0	0	5	0,50	5%
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	7	8	0	0	15	1,50	14%
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	0	5	2	0	0	7	0,70	7%
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	4	6	0	0	10	1,00	10%
40	Le amenazan con violencia física.	0	8	2	0	0	10	1,00	10%
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	4	4	0	0	8	0,80	8%
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	3	2	0	0	5	0,50	5%
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	2	2	0	4	8	0,80	8%
22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45		0	51	36	6	12	105	10,50	100%

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García



Figura 11: Ítems que no pertenecen a ninguna dimensión

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Este cuadro nos permite visualizar aquellos ítems que no pertenecen a ninguna subescala con información tabulada real y porcentajes que detallan los picos altos y bajos, también esta herramienta puede determinar aquellos ítems con mayor impacto sobre acoso laboral tales como, con el 20% imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo, seguido del 15% se burlan de algún defecto físico que pueda tener y con el 14% le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.

4.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE CUADROS ESTADÍSTICOS

Tabla 18:
Indicadores LIPT-60

INDICADORES	TOTAL
Numero de estrategias de acoso psicológico (NEAP)	179
Índice global de acoso psicológico (IGAP)	34,00
Índice medio de acoso psicológico (IMAP)	11,40
Desprestigio Laboral (DL)	64,57
Entorpecimiento del progreso (EP)	18,00
Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)	24,22
Intimidación encubierta (IE)	7,14
Intimidación manifiesta (IM)	74,83
Desprestigio personal (DP)	26,86

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Una vez ya ingresados y tabulados los datos los resultados arrojados por la herramienta del LIPT-60 son los siguientes:

Obteniendo un **Numero de estrategias de acoso psicológico** de 179 que representa los conteos de aquellos ítems que son diferentes de cero, un **Índice global de acoso psicológico** de 34,00 además de un **Índice medio de acoso psicológico** de 11,40.

También se obtuvieron las dimensiones tales como DL=64,57%, EP=18,00%, BC=24,22%, IE=7,14%, IM=74,83% y DP=26,86%, cada uno de ellos se obtiene dividiendo los valores de los ítems que corresponden a cada uno, para la cantidad de ítems que tiene cada dimensión.

El siguiente cuadro se denomina *Baremo 2 – Población afectada de acoso psicológico en el trabajo*, el cual es estandarizado por el LIPT-60 para la medición adecuada de las dimensiones.

Tabla 19:
Baremo 2 – Población afectada de acoso psicológico en el trabajo

Percentil	NEAP	IMAP	IGAP	DL	EP	BC	IE	IM	DP
5	11	1,2	0,25	0,44	0	0,01	0	0	0
10	15	1,37	0,42	0,7	0,14	0,22		0,67	
15	17,3	1,54	0,52	0,93	0,29	0,33		1	
20	21	1,67	0,64	1,07	0,43			1,17	0,05
25	23,5	1,88	0,77	1,39	0,71	0,44		1,33	0,14
30	25,6	2	0,84	1,5	0,86	0,56		1,5	0,29
35	27,7	2,17	1,02	1,74	1	0,78		1,67	
40	29	2,31	1,15	2	1,14	1	0,14	1,83	0,43
45	31	2,44	1,32	2,35	1,41	1,22	0,29	2	0,57
50	32	2,65	1,45	2,57	1,57	1,33		2,17	
55	34	2,77	1,61	2,69	1,86	1,44	0,43	2,33	0,71
60	35,2	2,88	1,7	3	2	1,89	0,57	2,5	0,86
65	38	3	1,8	3,14	2,29	2,03	0,76	2,67	1
70	41	3,09	1,93	3,18	2,53	2,28	1	2,9	1,2
75	42	3,21	2,03	3,34	2,71	2,44	1,14	3,08	1,43
80	44	3,27	2,26	3,42	3	2,73	1,37	3,33	1,69
85	45,47	3,33	2,41	3,56	3,29	3,08	1,71	3,5	1,96
90	48	3,5	2,57	3,64	3,57	3,44	2	3,67	2,14
95	50	3,6	2,83	3,81	3,86	3,66	3,13	3,83	3,26
97	50,74	3,71	2,98	3,98	4	3,89	3,14	3,84	3,43
99	55,32	4	3,35	4		4	3,36	4	3,73

Fuente: LIPT-60

Elaborado por: LIPT-60

Este cuadro nos detalla en resumen los puntajes y percentiles correspondientes a cada dimensión.

Tabla 20:
Puntajes Obtenidos LIPT-60

	NEAP	IGAP	IMAP	(DL)	(EP)	(BC)	(IE)	(IM)	(DP)
PD	179	34,00	11,40	64,57	18,00	24,22	7,14	74,83	26,86
PC	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Fuente: Manual LIPT-60

Elaborado por: Manual LIPT-60

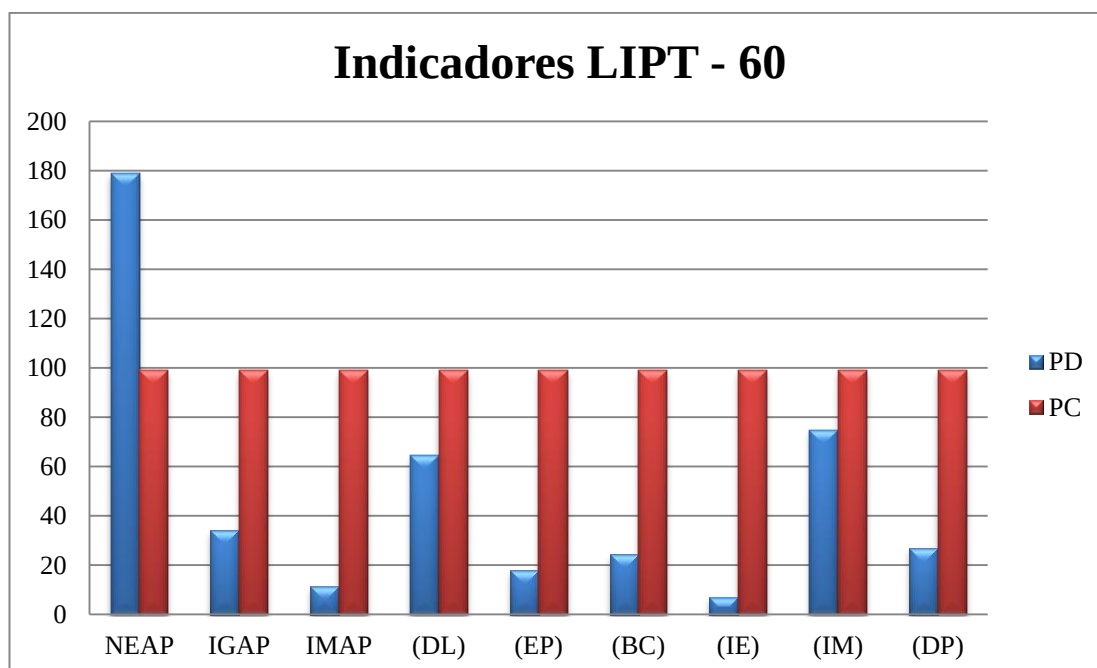


Figura 12: Indicadores LIPT-60

Fuente: Cuestionario LIPT-60

Elaborado por: Carlos García

Cabe recalcar que el LIPT-60 nos indica que si el NEAP es mayor a 60, lo ubicaremos en el Baremos 2, y en el percentil 99, también podemos notar que las dimensiones también se posicionan en el mismo percentil, dándonos a definir que tenemos una alta probabilidad a padecer acoso y se requiere una exploración individual más a fondo para valorar cada caso, en riesgo de desarrollo de un cuadro psicopatológico.

Tabla 21:
Indicador de Género

VARIABLE	INDICADORES	TOTAL	PORCENTAJE
Genero	Masculino	32	25%
	Femenino	97	75%
Total		129	100,0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

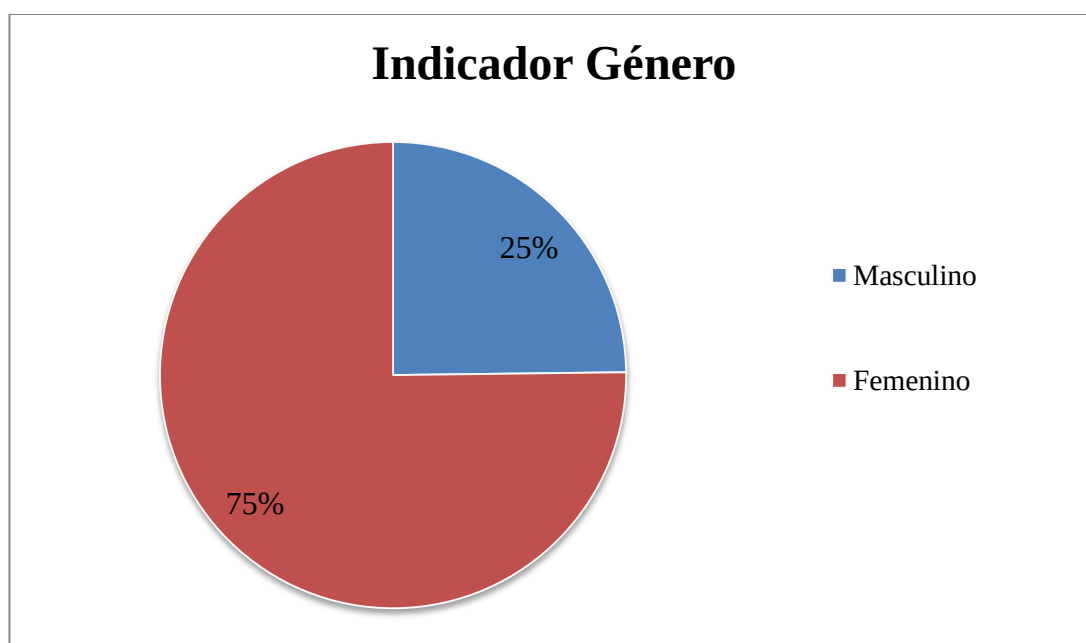


Figura 13: Indicador de Género

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

El indicador de la variable de Género, determina que el mayor porcentaje de la población total de la empresa corresponde al personal femenino (75%), y tan solo el 25% al personal masculino, podemos definir que en la empresa debido que el trato con el público demanda competencias de servicio, las mujeres tienen prioridad.

Se podría acotar que la empresa da oportunidades a las mujeres y ello es un aporte desde el punto de vista social.

Tabla 22:
Cuadro Comparativo de Género

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE	OBSERVACION
Femenino (0)	11	11%	No han sufrido acoso
Femenino (>0)	86	89%	Han sufrido acoso
Total	97	100%	
Masculino (0)	5	16%	No han sufrido acoso
Masculino (>0)	27	84%	Han sufrido acoso
Total	32	100%	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

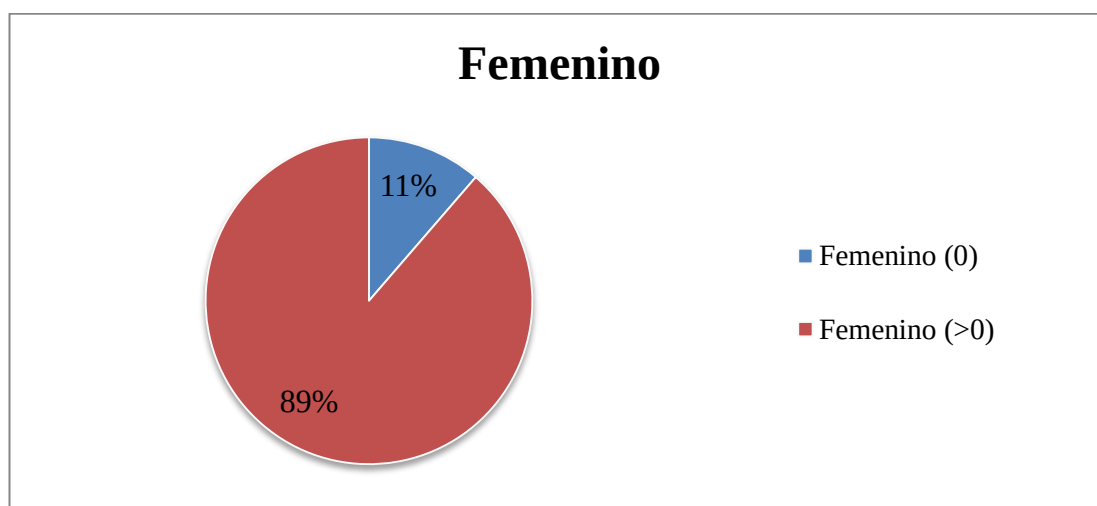


Figura 14: Indicador Género Femenino

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

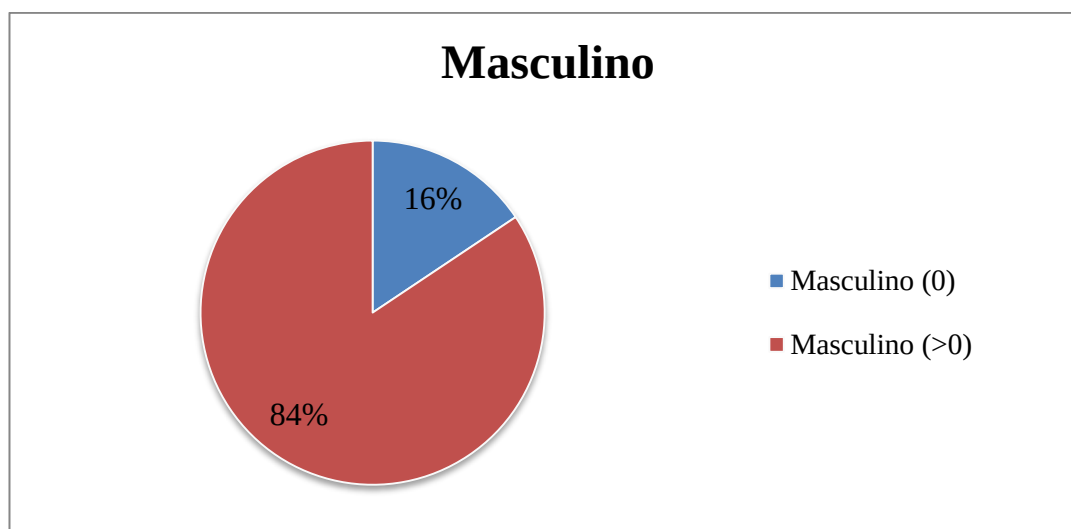


Figura 15: Indicador Género Masculino

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

El indicador de la variable de Género, también nos permite determinar por separado quienes sufren o no de acoso laboral, así el grupo perteneciente al género femenino consta del 89% y el masculino del 84% del personal que han experimentado en cualquier nivel algún tipo de acoso, y sus cifras mínimas de aquellas personas que no lo han experimentado.

Tabla 23:
Indicador de Edades

VARIABLE	INDICADORES	TOTAL	PORCENTAJE
Edad	18 a 24 años	28	22%
	25 a 31 años	24	19%
	32 a 38 años	27	21%
	39 a 45 años	29	22%
	Más de 46 años	21	16%
Total		129	100,0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

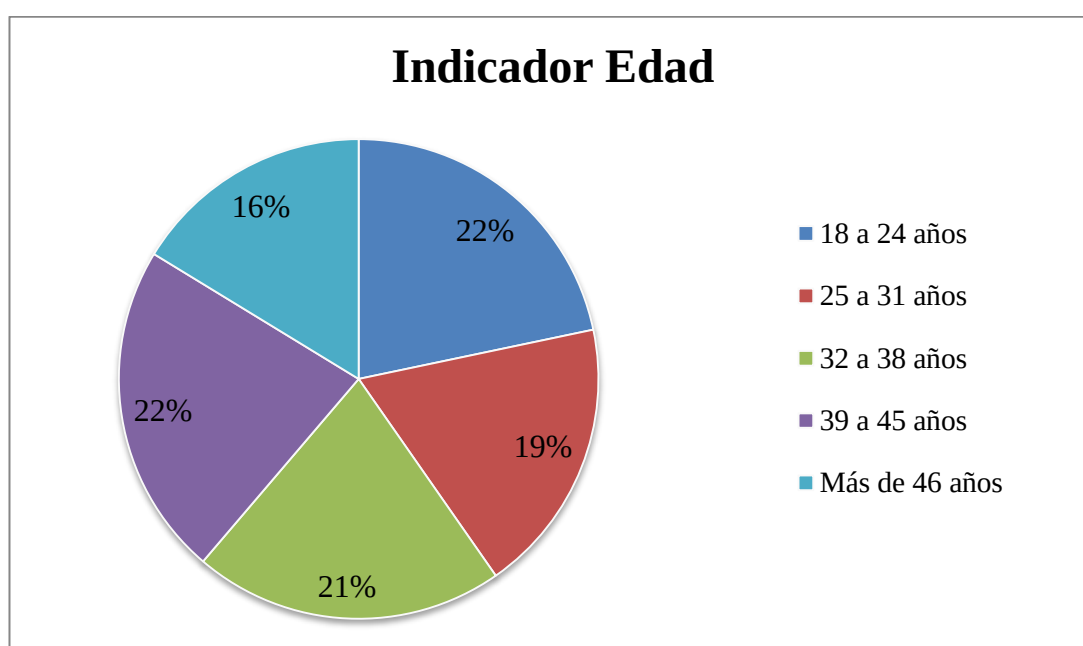


Figura 16: Indicador de Edad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

En el indicador de la variable de Edad, podemos determinar que el personal entre los rangos de 18-24 y 39-45 marca un 22% cada uno, los cuales están más propensos a sufrir algún tipo de acoso, seguidos del rango 32-38 con un 21%, luego con el 19% el rango de 25-31, y finalizando con los mayores de 46 años con el 16%.

Tabla 24:
Indicador de Cargos Empresariales

VARIABLE	INDICADORES	TOTAL	PORCENTAJE
Cargo	Asistente de Gerencia	1	0,8%
	Coordinador Mantenimiento y Operaciones	1	0,8%
	Coordinadora Talento Humano	1	0,8%
	Coordinador Recaudación	1	0,8%
	Recepcionista	1	0,8%
	Recaudador	120	93,0%
	Operador(a)	4	3,1%
Total		129	100,0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

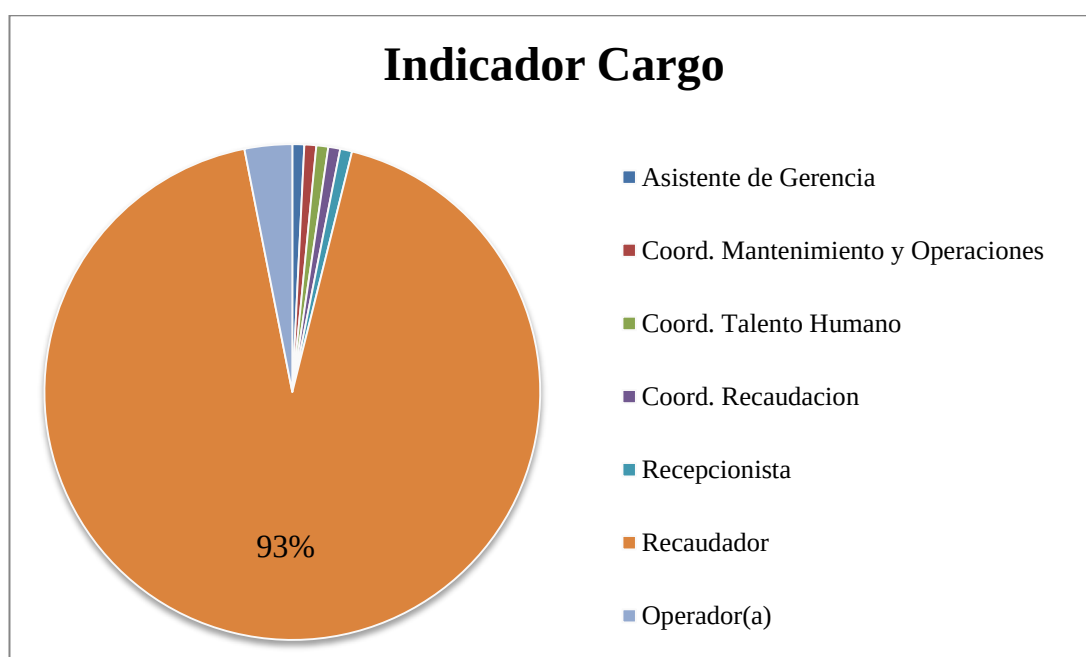


Figura 17: Indicador de Cargos Empresariales

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carlos García

En el indicador de la variable de Cargo, podemos determinar que la mayor parte de la población está concentrado en el personal de Recaudación con un 93,0% que muchas veces desconoce o tiene miedo de denunciar casos de acoso, sea laboral o sexual; como operadores con un 3,1%, los administrativos cada uno con el 0,8%.

4.2. CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

De acuerdo a los resultados podemos determinar que la existencia del acoso laboral o mobbing es totalmente evidente, y requerimos intervenir para cambiar la situación actual de los colaboradores al interior de la empresa en pro del beneficio mutuo.

4.3. RESPUESTA A LA HIPÓTESIS O INTERROGANTE DE INVESTIGACIÓN

En el planteamiento de la hipótesis se asumió que existía la presencia de acoso laboral o mobbing, una vez efectuado el análisis de los resultados de acuerdo a la aplicación del Cuestionario LIPT-60, se ve que la hipótesis queda comprobada, dado que existe una tendencia notoria al padecimiento de acoso laboral sobre los colaboradores de la empresa Corredor Central Norte de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. ANTECEDENTES

Al inicio de la investigación se evidencio casos reportados de acoso laboral o mobbing, lo cual motivó el uso de una herramienta estandarizada como es el LIPT-60, para conocer realmente la situación actual de los colaboradores, donde tuvimos toda la apertura de la Coordinación de Talento Humano para efectuar el estudio a toda la población de la empresa Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

5.2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como motivación principal efectuar un análisis situacional de mobbing en la Empresa Corredor Central Norte de la Ciudad de Quito, para proporcionar información confiable que permita a los directivos y colaboradores en general concienciar y tomar medidas para erradicar estas prácticas.

Los resultados de la investigación nos permitirán proponer vías o alternativas reales y realizables para ayudar en la parte psicológica a los colaboradores y mejorar su calidad de vida en la empresa Corredor Central Norte. Así como también guiar en la realización de talleres de sensibilización o motivacionales.

Impulsar a la Coordinación de Talento Humano a gestionar talleres periódicos ya sea de sensibilización o motivación para el bienestar de los colaboradores de la empresa.

5.3. DESCRIPCIÓN

5.3.1. Taller de Sensibilización

Por lo regular, los Talleres de Sensibilización no están rígidamente estructurados. Se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora. Básicamente el sujeto del cambio es la persona. El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta. Para esto es necesario que el facilitador desarrolle un ambiente socioemocional de confianza en el que los participantes puedan experimentar nuevas conductas y ensayar respuestas nuevas a situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo. (Franco, Marco A., 2003)

Los talleres de sensibilización nos ayudan a tomar conciencia sobre las cosas que se realiza o se reciben, para crear una mejora continua en nuestras actividades diarias, y motivarnos a nosotros mismos para crear un ambiente adecuado en la empresa, en la sociedad e incluso en el hogar.

5.4. FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

TALLER: Frenemos el Acoso Laboral

Descripción General

En la actualidad la sociedad y las costumbres exigen a la empresa pública o privada a adaptarse rápidamente a nuevos fenómenos. Para ello, deben basar su estrategia en su más importante recurso como es el humano. Por este motivo, las acciones orientadas a cuidar de los colaboradores son cada vez más prescindibles.

Hay riesgos que se producen en un ambiente laboral, como: las relaciones interpersonales, la discriminación y el acoso los cuales pueden afectar muy negativamente a los colaboradores, por lo que se deben fomentar a la formación y prevención de conflictos laborales.

La formación sobre el fenómeno de acoso laboral o mobbing proporciona las herramientas adecuadas para la mejorar las relaciones interpersonales y crear sistemas de prevención de situaciones incómodas, logrando un ambiente laboral adecuado y la satisfacción de los colaboradores.

Este taller se enfoca a reducir la problemática planteada, y ganar la confianza de los colaboradores en la Coordinación de Talento Humano.

Objetivos:

- Sensibilizar a todos y cada uno de los colaboradores de la empresa en temas de acoso laboral o mobbing.

- Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para actuar ante situaciones que se presenten y obstaculicen las buenas relaciones interpersonales en la empresa.

Resultados Esperados

Al finalizar el taller, se espera que los colaboradores conozcan e integren a su labor cotidiana, habilidades que les permitan detectar y prevenir situaciones de hostigamiento que dificulten su estabilidad emocional y bienestar dentro de la empresa.

Contenido Temático

Tema 1: Relaciones Humanas en el ámbito laboral

- Teoría de las Relaciones Humanas
- Definición y características
- La importancia de la comunicación
- Conflictos en el ámbito laboral
- Resolución de conflictos en las organizaciones

Tema 2: Discriminación

- Concepto y causas de la discriminación
- Diferentes formas de discriminación en el trabajo
- ¿Por qué es importante eliminar la discriminación en el trabajo?
- Normativa vigente ecuatoriana

Tema 3: Acoso Laboral o Mobbing

- Definición y conceptos generales
- Antecedentes y Datos Estadísticos en el Ecuador y el Mundo
- ¿Quién origina el acoso laboral o mobbing?
- Efectos del acoso laboral
- Prevención del acoso

Metodología

El taller se realizará con exposiciones por parte del investigador conjuntamente con la Coordinadora de Talento Humano de la empresa, con apoyo visual, generando espacios de discusión intergrupar, dónde se aborde la temática aplicando los conocimientos adquiridos.

Asignación Horaria

Tres o cuatro días de 4 horas cada una en sala de reuniones de la empresa.

Finalización y Evaluación

Realizar una retroalimentación breve sobre el tema del taller y evaluar los conocimientos adquiridos por los colaboradores mediante un test elaborado.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1. RECURSOS

6.1.1. Recursos Humanos

- Población Total 129 personas.
- Autor 1 persona (investigador).
- Tutora 1 persona.
- Lector 1 persona.

6.1.2. Recursos Audiovisuales

- Proyector.
- Laptop.
- Memory Flash.

6.1.3. Infraestructura

- Instalaciones del Instituto Tecnológico Superior Cordillera (1).
- Aula (1).

6.1.4. Material de Apoyo

- CD.
- Impresiones.
- Anillados.
- Empastado.
- Copias.

6.2. PRESUPUESTO

Tabla 25:
Cuadro de Presupuesto

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL	OBSERVACION
1	Laptop	1	\$ 635,00	\$ 635,00	Para desarrollo del proyecto
2	Internet CNT	60	\$ 1,10	\$ 66,00	Para desarrollo del proyecto
3	Hojas	500	\$ 0,01	\$ 6,00	Para desarrollo del proyecto
4	Impresiones	500	\$ 0,15	\$ 75,00	
5	Anillado	1	\$ 1,50	\$ 1,50	Presentación de borradores
6	CD	2	\$ 1,25	\$ 2,50	Grabación del proyecto
7	Transporte	200	\$ 0,25	\$ 50,00	
8	Tutor	1	\$ 815,54	\$ 815,54	Derechos de titulación
9	Pen drive de 16Gb	1	\$ 18,00	\$ 18,00	Almacenamiento de información
10	Copias	420	\$ 0,01	\$ 4,20	Encuestas
TOTAL				\$ 1.673,74	

Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: Carlos García

6.3. CRONOGRAMA

Tabla 26:
Cronograma de Avance del Proyecto

Mes	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO I El Problema																
Planteamiento del Problema																
Formulación del Problema																
Objetivo General																
Objetivos Específicos																
CAPÍTULO II Marco Teórico																
Antecedentes del Estudio																
Fundamentación Teórica																
Fundamentación Conceptual																
Fundamentación Legal																
Formulación de la Hipótesis																
Caracterización de las Variables																
Indicadores																
CAPÍTULO III Metodología																
Diseño de la Investigación																
Población y Muestra																
Operacionalización de las Variables																
Instrumentos de Investigación																
Procedimientos de la Investigación																
Recolección de la Información																
CAPÍTULO IV Procesamiento y Análisis																
Procesamiento y Análisis de cuadros estadísticos																
Conclusiones del Análisis estadístico																
Respuestas a la Hipótesis																
CAPÍTULO V Propuesta																
Antecedentes																
Justificación - análisis SPSS																
Descripción																
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																
CAPÍTULO VI Aspectos Administrativos																
Recursos																
Presupuesto																
Cronograma																
CAPÍTULO VII Conclusiones y recomendaciones																
Conclusiones																
Recomendaciones																

Elaborado por: Carlos García

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- El acoso laboral o mobbing es una problemática que todos debemos asumir, y tratar de contrarrestar sus consecuencias psicológicas en las personas al interior de las empresas tanto públicas como privadas.
- Al acoso laboral o mobbing debemos tomarlo con la seriedad del caso, para combatir y disminuir el desgaste psicológico y emocional producido en los colaboradores o personas afectadas.
- El acoso laboral o mobbing, si bien es una amenaza latente en las organizaciones, debemos considerarlo como una oportunidad de mejora continua, donde el rol de las personas que gestionan el talento humano es relevante dado lo sensible de las situaciones que muchos trabajadores experimentan dentro de su trabajo, afectando su desempeño y productividad.

7.2. Recomendaciones

- Establecer dentro del reglamento interno de trabajo un capítulo sobre la tramitación, investigación y sanciones cuando se den prácticas de acoso laboral o mobbing al interior de la empresa.
- Hacer talleres de sensibilización o motivación para todo el personal posible, en donde se explique las medidas para minimizar la práctica de acoso laboral, y como tratarlo.
- Motivar a los colaboradores a que reporten los casos de acoso, para tomar las medidas correctivas adecuadas sin perjudicar la integridad de las personas ni su estabilidad laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (09 de 11 de 2017). LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL. *Suplemento Registro Oficial*, 16.
- Bartolomé, P. (24 de 08 de 2016). *Acoso laboral en el siglo XXI*. Obtenido de prevencionar.com: <http://prevencionar.com/2016/08/24/acoso-laboral-en-el-siglo-xxi/>
- Bernardo, M. J., Alfredo, R. M., Eva, G. H., & Eugenia, M. B. (2005). *Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio*. Obtenido de Psicothema: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717414>
- Constitución del Ecuador. (2008). Trabajo y Seguridad Social. 218.
- Definición.de. (2008 - 2018). Acoso. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/acoso/>
- Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. (12 de 09 de 2006). *LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA*. Obtenido de NOEMAGICO: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Echenique, Eliana Esther Gallardo. (07 de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Universidad Continental: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwir1I7u4dbdAhXGulMKHaAvC0EQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2F repositorio.continental.edu.pe%2Fbitstream%2Fcontinental%2F4278%2F1%2FDO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf&usg=AOvVaw
- eltelegrafo. (25 de 03 de 2018). *El acoso laboral nace en las relaciones de poder*. Obtenido de eltelegrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/el-acoso-laboral-nace-en-las-relaciones-de-poder>
- EspectroAutista. (s.f.). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico*. Obtenido de EspectroAutista.Info: <http://espectroautista.info/LIPT60-es.html>
- estreslaboral.info. (2018). *EL ACOSO LABORAL O MOBBING*. Obtenido de streslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html>
- Franco, Marco A. (20 de 08 de 2003). *Desarrollo organizacional y talleres de sensibilización*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/ desarrollo-organizacional-talleres-sensibilizacion/>
- Garavito, C. L. (10 de 2014). *Análisis Situacional Del Mobbing Laboral En El Nivel Central De La Alcaldía Municipal De La Ciudad De Duitama*. Obtenido de stadium.unad.edu.co: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2670/1/46455070.pdf>
- García, A. (12 de 06 de 2006). *Problemas de concentración*. Obtenido de Eroski Consumer: <http://www.consumer.es/web/es/educacion/extraescolar/2006/06/09/152802.php>

- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- J. L. González de Rivera, M. R.-A. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española*. Obtenido de Psiquis: <http://espectroautista.info/LIPT60-es.html>
- Jose Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodríguez Abuín. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*. Obtenido de Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwikvfrtk9LdAhXS3IMKHaoJBUUQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.gonzalezderivera.com%2Fart%2Fpdf%2Fmanual-lipt60.pdf&usg=AOvVaw0pvZzV9gcZPs1HciUOZ7gT>
- José, María Isabel González San. (2011). *Acosos en el Ámbito Laboral*. Zaragoza, España: Unión Sindical de Comisiones Obreras de Aragón.
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Martinez, Catherine. (s.f.). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Morales, E. F. (24 de 11 de 2017). *Mobbing y Acoso Laboral, Efectos en el Desarrollo Profesional*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/mobbing-acoso-laboral-efectos-desarrollo-profesional/>
- OIT Américas. (2016). *Desarrollo productivo, formalización laboral y normas del trabajo* (Primera ed.). Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Ortuño, P. P. (2013). *Gestión Eficaz del Tiempo*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiYp5vozqHdAhUN3VMKHU6gDfsQFjAGegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.carm.es%2Fweb%2Fintegra.servlets.Blob%3FARCHIVO%3D0-2794_Gesti%25F3n%2520del%2520tiempo.pdf%26TABLA%3DARC
- QuestionPro. (2018). *6 maneras de impulsar la creatividad en el trabajo*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/impulsar-la-creatividad-en-el-trabajo/>
- Ramírez, M. A. (21 de 04 de 2016). *APROXIMACIÓN AL ACOSO LABORAL DESDE LA LEGISLACIÓN COMPARADA*. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863318300917/pdf?md5=bb09c129b7ead45c7fa389427812ac8f&pid=1-s2.0-S0041863318300917-main.pdf>
- Saiz, Y. C. (01 de 06 de 2013). *EL MOBBING - Hacer Visible lo Invisible*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi5seOu7IPdAhVmp1kKHYNvAMEQFjABegQICRAC&url=https%3A%2F%2F repositorio.unican.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10902%2F2993%2FCoboSaizY.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw1>

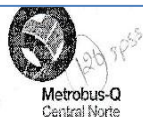
Secretaría de Salud Laboral. (2015). *Glosario de Términos de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de sanidad.ccoo.es:

http://www.sanidad.ccoo.es/comunes/recursos/15617/doc68464_Guia_-_Glosario_de_Salud_Laboral_y_Preencion_de_Riesgos_Laborales.pdf

Shuttleworth, M. (26 de 09 de 2008). *Diseño de Investigación Descriptiva*. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL

Anexo A: Cuestionario No. 1 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☐
Masculino	☒

B. Edad:

18 a 24 años	☒
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☒
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☐

Anexo B: Cuestionario No. 1 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	X				
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.	X				
4 Le gritan o le regañan en voz alta.	X				
5 Critican su trabajo.	X				
6 Critican su vida privada.	X				
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	X				
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	X				
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Página | 2

Anexo C: Cuestionario No. 1 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X			
27	Le asignan un trabajo humillante.	X			
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	X			
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X			
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	X			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	X			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X			
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X			
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X			
40	Le amenazan con violencia física.	X			
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X			
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X			
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X			
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X			
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X			
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X			
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X			
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	X			
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X			
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X			
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X			
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X			
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	X			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X			
56	Exageran sus fallos y errores.	X			
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	X			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	X			
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	X			
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	X			

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo D: Cuestionario No. 2 – página 1



CUESTIONARIO LIPT - 60 3040

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:

A. Género:

Femenino	☐
Masculino	☒

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☒
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☒

Anexo E: Cuestionario No. 2 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	X				
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.	X				
4 Le gritan o le regañan en voz alta.		X			
5 Critican su trabajo.				X	
6 Critican su vida privada.				X	
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.				X	
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.				X	
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Página | 2

Anexo F: Cuestionario No. 2 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	x			
27	Le asignan un trabajo humillante.	x			
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.		x		
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.		x		
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	x			
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	x			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	x			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	x			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	x			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	x			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	x			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	x			
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	x			
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	x			
40	Le amenazan con violencia física.	x			
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	x			
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	x			
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	x			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	x			
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	x			
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	x			
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	x			
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	x			
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	x			
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	x			
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	x			
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	x			
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	x			
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	x			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	x			
56	Exageran sus fallos y errores.	x			
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	x			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	x			
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	x			
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	x			

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo G: Cuestionario No. 3 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60** 31/10

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☐
Masculino	☒

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☒
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☒

Anexo H: Cuestionario No. 3 – página 2



A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.				X
2 Le interrumpen cuando habla.			X	
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.	X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.			X	
5 Critican su trabajo.			X	
6 Critican su vida privada.			X	
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X			
8 Se le amenaza verbalmente.			X	
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X			
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X			
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X			
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	X			
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X			
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X			
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X			
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X			
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.			X	
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.				X
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X			
20 Le uratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X			
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X			
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X			
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X			
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X			
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.		X		

Anexo I: Cuestionario No. 3 – página 3



Metrobus-Q
Corral Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X		
27	Le asignan un trabajo humillante.	X		
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.			X
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X		
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X		
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X		
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X		
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.			X
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X		
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.		X	
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X		
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X		
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X		
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X		
40	Le amenazan con violencia física.		X	
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X		
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X		
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X		
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X		
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X		
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X		
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X		
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X		
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.			X
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X		
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X		
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X		
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X		
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	X		
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X		
56	Exageran sus fallos y errores.			X
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.			X
58	Controlan de manera muy estricta su horario.			X
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.			X
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	X		

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Anexo J: Cuestionario No. 4 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☒
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☒
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☐

Anexo K: Cuestionario No. 4 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.		X			
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.					X
5 Critican su trabajo.		X			
6 Critican su vida privada.		X			
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.		X			
8 Se le amenaza verbalmente.		X			
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.		X			
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.		X			
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.				X	
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....				X	
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.		X			
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		X			
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.		X			
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.		X			
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.		X			
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		X			
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		X			
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.		X			
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.		X			
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.		X			
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.		X			
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.		X			
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.		X			

Anexo L: Cuestionario No. 4 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X			
27	Le asignan un trabajo humillante.	X			
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	X			
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X			
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	X			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	X			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X			
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X			
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X			
40	Le amenazan con violencia física.	X			
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X			
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X			
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X			
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X			
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X			
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X			
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X			
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	X			
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X			
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X			
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X			
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X			
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.		X		
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X			
56	Exageran sus fallos y errores.	X			
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	X			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.			X	
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.		X		
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	X			

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo M: Cuestionario No. 5 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☒
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☒
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☐

Anexo N: Cuestionario No. 5 – página 2



A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					X
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.		X			
5 Critican su trabajo.				X	
6 Critican su vida privada.			X		
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.			X		
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.		X			
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.				X	
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.					X
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.		X			
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.		X			
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		X			
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		X			
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.		X			
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.		X			
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.		X			
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.			X		
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Anexo O: Cuestionario No. 5 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	☒	☐	☐	☐
27	Le asignan un trabajo humillante.	☒	☐	☐	☐
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	☐	☒	☐	☐
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	☐	☒	☐	☐
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	☒	☐	☐	☐
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	☒	☐	☐	☐
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	☐	☐	☒	☐
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	☐	☒	☐	☐
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	☐	☒	☐	☐
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	☐	☐	☒	☐
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	☒	☐	☐	☐
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	☒	☐	☐	☐
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	☒	☐	☐	☐
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	☒	☐	☐	☐
40	Le amenazan con violencia física.	☒	☐	☐	☐
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	☒	☐	☐	☐
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	☒	☐	☐	☐
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	☐	☒	☐	☐
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	☒	☐	☐	☐
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	☒	☐	☐	☐
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	☒	☐	☐	☐
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	☒	☐	☐	☐
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	☒	☐	☐	☐
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	☐	☒	☐	☐
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	☐	☒	☐	☐
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	☒	☐	☐	☐
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	☒	☐	☐	☐
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	☒	☐	☐	☐
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	☐	☒	☐	☐
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	☐	☒	☐	☐
56	Exageran sus fallos y errores.	☒	☐	☐	☐
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	☒	☐	☐	☐
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	☐	☐	☒	☐
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	☐	☐	☒	☐
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	☐	☐	☒	☐

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo P: Cuestionario No. 6 – página 1



CUESTIONARIO LIPT - 60

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:

A. Género:

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☒
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☒
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☐

Anexo Q: Cuestionario No. 6 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlistan situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					X
2 Le interrumpen cuando habla.		X			
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.		X			
5 Critican su trabajo.		X			
6 Critican su vida privada.		X			
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.		X			
8 Se le amenaza verbalmente.		X			
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.		X			
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.		X			
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		X			
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....		X			
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.		X			
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		X			
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.		X			
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.		X			
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.		X			
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		X			
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		X			
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.		X			
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.		X			
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.		X			
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.		X			
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.		X			
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.		X			

Anexo R: Cuestionario No. 6 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	☒	☐	☐	☐
27	Le asignan un trabajo humillante.	☒	☐	☐	☐
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	☒	☐	☐	☐
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	☒	☐	☐	☐
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	☒	☐	☐	☐
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	☒	☐	☐	☐
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	☒	☐	☐	☐
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	☒	☐	☐	☐
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	☒	☐	☐	☐
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	☒	☐	☐	☐
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	☒	☐	☐	☐
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	☒	☐	☐	☐
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	☒	☐	☐	☐
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	☒	☐	☐	☐
40	Le amenazan con violencia física.	☒	☐	☐	☐
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	☒	☐	☐	☐
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	☒	☐	☐	☐
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	☒	☐	☐	☐
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	☒	☐	☐	☐
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	☒	☐	☐	☐
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	☒	☐	☐	☐
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	☒	☐	☐	☐
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	☒	☐	☐	☐
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	☒	☐	☐	☐
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	☒	☐	☐	☐
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	☒	☐	☐	☐
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	☒	☐	☐	☐
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	☒	☐	☐	☐
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	☒	☐	☐	☐
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	☒	☐	☐	☐
56	Exageran sus fallos y errores.	☒	☐	☐	☐
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	☒	☐	☐	☐
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	☒	☐	☐	☐
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	☒	☐	☐	☐
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	☒	☒	☐	☐

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo S: Cuestionario No. 7 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☒
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☒
Recaudador	☐
Operador	☐

Anexo T: Cuestionario No. 7 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					X
2 Le interrumpen cuando habla.					X
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.					X
4 Le gritan o le regañan en voz alta.					X
5 Critican su trabajo.					X
6 Critican su vida privada.					X
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.					X
8 Se le amenaza verbalmente.					X
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.					X
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.					X
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.					X
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....					X
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.					X
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.					X
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.					X
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.					X
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.					X
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.					X
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.					X
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.					X
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.					X
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.					X
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.					X
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.					X
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.					X

Anexo U: Cuestionario No. 7 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	☒	☐	☐	☐
27	Le asignan un trabajo humillante.	☒	☐	☐	☐
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	☐	☒	☐	☐
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	☐	☒	☐	☐
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	☐	☒	☐	☐
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	☐	☒	☐	☐
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	☐	☒	☐	☐
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	☐	☐	☒	☐
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	☐	☐	☒	☐
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	☐	☐	☒	☐
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	☒	☐	☐	☐
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	☒	☐	☐	☐
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	☒	☐	☐	☐
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	☒	☐	☐	☐
40	Le amenazan con violencia física.	☒	☐	☐	☐
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	☒	☐	☐	☐
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	☒	☐	☐	☐
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	☒	☐	☐	☐
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	☒	☐	☐	☐
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	☒	☐	☐	☐
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	☒	☐	☐	☐
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	☒	☐	☐	☐
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	☒	☐	☐	☐
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	☒	☐	☐	☐
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	☒	☐	☐	☐
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	☒	☐	☐	☐
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	☒	☐	☐	☐
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	☒	☐	☐	☐
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	☐	☐	☒	☐
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	☐	☐	☒	☐
56	Exageran sus fallos y errores.	☐	☐	☒	☐
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	☒	☐	☐	☐
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	☐	☒	☐	☐
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	☒	☐	☐	☐
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	☒	☐	☐	☐

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo V: Cuestionario No. 8 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60 PD 97**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☒
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☐
Operador	☒

Anexo W: Cuestionario No. 8 – página 2



Metrobus-Q
Consultoría



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	X				
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.	X				
5 Critican su trabajo.	X				
6 Critican su vida privada.		X			
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	X				
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	X				
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Anexo X: Cuestionario No. 8 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X		
27	Le asignan un trabajo humillante.	X		
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	X		
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X		
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X		
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X		
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X		
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	X		
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X		
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	X		
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X		
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X		
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X		
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X		
40	Le amenazan con violencia física.	X		
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X		
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X		
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X		
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X		
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X		
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X		
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X		
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X		
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	X		
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X		
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X		
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X		
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X		
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	X		
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X		
56	Exageran sus fallos y errores.	X		
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	X		
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	X		
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	X		
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	X		

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo Y: Cuestionario No. 9 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60** *FR 96*

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☒
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☒
Operador	☐

Anexo Z: Cuestionario No. 9 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.			X		
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.	X				
4 Le gritan o le regañan en voz alta.	X				
5 Critican su trabajo.	X				
6 Critican su vida privada.	X				
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.		X			
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.		X			
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Página | 2

Anexo AA: Cuestionario No. 9 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X			
27	Le asignan un trabajo humillante.	X			
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	X			
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X			
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	X			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	X			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X			
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X			
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X			
40	Le amenazan con violencia física.	X			
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X			
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X			
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X			
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X			
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X			
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X			
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X			
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	X			
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X			
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X			
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X			
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X			
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	X			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X			
56	Exageran sus fallos y errores.	X			
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	X			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	X			
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	X			
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	X			

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo BB: Cuestionario No. 10 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☒
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☒
Operador	☐

Anexo CC: Cuestionario No. 10 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.		X			
2 Le interrumpen cuando habla.		X			
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.			X		
5 Critican su trabajo.			X		
6 Critican su vida privada.					X
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.		X			
8 Se le amenaza verbalmente.		X			
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.		X			
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.		X			
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.		X			
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted....		X			
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.		X			
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.		X			
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.		X			
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.		X			
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.			X		
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.			X		
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.		X			
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.		X			
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.		X			
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.		X			
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.		X			
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.		X			
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.			X		

Anexo DD: Cuestionario No. 10 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X			
27	Le asignan un trabajo humillante.	X			
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	X			
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	X			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X			
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X			
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X			
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	X			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	X			
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	X			
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X			
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	X			
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	X			
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X			
40	Le amenazan con violencia física.	X			
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X			
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X			
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	X			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X			
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X			
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X			
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X			
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X			
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.		X		
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	X			
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X			
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X			
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	X			
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	X			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	X			
56	Exageran sus fallos y errores.		X		
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	X			
58	Controlan de manera muy estricta su horario.			X	
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	X			
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	X			

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo EE: Cuestionario No. 11 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☒
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☒
Operador	☐

Anexo FF: Cuestionario No. 11 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlistan situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	X				
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.	X				
4 Le gritan o le regañan en voz alta.	X				
5 Critican su trabajo.	X				
6 Critican su vida privada.	X				
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.			X		
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.			X		
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.		X			

Anexo GG: Cuestionario No. 11 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	☒	☒	☐	☐	☐	☐
27	Le asignan un trabajo humillante.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
40	Le amenazan con violencia física.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	☒	☐	☐	☐	☐	☐
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
56	Exageran sus fallos y errores.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	☒	☐	☐	☐	☐	☐
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	☒	☐	☐	☐	☐	☐

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo HH: Cuestionario No. 12 – página 1**CUESTIONARIO LIPT - 60**

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:**A. Género:**

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☒
Más de 46 años	☐

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☒
Operador	☐

Anexo II: Cuestionario No. 12 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlista situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					X
2 Le interrumpen cuando habla.	X				
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		X			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.	X				
5 Critican su trabajo.	X				
6 Critican su vida privada.	X				
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	X				
8 Se le amenaza verbalmente.	X				
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	X				
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	X				
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	X				
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	X				
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X				
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X				
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X				
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X				
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	X				
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	X				
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X				
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X				
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X				
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X				
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	X				
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X				
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X				

Página | 2

Anexo JJ: Cuestionario No. 12 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	x				
27	Le asignan un trabajo humillante.	x				
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.			x		
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.		x			
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	x				
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	x				
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	x				
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.		x			
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	x				
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	x				
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	x				
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	x				
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	x				
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	x				
40	Le amenazan con violencia física.	x				
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	x				
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	x				
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.		x			
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	x				
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	x				
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	x				
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	x				
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	x				
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.			x		
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	x				
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	x				
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	x				
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	x				
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.		x			
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.			x		
56	Exageran sus fallos y errores.			x		
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.			x		
58	Controlan de manera muy estricta su horario.				x	
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.				x	
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	x				

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

Anexo KK: Cuestionario No. 13 – página 1



CUESTIONARIO LIPT - 60

El propósito de este cuestionario es recopilar información necesaria acerca del acoso laboral o Mobbing al interior de la empresa para así encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos Generales:

A. Género:

Femenino	☒
Masculino	☐

B. Edad:

18 a 24 años	☐
25 a 31 años	☐
32 a 38 años	☐
39 a 45 años	☐
Más de 46 años	☒

C. Cargo:

Asistente de Gerencia	☐
Coordinador Mantenimiento y Operaciones	☐
Coordinador Talento Humano	☐
Coordinador Recaudación	☐
Recepcionista	☐
Recaudador	☒
Operador	☐

Anexo LL: Cuestionario No. 13 – página 2



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

A continuación se enlistan situaciones o conductas de acoso que usted pudo o puede estar experimentando en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado de incidencia.

Marque con una "X":

- El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto
- El uno ("1") si la ha experimentado un poco
- El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente
- El tres ("3") si la ha experimentado bastante y
- El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.					✓
2 Le interrumpen cuando habla.				✓	
3 Sus compañeros le ponen trabas para expresarse o no le dejan hablar.		✓			
4 Le gritan o le regañan en voz alta.		✓			
5 Critican su trabajo.		✓			
6 Critican su vida privada.		✓			
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.		✓			
8 Se le amenaza verbalmente.		✓			
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.		✓			
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.			✓		
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.			✓		
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....			✓		
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.			✓		
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.			✓		
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.			✓		
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.			✓		
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.				✓	
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.				✓	
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.			✓		
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.			✓		
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.			✓		
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.			✓		
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.			✓		
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.			✓		
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.			✓		

Página | 2

Anexo MM: Cuestionario No. 13 – página 3



Metrobus-Q
Central Norte



TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	☒	☐	☐	☐
27	Le asignan un trabajo humillante.	☒	☐	☐	☐
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	☒	☐	☐	☐
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	☐	☒	☐	☐
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	☒	☐	☐	☐
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	☒	☐	☐	☐
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	☒	☐	☐	☐
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	☐	☒	☐	☐
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	☒	☐	☐	☐
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	☒	☐	☐	☐
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	☒	☐	☐	☐
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	☒	☐	☐	☐
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	☒	☐	☐	☐
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	☒	☐	☐	☐
40	Le amenazan con violencia física.	☒	☐	☐	☐
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	☒	☐	☐	☐
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	☒	☐	☐	☐
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	☒	☐	☐	☐
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	☒	☐	☐	☐
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	☒	☐	☐	☐
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	☒	☐	☐	☐
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	☒	☐	☐	☐
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	☒	☐	☐	☐
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	☒	☐	☐	☐
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	☒	☐	☐	☐
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	☒	☐	☐	☐
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	☒	☐	☐	☐
53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	☒	☐	☐	☐
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	☐	☒	☐	☐
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	☐	☐	☒	☐
56	Exageran sus fallos y errores.	☒	☐	☐	☐
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	☒	☐	☐	☐
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	☒	☐	☐	☐
59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades.	☒	☐	☐	☐
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	☒	☐	☐	☐

¡¡Gracias por su gentil colaboración!!

Página | 3

TABULACIÓN DE INFORMACIÓN RECOPIILADA

Anexo NN: Tabulación - página 1

No.	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Preg. 1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 2	Le interrumpen cuando habla.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 3	Sus compañeros le ponen pegajos para expresarse o no le dejan hablar.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 5	Criticán su trabajo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 6	Criticán su vida privada.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 8	Se le amenaza verbalmente.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 27	Le asignan un trabajo humillante.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo OO: Tabulación - página 2

No.	ITEMS													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Preg. 39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 40	Le amenazan con violencia física.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 46	Ocasionalmente en sus pertenencias o en su vehículo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 53	Pierden u olvidan los encargos para usted.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 56	Exageran sus fallos y errores.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
Preg. 59	Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Preg. 60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0	0	0	3	1	5	1	2	3	4

Anexo PP: Tabulación - página 3

No.	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	
Preg.1	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	3	1	4	1	2	4	4	3	1	0	0	0	1	0	4	3	4	4	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4	
Preg.2	1	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	4	3	1	1	3	2	0	1	1	0	1	1	4	3	4	4	3	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0
Preg.3	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Preg.4	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	2	0	3	1	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.5	1	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	3	3	0	2	4	4	3	0	4	4	2	1	1	3	4	3	2	0	1	0	1	0	2	0	1	0	1	1	
Preg.6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	3	2	2	1	4	3	0	4	4	1	1	1	0	4	4	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Preg.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.10	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	3	1	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Preg.11	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Preg.12	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.13	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.16	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.17	1	0	0	0	4	2	0	1	0	3	1	1	3	0	0	0	4	2	0	4	4	1	1	0	4	3	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Preg.18	1	0	1	0	4	2	0	1	0	1	1	0	3	0	0	1	4	2	0	4	1	1	1	1	0	4	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Preg.19	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Preg.23	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.25	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1	2	4	3	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Preg.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	4	1	0	0	2	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Preg.29	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	4	1	1	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Preg.31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.33	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo QQ: Tabulación - página 4

No.	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Preg. 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	2	3	4	27	33	10	6	2	16	7	6	47	10	13	31	73	34	17	31	52	14	14	24	47	44	47	44	18	7	1	1	0	8	2	3	5	1	13

Anexo RR: Tabulación - página 5

No.	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91		
Preg.1	3	4	4	3	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	4	1	0	0	1	2	0	0	3	2	1	2	4	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	
Preg.2	0	2	3	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4	0	4	2	1	0	3	2	1	0	3	0	1	1	0	1		
Preg.3	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	3	1	0	0	3	1	1	0	0	0	
Preg.4	0	4	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	2	4	2	0	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
Preg.5	0	4	2	0	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	3	2	1	4	1	0	2	3	2	1	2	3	2	2		
Preg.6	0	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	2	1	0	2	1	1	1	3	1	4	
Preg.7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0		
Preg.8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0		
Preg.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0		
Preg.10	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0		
Preg.11	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0		
Preg.12	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0		
Preg.13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0		
Preg.14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Preg.15	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.16	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Preg.17	0	4	4	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	0	
Preg.18	1	4	3	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	3	1	4	1	2	2	2	1	1	1	0	1	
Preg.19	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0		
Preg.20	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Preg.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Preg.22	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	
Preg.23	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
Preg.24	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Preg.25	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	
Preg.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Preg.27	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.28	0	3	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	2	3	1	0	3	0	2	1	0	0	0
Preg.29	0	3	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	3	1	2	1	1	0	1	1	0	0	0	
Preg.30	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.31	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Preg.32	0	0	2	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Preg.33	0	3	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	
Preg.34	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.35	0	1	4	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg.36	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0
Preg.37	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Preg.38	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo SS: Tabulación - página 6

No.	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91
Preg. 39	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Preg. 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 42	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 43	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 44	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 46	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 47	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 48	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 49	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 50	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 54	0	3	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	2	1	0	2	0	0	0	0	0
Preg. 55	0	3	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	0
Preg. 56	2	3	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Preg. 57	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Preg. 58	1	3	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	0	4	0	1	4	0	1	0	0	0
Preg. 59	2	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2	3	0	1	3	0	0	0	0	0
Preg. 60	0	4	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0
TOTAL	12	87	55	7	83	0	0	0	3	12	4	5	2	5	4	3	5	4	11	4	13	12	10	21	0	15	81	27	34	53	50	20	17	50	15	30	23	11	16

Anexo TT: Tabulación - página 7

No.	92	93	94	95	96	97	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	TOTAL
Preg. 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139
Preg. 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102
Preg. 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
Preg. 4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98
Preg. 5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120
Preg. 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
Preg. 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Preg. 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Preg. 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Preg. 10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
Preg. 11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
Preg. 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Preg. 13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Preg. 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Preg. 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Preg. 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Preg. 17	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114
Preg. 18	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	105
Preg. 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Preg. 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Preg. 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Preg. 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Preg. 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Preg. 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Preg. 25	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
Preg. 26	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Preg. 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Preg. 28	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66
Preg. 29	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
Preg. 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Preg. 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Preg. 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Preg. 33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
Preg. 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Preg. 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Preg. 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Preg. 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Preg. 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

Anexo UU: Tabulación - página 8

No.	92	93	94	95	96	97	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	TOTAL
Preg. 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Preg. 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
Preg. 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8	
Preg. 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
Preg. 43	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
Preg. 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
Preg. 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8		
Preg. 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
Preg. 47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
Preg. 48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
Preg. 49	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	38		
Preg. 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11		
Preg. 51	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6			
Preg. 52	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
Preg. 53	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14		
Preg. 54	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	38		
Preg. 55	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	28		
Preg. 56	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3	60		
Preg. 57	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	43		
Preg. 58	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	0	0	0	2	4	0	1	0	0	4	0	2	0	100		
Preg. 59	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	2	0	4	89		
Preg. 60	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	41		
TOTAL	6	10	25	33	8	3	0	0	0	4	4	1	1	9	3	5	2	43	11	11	14	47	10	7	52	6	0	15	5	8	15	14	13	41	16	51	1	2040	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: GARCIA CARLOS MOBBING.pdf
(D43247365) Submitted: 10/30/2018 12:40:00 AM
Submitted By: carlos.garcia.garcia@estudiantes.cordillera.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

gmoscoso_M1.369_20172_Hito 4. Conclusiones y esbozo del TFM_9007605.txt (D40339433)
proyecto sal y rosas.pdf (D35750915)
IDANIA HUACON 2.docx (D35935754)
IDANIA HUACON 1.docx (D35789946)
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/7025>
<https://www.tuabogadodefensor.com/mobbing-laboral/>
<http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html>
https://www.sindic.cat/site/files/docs/55_INFORME%20ACOSO.pdf
<https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/administrativo-y-contratacion/todo-lo-que-necesita-saber-sobre-acoso-laboral>
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/101076/Mem%C3%B2ria_BelDavid.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
<http://espectroautista.info/LIPT60-es.html>
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
<https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Instances where selected sources appear:

35



Dra. DIGNA VANEGAS
Tutor del Proyecto



TECNOLOGICO SUPERIOR
CORDILLERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **GARCÍA GARCÍA CARLOS ESTUARDO**, portador de la cédula de identidad N° **172004188-6**, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 13 de noviembre del 2018



13 NOV 2018

Sra. Mariela Balseca
CAJA

Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

20 NOV 2018

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Ing. Frikizia Mendoza
DIRECTOR DE CARRERA



Lcda. Magui Ordoñez
SECRETARIA ACADÉMICA