



**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

MDTH-OL-2014-B-  
2017

# **Incidencia del *Mobbing* en el personal de una empresa operadora de comercio exterior**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

## **Magister en Dirección de Talento Humano**

Por el estudiante:

**Santiago René GUERRERO PACHECO**

Bajo la dirección de:

**Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ Msc.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Noviembre de 2017

# Incidencia del *Mobbing* en el personal de una empresa operadora de comercio exterior

Incidence of Mobbing in the personnel of a company Foreign Trade Operator

Santiago René GUERRERO PACHECO<sup>1</sup>  
Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ<sup>2</sup>

## Resumen

El *Moobing*, es un problema latente en la mayoría de los entornos laborales del mundo, su aplicación de manera consciente o inconsciente, genera en los afectados una gran variedad de situaciones que conducen en estos problemas psicológicos, de salud y de índole social. En este estudio, se caracterizó en términos de prevalencia, la incidencia de acoso laboral en una empresa de comercio exterior ubicada en la ciudad de Quito. El estudio fue del tipo descriptivo de corte transversal y se basó en un muestreo aleatorio no probabilístico de 29 personas de un total de 50 que laboran en la empresa, a los cuales se le aplicó la Encuesta CISNEROS, a partir de la cual, se calcularon los índices NEAP, IGAP y IMAP. La muestra poblacional evaluada se caracterizó por ser mayoritariamente femenina (62,1%) y poseer entre 31 y 40 años de edad (48,3%), Los resultados indican que el *Moobing* se da con mayor frecuencia de manera descendente en el escalafón jerárquico, y los índices indican que 44,8% asume haber sido acosado en los últimos 6 meses (NEAP: 34,69), con un índice IGAP de 2,89 e IMAP de 3,58 (todos con una  $p < 0,05$ ). Con base a los resultados obtenidos, se puede concluir que en la empresa evaluada, existe una alta prevalencia de casos de abuso contra los empleados, así mismo, se evidencia una gran diversidad en los métodos coercitivos y/o abusivos que los abusadores emplean.

Palabras clave:

Mobbing, Acoso laboral, Entorno de trabajo, Maltrato laboral

## Abstract

The *Moobing* or labor harassment, is a latent problem in most of the world's work environments, its application in a conscious or unconscious, generates in those affected a variety of situations that lead to these psychological problems, health and social nature. In this study, the incidence of workplace harassment was characterized in terms of prevalence in a foreign trade company located in the city of Quito. The study was of the cross-sectional descriptive type and was based on a non-probabilistic random sample of 29 people out of a total of 50 working in the company, to whom the CISNEROS Survey was applied, from which, they were calculated the NEAP, IGAP and IMAP indices. The population sample evaluated was characterized as being mostly female (62.1%) and between 31 and 40 years old (48.3%). The results indicate that *Moobing* occurs more frequently downward in the hierarchical hierarchy, and the indices indicate that 44.8% assume to have been harassed in the last 6 months (NEAP: 34.69), with an IGAP index of 2.89 and an IMAP of 3.58 (all with a  $p < 0.05$ ). Based on the results obtained, it can be concluded that in the evaluated company, there is a high prevalence of cases of abuse against employees, as well as a great diversity in the coercive and / or abusive methods that abusers employ.

Key words

Mobbing, Job harassment, Work environment, Labor maltreatment

Clasificación JEL  
JEL Classification

M31

<sup>1</sup> Licenciado en Administración Gastronómica, Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador. E-mail [sguerrerop@uees.edu.ec](mailto:sguerrerop@uees.edu.ec)

<sup>2</sup> PhD en Marketing. Profesor Universidad Nacional de Colombia. Profesor Universidad Espíritu Santo. Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

Para Cantisano, Depolo, y Morales (2007) en las empresas, tanto públicas como privadas se pueden presentar situaciones en las que de manera directa o indirecta se ejerce algún tipo de presión sobre uno o varios de los colaboradores, esta “presión” es generalmente mal intencionada y con la finalidad de generar perjuicios psicológicos en los individuos afectados, estos entornos, son considerados como ambientes de trabajo hostiles y pueden presentarse de varias formas: sean estas verbales o físicas.

Estos ambientes de trabajo en los cuales puede vivir una persona dentro de la organización provocan diversas consecuencias desfavorables tanto en el plano personal como organizacional. El término *Mobbing* es el más empleado por la mayoría de los autores para referirse a esta parte importante de los problemas laborales, misma que es muy aceptada y tomada en gran parte de los estudios.

Según Pinzón de Bojana y Atencio (2010), en 1980 el científico sueco Heinz Leymann es quien investiga acerca del acoso laboral y lo denomina por primera vez *Mobbing* refiriéndose al problema en el ámbito laboral, de esta manera y según este autor, se puede definir como *Mobbing* al acoso repetitivo por una o varias personas hacia uno o varios compañeros de labores, perturbando y agrediendo sus ejercicios habituales dentro de la organización, con el fin de destruir su reputación y lograr que finalmente esta persona o personas abandonen el lugar de trabajo, por consecuencia del trato hostil el cual afecta directamente a su dignidad humana.

Con este precedente, se puede decir que, si estos valores no son aceptados y aplicados diariamente en un ambiente de trabajo, fácilmente se convertirán en víctimas de persecución o exclusión de sus compañeros. Cabe señalar que se incluye dentro de este ámbito el tema de la injusticia distributiva y procedimental que, si son frecuentemente presentes estos comportamientos, claramente podríamos tener un caso de *Mobbing*.

Las formas de intervención por parte de la organización contra esta problemática, se debe evidenciar claramente en su Reglamento Interno de Trabajo, ya que es el instrumento más idóneo para sancionar las conductas psicosociales que se presenten dentro de la empresa, como lo sugiere el Ministerio de Trabajo en su modelo de Reglamento Interno de Seguridad el cual servirá de guía para la elaboración del mismo, además de incluir aspectos relacionados con el programa de prevención del acoso o violencia psicológica o *Mobbing* (Ministerio de Trabajo, 2016).

Al momento de evaluar el problema es posible observar el tema desde diferentes puntos de vista, por tal motivo, si se evidencia que hay un impacto del *Mobbing* en la empresa operadora de comercio exterior, se debe actuar adecuadamente con un correcto diagnóstico y documentación, encaminado a un apropiado trato en la organización hacia todos los empleados, que se base en las diferencias en el diseño de las labores, liderazgo, análisis del puesto, actividades, posicionamiento social y ascensos de personal, mejora de estándares morales de la organización, proceso de selección adecuado, buen diseño de relaciones sociales y de integración con el grupo de trabajo, planes de formación y capacitación, mejora de sistemas, procesos, conocimiento de normas internas y reglamentos vigentes, responsabilidades, derechos y obligaciones por todos los implicados en los procesos, manuales de procedimientos, hábitos de funcionamiento, compromiso, entre otros (Sánchez, Tejero, Yurrebaso, y Lanero, 2006).

Tomando como base el Art. 326 de la constitución de la república del Ecuador, se establece que “*toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*” (Asamblea Nacional, 2008),

Adicionalmente el Legislativo de la Asamblea Nacional del Ecuador recientemente aprobó el Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y al Código de Trabajo para prevenir el acoso laboral (El Comercio, 2017),

Resulta importante señalar que con este Proyecto de Ley, se están corrigiendo algunos vacíos legales aplicables dentro de las empresas privadas y públicas.

El objetivo del presente artículo es estudiar las incidencias del *Mobbing* en los empleados de una empresa operadora de comercio exterior en la ciudad de Quito, con respecto al cumplimiento de sus labores.

Parte de esta determinación, incluye el enmarcar conceptualmente al fenómeno *Mobbing* estudiado con el fin de alcanzar una evaluación con la menor cantidad de sesgo interpretativo posible.

## MARCO TEÓRICO

El concepto de *Mobbing* presenta una proximidad conceptual con varios los términos que se han encontrado en la literatura. Así, conceptos como el acoso moral, el acoso psicológico, psico terrorismo e intimidación en trabajo, entre otros, se han utilizado para representar la situación en el que un trabajador se

ve amenazado por otro trabajador o grupo de trabajadores en su lugar de trabajo (Ferreira y Souza, 2015).

Muchos de los autores que han estudiado el *Mobbing* resaltan que el concepto de *Mobbing* proviene del verbo *to mob*, cuya traducción literal podría hacerse mediante los siguientes términos: atropellar, molestar, acosar, maltratar, linchar, atacar en masa, entre otros. Tiene su origen en los estudios realizados por el etólogo Konrad Lorenz, que lo describió al investigar las conductas de supervivencia de algunas especies animales, que empleaban el ataque de coaliciones de miembros débiles de una misma especie animal contra individuos más fuertes que ellos.

Según Heinz Leymann (1990), el *Mobbing* al espacio laboral se puede definir como un contexto en el que un trabajador, o grupo de estos ejercen una violencia psicológica extrema, sistemática (por lo menos de una vez a la semana) y recurrente (mínimo de un periodo de 6 meses) sobre otro u otros compañeros de trabajo, del mismo nivel de responsabilidad o contra subordinados o superiores en el mismo lugar de trabajo, con el propósito de destruir el esqueleto comunicacional de la o las víctimas, echar abajo su reputación, alterar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona, o personas, acabe abandonando el lugar de trabajo.

Debe considerarse que existe una clara diferencia entre el *Mobbing* real y el falso *Mobbing*, tal cual como lo indica González Correales ya que el *Mobbing* no debe confundirse con la carga laboral de un puesto de trabajo, fricciones o problemas con colegas en el entorno y las actividades diarias; de igual manera, la presión ejercida por parte de nuestros superiores inmediatos, o peor aún, de clientes o usuarios que esté necesitando de algún producto o servicio (González Correales, 2004, p. 4).

Así mismo, según López y col. (2010), el *Mobbing* se define como un intento repetido y sistemático de dañar a alguien por parte de una o varias personas, donde las víctimas no tienen la facultad de defenderse y por la naturaleza de su puesto o jerarquía no cuentan con la posibilidad de hacer frente a este fenómeno.

Según Medina (2016), las víctimas de *Mobbing*, limitan notablemente el contacto social imposibilitando la comunicación y mermando su popularidad, agrado por sus compañeros y responsabilidad para con sus deberes y actividades diarias en la organización, esta limitación puede ser impuesta tanto por los agresores como por el mismo agredido, y en este último caso, la situación ocurre como un mecanismo de defensa individual.

Lo anterior, induce en muchos casos a la generación y mantenimiento de un ambiente

laboral hostil y de confrontación continua entre acosador y víctima, la cual, dificulta y perjudica irreversiblemente la salud de los trabajadores, ya que el buen desempeño de la organización contextualmente va de la mano con el clima y cultura que posea la organización (Ríos Pérez, Rosario Hernández, González Valles, Rosario Nieves, y Rovira Millán, 2011).

Existen varios contextos propicios para la generación de *Mobbing*, bien lo explican Ríos y col. (2011). Existen escenarios y momentos en los que algún trabajador puede experimentar situaciones personales y emocionales que, por diferentes razones, pueden llegar a generar en los demás compañeros de trabajo, celo, ira, envidia, entre otros.

Otro motivo muy común dentro de las organizaciones es el poder que delegan los niveles jerárquicos dentro del equipo de trabajo a una persona de "confianza", misma que por sentir el respaldo de su inmediato superior y que sin ninguna duda puede demostrar su poder sin ser este confrontado y mucho menos llamado la atención, ha creado un ambiente de tensión y miedo que se confunde con "respeto", genera como producto de su comportamiento un respeto y obediencia por el resto del equipo (Piñuel y Zabala, 2003).

Trujillo y col. (2007) explican que el objetivo del *Mobbing* es el hostigamiento de la víctima y obligarla de esta manera o imponer, en algunos casos, su salida del puesto de trabajo.

Muchas de las veces quienes realizan esta clase de hostigamientos son los jefes, los cuales, por diversas vías y métodos, desmotivan y denigran a sus subordinados, con la finalidad de que renuncien de manera voluntaria y así, ahorrar en liquidaciones o indemnizaciones generosas (Tapia, 2012).

El victimario, para cumplir con su objetivo (el de sacar a la víctima del trabajo) tiende a propiciar dentro de la organización situaciones que incluyen la carga en demasía de trabajo, horarios rotativos o a su vez extendidos en jornadas de más de ocho horas laborales, hostigamiento continuo, entre otros, lo cual genera una desestabilización psicológica, argumentando situaciones inexistentes que serán usadas en su contra (Florencia, 2014).

De tal manera, que el trabajador es acusado de bajos niveles de comprometimiento y rendimiento, productividad deficiente, ausentismo, conductas erráticas; todo, producto del acoso psicológico generado y repetitivo en su diario vivir en la organización. La OMS a través de un documento generado por Cassitto y col., define al *Mobbing* como sigue:

En este contexto el *Mobbing* se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de

uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo, el objetivo o la víctima, aunque, ocasionalmente puede practicarse en grupos. (Cassitto, Fattorini, Gilioli, Rengo, y Gonik, 2004)

Sin embargo y a pesar de esta definición, también la Organización Mundial de la Salud expone en el documento antes citado, que la comunidad internacional no ha asumido un consenso para adoptar una única definición de este fenómeno.

Actualmente se tipificó el "Acoso Laboral" en la LOSEP y en el Código de Trabajo, Registro Oficial No. 1166. Ley Orgánica Del Servicio Público, del 09 de noviembre de 2017 expresamente:

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. 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. (Asamblea Nacional, 2017, p. 4)

Los estudios sobre *Mobbing* son relativamente recientes (Ferreira y Souza, 2015), esto se debe a que existen dificultades para identificar y medir el fenómeno.

Esta dificultad se evidencia en la conducta solapada de los acosadores y la frecuencia con la cual estos realizan las acciones acosadoras (Lee y Brotheridge, 2006).

Fidalgo y Piñuel (2004), recalcan algunos comportamientos que se han identificado en las organizaciones:

- Las agresiones verbales a la(s) víctima(s) cuando esta se encuentra sola o en presencia de otras personas;
- La asignación de altas cargas de trabajo con tiempos de entrega excesivamente cortos;
- Eliminar responsabilidades de trabajo propias del cargo del trabajador perseguido, además de ser víctima de múltiples cambios de rutina;
- Invisibilizar a la persona;

- Mantener oculta información importante para el desempeño de las labores de la persona que es acosada, o manipular indecorosamente la información importante con el objeto de inducir a errores en la ejecución de las funciones y así, luego acusarlo de negligencia.
- Hacer circular rumores y calumnias en el entorno de trabajo con el objeto de perjudicar expresamente la reputación de una, dañar la imagen o el profesionalismo de la víctima;
- Subestimar, el esfuerzo realizado en algunos trabajos;
- Imputar a otros, de manera mal intencionada, los éxitos de la persona que se encuentra en calidad de supuesta víctima;
- Generar crítica continuas sobre el trabajo, ideas, propuestas y soluciones de la supuesta víctima;
- Sancionar de manera dura cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo de la víctima de acoso;
- Ridiculizar el trabajo de una persona, sus ideas o resultados frente a sus compañeros de trabajo;
- Animar a los demás trabajadores a participar en cualquiera de las anteriormente citadas acciones de persecución, coerción y abuso de autoridad y,
- Invadir la privacidad, intervenir el e-mail, teléfono, verificar sus documentos, armarios, y cajones, de forma maliciosa y sustraer elementos importantes para su trabajo.

Según Leymann (citado por Ferreira y Souza, 2015), existen cuatro fases en la cual se desarrolla el *Mobbing*.

La primera, en esencia, es una fase de inicio del conflicto en la cual los problemas interpersonales no logran resolverse y se tornan inflexibles; la segunda, conocida como de estigmatización, producen episodios de humillación por parte del acosador; la tercera, cuando la empresa logra tener conciencia del conflicto y toma medidas que pueden, solucionar el problema, o en el peor de los casos agravarlo, y la cuarta es la fase de marginación, en esta, el trabajador afectado comienza los periodos de abandono y descuido del empleo.

Por su parte, autores como Shallcros y col. (2008), describen procesos para la generación de *Mobbing* compuesto por cinco fases, sin embargo, en esencia, son las mismas

cuatro etapas descritas por Leymann que en esencia se corresponden con las mismas cuatro fases definidas previamente (Ferreira y Souza, 2015).

En lo que se refiere a las consecuencias del *Mobbing*, es de recalcar que las mismas son distintas para el acosado y para el acosador, siendo éstas más dramáticas para la víctima, causando traumas que, incluso, pueden llegar a ser irreparables y, en casos extremos, incentivar el suicidio del acosado. Las principales consecuencias se encuentran: ansiedad, cansancio, depresión, sensación de impotencia, inseguridad, entre otros (Mota y Macêdo, 2013).

Según se recoge del trabajo de Cadenas (2016), las principales consecuencias del *Mobbing* son las que se muestran en la tabla 1.

En base a todo lo anteriormente expuesto, es posible entender que la identificación del *Mobbing*, no es una tarea fácil si se tiene en cuenta la cantidad de actores, situaciones y razonamientos que pueden generarlo, o incluso, que permiten manifestarlo por parte del agraviado.

Además de la dificultad de identificación, se encuentra la complejidad de medirlos. Existen pocos instrumentos que permiten identificar estos casos. Uno de los instrumentos más utilizados es la escala CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Tabla 1.  
Consecuencias del *Mobbing*.

Físicos	Psico-sociales	Económico- laboral
Migrañas o dolores de cabeza.	Agitación.	Perdida de bonificaciones.
Fatiga crónica.	Desasosiego.	Baja productividad.
Debilidad.	Depresiones.	Disminución de responsabilidades.
Hipertensión o hipotensión.	Perdida de estímulo.	Rechazo del equipo de trabajo.
Arritmias.	Llantos convulsivos.	Ausentismo.
Lumbalgias.	Estados de ánimo agresivos e irritación.	Despido o renuncia.
Cervicalgia.	Estados de paranoia.	Dependencia económica del grupo familiar.
Espasmos musculares.	Manía persecutoria.	Desmotivación a nuevos empleos.
Sofocación.	Falta de seguridad en uno mismo, inseguridad.	Se convierte en otra persona improductiva y genera gastos al Estado.
Sensación de ahogo.	Hipersensibilidad.	
Insomnio.	Pesadillas.	
Dolor abdominal.	Problemas de concentración.	
Nauseas y vómitos.	Perturbaciones de la memoria.	
Gastritis.	Sentimiento de desesperación.	
Zumbido en los oídos.	Tendencias suicidas.	

Recuperado de Cadenas (2016, p. 54).

Esta escala se compone de 43 ítems destinados a evaluar el *Mobbing* cometido por jefes, colegas y subordinados. En cada ítem, además de señalar el practicante del *Mobbing*, el evaluado debe indicar la frecuencia que se produce tal comportamiento.

Los creadores de esta escala muestran en su trabajo los niveles de fiabilidad de la misma, ubicándose esta en 0,97 puntos del coeficiente alfa Crombach, lo que se traduce en una gran capacidad para diferenciar el acoso en diversas magnitudes, con lo cual se puede inferir adecuadamente sobre la intensidad y daño de la situación de acoso.

Esta herramienta de evaluación, emplea un escalamiento multidimensional con el cual se mide la dimensionalidad de la misma. Según expresan Saisó y col. (2008, pág. 122), "El escalamiento multidimensional refleja soluciones de menor dimensionalidad que un análisis factorial, encontrando una distribución de los ítems de la escala CISNEROS teóricamente explicable por las conductas de acoso más frecuentes."

## METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló en torno a la aplicación de la escala CISNEROS en los trabajadores de la empresa operadora de comercio exterior. En esta institución no se había realizado antes ninguna evaluación con la finalidad de medir los índices de *Mobbing*.

El presente estudio es del tipo exploratorio, dado que, con la aplicación de la escala, se analizó la incidencia de casos de *Mobbing* en los empleados participantes en la encuesta. Según Sampieri y col. (2014), este tipo de estudios se corresponden con un enfoque cuantitativo-descriptivo, dado que la evaluación de incidencia implica la categorización de los resultados en grupos de datos relevantes para lograr entender la situación analizada.

Por tanto, el alcance de esta investigación se corresponde con lograr conocer los datos que caracterizan la situación de ocurrencia del *Mobbing* en la empresa a las que pertenecen los trabajadores evaluados.

La escala CISNEROS, como se mencionó anteriormente, consta de 43 ítems que miden el grado de acoso que los evaluados creen haber recibido en un periodo de tiempo determinado, esta medición, se realiza en una escala del 0 (nunca) al 6 (Diariamente). Esta escala permite obtener un puntaje máximo de 258 puntos y un mínimo de 0.

La corrección de esta escala, se realiza según las indicaciones de los creadores de la encuesta, de manera general, se evaluaron tres índices, a saber: "Número total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP), Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), e, Índice Medio de Acoso Psicológico (IMAP)" (Fidalgo y Piñuel, 2004, p. 617).

De igual forma, se presentan tablas de frecuencia, relacionadas con la incidencia de casos observados a partir de los resultados de la encuesta.

Por su parte, la población total de empleados de la empresa evaluada es de 50 personas, y la muestra del estudio, se calculó en base a un margen máximo de error estándar del 10% y un nivel de confianza del 90%. A partir de este cálculo, la muestra de estudio en base a la población total, quedo establecida en 29 sujetos.

Para la aplicación de las encuestas, se escogió al azar un día laborable, en el día seleccionado, se entregó un ejemplar de la encuesta a cada uno de los primeros 29 empleados en llegar a laborar, esta estrategia se decidió con el fin de que los participantes fueran seleccionados de manera aleatoria y fortuita, ya que a esa hora se presenta el mayor tráfico de entrada a la empresa. Al momento de entregar la encuesta, se les indicó que al final de la jornada se recibirían las mismas ya completadas.

Es necesario recalcar que este proceso contó con la aprobación de la directiva de la empresa y que a cada participante también se le garantizó el derecho al anonimato al no requerir ningún tipo de identificación.

Los resultados fueron descargados en Excel y las frecuencias se trabajaron por medio del programa estadístico SPSS v24.

## RESULTADOS

La muestra de estudio se caracterizó por ser predominantemente femenina (62,1%), de toda la población estudiada, el 48,3% presentaban edades entre 31 y 40 años de edad, siendo el menor grupo poblacional registrado el que poseía más de 51 años de edad (6,9%).

En la gráfica 1 se muestra la distribución de proporción de los grupos etarios en cada género.

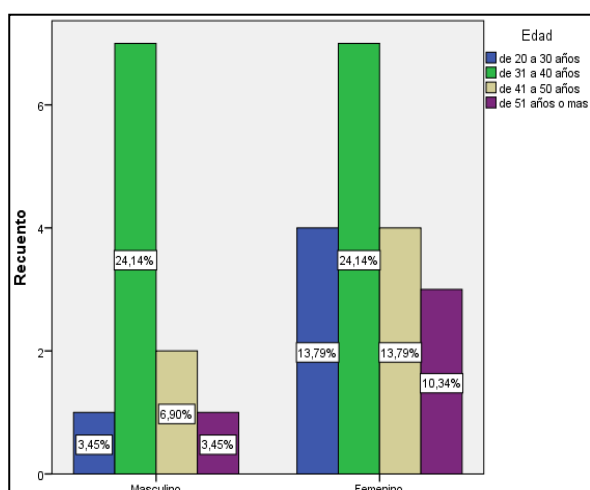


Figura 1. Distribución de los grupos etarios por género.

No se encontró suficiente evidencia para concluir que las variables sexo y edad están asociadas. (Tabla 2).

Así mismo, al evaluar el nivel jerárquico dentro de la empresa de los acosadores, se obtuvo que mayoritariamente fueron los jefes quienes hostigaban a los subordinados (Tabla 3):

La evaluación general de los diversos índices se realizó según lo indican los autores del test (Fidalgo y Piñuel, 2004, p. 617), en el caso del NEAP, este índice se corresponde con el total de respuestas distintas de cero que generaron todos los evaluados en la encuesta.

La muestra total se dividió en dos grupos con base a la respuesta dada sobre recibir abusos o no en los últimos 6 meses, en este caso, 44,8% (n=13), manifestaron haber sido víctima de casos de acoso, el restante 55,1% indicó que en el periodo de tiempo consultado no sufrieron de esta situación. Con respecto al índice NEAP, se tiene que los evaluados que afirmaron haber sufrido de alguna estrategia acoso en el periodo de tiempo señalado, presentan en promedio un índice de estrategias de acoso de 34,69.

Por su parte, el Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) para esta misma población es de 2,89 y un índice IMAP de 3,58.

En la tabla 4 se muestran los resultados de la comparación entre la muestra que manifestó ser víctima de acoso y la que no.

En la tabla 5 se observa, según la consideración de los evaluados, la proporción de veces que se emplearon las estrategias de acoso, además, se aprecia que la gran mayoría de las veces que se reportó una estrategia particular de acoso entre el grupo de las personas que manifestaron si haber sufrido tales en los últimos seis meses y los que indicaron no haber sido víctima de las situaciones planteadas, las diferencias son significativas ( $p < 0,05$ ).

Solo el 29,7% de las estrategias mencionadas en la tabla 5 no muestran diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos ( $p > 0,05$ ).

Tabla 2  
Pruebas de chi-cuadrado para verificar asociación entre las variables edad y sexo.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,887	3	,596
N de casos válidos	29		

Df: Grados de Libertad. Fuente: datos generados del presente estudio. Generado con SPSS v24.

Tabla 3  
Prevalencia del tipo de autor/es de los hostigamientos recibidos, según indicaron los evaluados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Jefes o supervisores	15	51,7	51,7	51,7
Compañeros de trabajo	10	34,5	34,5	86,2
Subordinados	4	13,8	13,8	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente: datos generados del presente estudio. Generado con SPSS v24.

Tabla 4  
Indicadores considerados por la encuesta CISNEROS, para la evaluación de acoso en la empresa, se comparan los índices para las personas que manifestaron ser acosadas y las que no.

	ACOSO			SIN ACOSO		
	NEAP	IGAP	IMAP	NEAP	IGAP	IMAP
Resultado	34,69	2,89	3,58	15	0,53	2,33
Mediana	35,0	2,95	3,66	12	0,41	1,58
Percentil*	55-60	95-97	95-97	5-10	5-10	15-20

\*Percentiles basados en El LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuin, 2005)

Fuente: datos generados del presente estudio. Generado por medio de SPSS v24.

Tabla 5  
Proporción de casos reportados de estrategias de hostigamiento y diferencia significativas entre el grupo de acosados y los que no.

ITEM	Sin acoso n = 16	"Acoso" n = 13	$\chi^2$	Sig.
	% Positivos	% Positivos		
Restricción comunicación	84,6	15,3	18,520	,002
Ignorar	84,6	12,1	19,532	,046
Interrupciones continuas	92,3	17,1	15,889	,036
Trabajos que van contra sus principios	69,2	12,4	10,912	,528
Evaluación sesgada de las labores	92,3	16,5	13,581	,011
Inactividad forzada	76,9	11,9	18,375	,012
Trabajos absurdos	61,5	18,4	16,974	,023
Tareas por debajo de competencia	84,6	12,5	10,596	,360
Tareas rutinarias	92,3	17,2	11,000	,005
Sobrecarga	84,6	13,8	17,430	,083
Tareas peligrosas	15,1	2,7	3,528	,776
Impedir seguridad	76,9	9,9	13,477	,048
Perjuicios económicos	69,2	11,9	12,680	,048
Prohibición comunicación compañeros	84,6	10,6	7,254	,648
Infra valoración del desempeño	92,3	18,4	16,150	,021
Acusaciones difusas	84,6	11,3	17,130	,049
Acusación sistemática	92,3	9,5	24,860	,001
Amplificación errores	76,9	7,5	12,925	,033
Humillaciones	84,6	3,2	17,653	,002
Amenaza uso disciplinario	76,9	5,4	19,377	,001
Medidas de aislamiento	92,3	18,8	16,908	,045
Distorsión comunicación	84,6	10,9	2,913	,820
Desestabilización	76,9	4,1	11,877	,036
Menosprecio	76,9	6,9	4,026	,073
Burlas	84,6	15,8	6,637	,726
Críticas vida personal	84,6	13,5	10,883	,114
Amenazas en persona	84,6	10,0	16,523	,001
Amenazas por escrito	69,2	2,3	19,657	,001
Gritos	92,3	22,5	14,672	,023
Avasallamiento físico	84,6	15,6	18,426	,004
Ridiculización	92,3	16,5	11,652	,038
Rumores y calumnias	76,9	15,5	8,534	,061
Privar de información	84,6	12,1	11,287	,050
Limitación de carrera profesional	84,6	11,4	9,654	,939
Perjuicio imagen	84,6	10,0	11,022	,407
Presión indebida	69,2	12,2	3,259	,986
Reducción de plazos	84,6	19,2	2,956	,743
Modificación de responsabilidad	69,2	8,9	3,470	,748
Desvaloración esfuerzo	69,2	12,2	14,252	,041
Desmoralizar	84,6	11,1	8,912	,764
Inducir a errores	76,9	2,1	12,984	,007
Monitorización perversa	76,9	6,9	10,931	,050
Insimulación sexual	26,9	1,2	18,954	,001

Fuente: datos generados del presente estudio. Generado por medio de SPSS v24.

## DISCUSIONES

El estudio de los comportamientos abusivos en el ambiente de trabajo no puede ignorar los discursos y prácticas organizacionales, los cuales, de alguna manera podrían incidir en el desarrollo de las relaciones socio profesionales, y

afectan física y psíquicamente al trabajador, estas, al tratar de moldear conductas "institucionales" de excelencia se convierten en una suerte de "selección natural del más apto" a nivel laboral.

En el caso de este estudio, tras la aplicación de la encuesta, se encontró una variabilidad alta en los tipos de respuestas que pudo deberse a que cada individuo evaluado posee un nivel distinto de vivencias como víctimas de acoso dentro de la institución (Tabla 5). Se logró diferenciar claramente a dos grupos, a saber, las víctimas de *Mobbing* y los que no consideran haber sido acosados, también se observó que, a pesar de la diferenciación entre ambos grupos, un aspecto en común observado fue que todos, incluso aquellos que se encontraban dentro del grupo de "Sin Acoso", indicaron haber sufrido en al menos una oportunidad. Alguna estrategia de *Mobbing*. La media de estrategias reportadas por evaluado fue de 33, esto de un total de 43 ítems que median tales situaciones.

Este hecho induce a colegir varios escenarios que podrían explicar esta situación puntual. El primero, hace alusión al hecho de que la situación de abuso se corresponda con una práctica común en la institución y que, en este sentido, en mayor o menor intensidad con respecto al tiempo de ocurrencia de estos eventos, este se da en casi todos los entornos y niveles de la organización.

Este supuesto escenario es crítico porque denota un nivel elevado de desatención de la gerencia por el problema, esta desatención puede ser incluso producto del desconocimiento de regulaciones o de la ocurrencia de determinadas situaciones.

El segundo escenario que podría explicar tal situación es la no discriminación en el instrumento del tiempo que cada participante lleva laborando en esta empresa y, posiblemente, las respuestas emitidas sean en alusión a otros trabajos donde el evaluado estuvo.

Un elemento a resaltar en este punto, es la situación asociada a la dirección relativa en la que se generan las situaciones de acoso, esta es mayoritariamente hacia los subordinados, aunque también la presenta una prevalencia importante en el mismo nivel jerárquico de muchos evaluados.

Según expone Bueno-Mendonça y col. (2016), dentro de la empresa los comportamientos gerenciales también tienden a naturalizarse al igual que la gestión, esta perspectiva incluye la adopción arraigada de la implementación de conductas de control y dominación de los empleados, con esto, en



muchos casos se trasgreden determinados límites éticos y morales y ocurre un proceso de intensificación y precarización del trabajo, demandas contradictorias en el trabajo cotidiano; la cosificación del individuo; el establecimiento de obstáculos, objetivos, que impidan o restrinjan la acción colectiva de sus miembros.

A partir de lo anteriormente expuesto es evidente que los comportamientos abusivos se fortalezcan y, no raras veces, son incentivados por la gestión. Los comportamientos abusivos pueden ser incentivados no sólo activamente, sino también pasivamente, al ignorar el acoso moral, no estableciendo ninguna política seria de prevención y lucha contra esta situación (Bueno-Mendonça, Soares, Finazzi, y Oliveira, 2016).

Por su parte, el desarrollo horizontal de las situaciones de abuso (entre compañeros), culminan en conflictos, que a largo plazo acabarán siendo dañinos no sólo para los individuos, sino para la organización. La falta de confianza entre los empleados abre espacio para abusos, basados en cuestiones personales, grupales y organizacionales. Todas estas situaciones podrían ayudar a entender la elevada tasa de ocurrencia de situaciones de abuso encontradas.

Relacionado con lo anteriormente expuesto sobre la generalización de las prácticas de abuso dentro de la institución, se relaciona con la diferencias entre los índices IGAP e IMAP de los sujetos que declararon no ser víctimas de acoso, y que a pesar de eso reportaron haber padecido algunas de las estrategias de abuso antes descritas, en este sentido tenemos, que el IGAP es bajo en comparación con el IMAP, este tipo de diferencias podría traducirse en la existencia de conflictos o laborales generados por mal entendidos o situaciones que implican antipatía entre individuos, pero poco sustenta una situación de real acoso psicológico (González y Abuín, 2005).

Por su parte, el análisis de los percentiles en los que se encuentran los índices medidos (tabla 4), principalmente lo del grupo que manifestó haber sido víctima de situaciones abusivas, indican que con mucha probabilidad y de manera global, sean cometidos en la institución situaciones reales de acoso laboral. González y Delgado (2013), explican que la ubicación del índice IGAP en un percentil superior a 60 la probabilidad real de acoso es alto. Por lo cual se requiere de nuevas intervenciones más específicas que permitan indagar de manera adecuada esta situación, y determinar el nivel de afectación de salud de las víctimas.

De igual forma, es necesario sortear la dificultad generada por la aplicación de la encuesta a los participantes sin antes realizar un filtro de aquellos que no cumplieran el tiempo

mínimo de permanencia en la empresa que se indica en la encuesta. Si bien es cierto que la aplicación de la encuesta CISNEROS es un método adecuado para evaluar la incidencia de *Mobbing*, también lo es que de hacerse la salvedad en este punto en particular del tiempo de permanencia se generaría un sesgo a causa de que algunas de las respuestas no se relacionan con la situación real vivida por el trabajador en el actual puesto de trabajo, sino que representarían estos pocos a una realidad asociada a su anterior empleo.

## CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos, se puede concluir que en la empresa operadora de comercio exterior presenta una alta incidencia del *Mobbing* en los empleados, se evidenció la aplicación de de métodos coercitivos y/o abusivos.

Así mismo, se evidenció que la dirección más común en la cual se generan los casos de *Mobbing* es desde los cargos mayores a los subordinados, y de manera horizontal entorno a los mismos compañeros.

La existencia de casos de *Mobbing*, por mínimas que parezcan, ofrecen indicios razonables para concluir que, incluso y a pesar de las regulaciones legales en Ecuador para la mitigación de estas prácticas dentro de los espacios laborales, no existe dentro de la empresa evaluada un plan de acción, ni mecanismos de control adecuados para el análisis y corrección de esta situación dentro de su grupo de colaboradores.

Los rangos administrativos superiores en el escalafón orgánico de la institución evaluada, llevan a cabo prácticas de acoso, que pudieran afectar no solo la condición laboral-social y económica de los acosados, sino que también pudieran tener importantes inferencias en la salud de los mismos, particularmente en el aspecto psicológico.

Con respecto a las limitantes de la investigación, la encuesta CISNEROS fue diseñada en España para público español, pero se logró adecuar al presente estudio. Otra limitación la constituye el muestreo aleatorio, que puede resultar un riesgo de incurrir en sesgos.

A pesar de que la presente investigación se desarrolló en torno a varias limitaciones, los resultados encontrados sientan las bases para la futura intervención con herramientas más acordes mediante las cuales se pueda indagar con más profundidad la realidad de los casos de *Mobbing* y por sobre todo, las afecciones presentes y posibles en estos individuos, además de proponer un adecuado plan de acción.

Por lo pronto, la propuesta en este estudio se limita a la adecuación de la encuesta

Cisneros para lograr recoger información de situaciones abusivas presentadas en la empresa, y la inclusión de evaluativos para determinar consecuencias psicosociales del *Mobbing*, indistintamente de lo anterior, se propone que la empresa asuma un papel más activo en el monitoreo de estas situaciones, y se considere la creación de un comité interno que aborde este tema.

También se recomienda adecuar un reglamento interno de acuerdo con el modelo del Ministerio de Trabajo, para disminuir las conductas hostiles entre los empleados; de esta forma asegurar que aumente el entendimiento entre ellos y sancionar los casos de hostigamiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2017). *Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral*. Quito: Asamblea Nacional.
- Bojana, B., & Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Multiciencias*, 140-145.
- Bueno-Mendonça, J., Soares, M., Finazzi, M., & Oliveira, C. (2016). Comportamentos Abusivos No Ambiente De Trabalho: Ponderações Teóricas. *IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais*. Porto Alegre.
- Cadenas, D. (2016). *Impacto del mobbing en el desempeño profesional de los docentes contratados del nivel preescolar y básica por parte de los padres y representantes de un instituto de educación privada de Maracay- Edo. Aragua*. Bárbula: Universidad de Carabobo. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Carabobo: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3795?show=full>
- Cantisano, G., Depolo, M., & Morales Domínguez, J. F. (2007). Acoso laboral: Meta-Análisis y modelo integrador de sus antecedentes. *Psicothema*, 88-94.
- Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, C., & Gonik, V. (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4*. Parabiago: WHO.
- El Comercio. (22 de Agosto de 2017). *Asamblea Nacional aprueba incluir el término 'acoso laboral' en dos leyes*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/asamblea-inclusion-acosolaboral-losep-codigodeltrabajo.html>
- Ferreira, T., & Souza, M. (2015). The Impact of Mobbing on stress at work. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 15(2), 608-630.
- Fidalgo, Á. M., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Florencia, M. (10 de Marzo de 2014). *Qué es el mobbing y cómo evitarlo*. Obtenido de La Opinión: <https://laopinion.com/2014/03/10/que-es-el-mobbing-y-como-evitarlo/>
- González Correales, R. (2004). Mesa redonda 1. Salud mental. Reto de futuro en Atención Primaria. *XXVI Congreso Nacional SEMERGEN*, 30, 3-16.
- González, D., & Delgado, S. (2013). Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: Un estudio exploratorio con El LIPT-60. *LIBERABIT*, 19(1), 121-131.
- González, L., & Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Madrid: Editorial EOS.
- Lee, R., & Brotheridge, C. (2006). When prey turn predatory: Workplace bullying as a predictor of counter aggression/bullying, coping, and well being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 352-377.
- López Cabarcos, M. Á., Vázquez Rodríguez, P., & Montes Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.

- Medina Gómez, O. S. (2016). Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *GACETA MÉDICA DE MÉXICO*, 152, 452 - 456.
- Ministerio de Trabajo. (26 de mayo de 2016). *Formato modelo de Reglamento Interno De Seguridad y Salud*. Quito: Ministerio de Trabajo. Obtenido de Ministerio de Trabajo de la Republica del Ecuador: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf>
- Mota, S., & Macêdo, T. (2013). Assédio moral e repercussões psicológicas: um estudo desta prática na contemporaneidade. *Caderno de Ciências Biológicas e da Saúde*(3), 1-8. Obtenido de Caderno de Ciências Biológicas e da Saúde: <http://200.230.184.11/ojs/index.php/CCBS/article/view/96>
- Piñuel, & Zabala, I. (2003). *Mobbing*. Sal Tarréa.
- Ríos Pérez, M., Rosario Hernández, E., González Valles, R. O., Rosario Nieves, I., & Rovira Millán, L. V. (junio de 2011). Acoso Psicológico "Mobbing" La relación entre el acoso psicológico "Mobbing", los comportamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 46-61.
- Saisó, A., Piña, A., Ferreira, G., & Uribe, J. (2008). Escalamiento multidimensional y acoso laboral: un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(2), 119-132.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Sánchez, J. C., Tejero, B., Yurrebaso, A., & Lanero, A. (agosto - diciembre de 2006). Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos. *Revista de Antropología Iberoamericana*, 1(3), 374-397.
- Shallcross, L., Shehan, M., & Ramsay, S. (2008). Workplace mobbing: experience in the public sector. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2), 56-70.
- Tapia, Á. (13 de Abril de 2012). *Mobbing: El bullying en el trabajo*. Obtenido de Emol: <http://www.emol.com/noticias/Tendencias/2012/04/14/736834/Mobbing-EI-bullying-en-el-trabajo.html>
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M., & Hernández Mendoza, R. (enero-junio de 2007). Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91.

# Anexo 1: Instrumento de medición de *Mobbing*. Escala CISNEROS



La encuesta a realizar, establecerá el nivel de *mobbing* (acoso, hostigamiento, acorralamiento en el trabajo), dentro de la empresa Operadora de Comercio Exterior “COMEXGE” de la ciudad de Quito. Las respuestas del cuestionario son confidenciales, salvaguardando los datos personales del participante, por favor conteste con la verdad marcando una “X” en el lugar que considere más acertado a su situación actual.

## Escala Cisneros

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

Jefe o superiores	Compañeros de trabajo	Subordinados
-------------------	-----------------------	--------------

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Varias veces a la semana
6	Todos los días

Comportamientos	Frecuencia					
	1	2	3	4	5	6
Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento						
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él						
2 Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»						
3 Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme						
4 Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética						
5 Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada						
6 Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia						
7 Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido						
8 Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias						
9 Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno						
10 Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada						
11 Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito						
12 Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad						
13 Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente						
14 Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo						
15 Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga						
16 Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos						
17 Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo						
18 Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes						
19 Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros						
20 Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)						
21 Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos						
22 Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo						
23 Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»						
24 Me menosprecian personal o profesionalmente						
25 Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.						
26 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal						
27 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios						
28 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio						
29 Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme						
30 Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme						
31 Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí						
32 Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada						
33 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo						
34 Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.						
35 Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación						
36 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo						
37 Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables						
38 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada						
39 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional						
40 Intentan persistentemente desmoralizarme						
41 Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada						
42 Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»						
43 Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas						
44 En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>		



La encuesta a realizar, establecerá el nivel de *mobbing* (acoso, hostigamiento, acorralamiento en el trabajo), dentro de la empresa Operadora de Comercio Exterior "COMEXGE" de la ciudad de Quito. Las respuestas del cuestionario son confidenciales, salvaguardando los datos personales del participante, por favor conteste con la verdad marcando una "X" en el lugar que considere más acertado a su situación actual.

**Escala Cisneros**

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

Jefe o superiores  Compañeros de trabajo  Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Varias veces a la semana
6	Todos los días

Comportamientos	Frecuencia					
	1	2	3	4	5	6
Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento						
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	X					
2 Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	X					
3 Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	X					
4 Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	X					
5 Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	X					
6 Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	X					
7 Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	X					
8 Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	X					
9 Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	X					
10 Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada	X	X				
11 Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	X					
12 Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	X					
13 Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	X					
14 Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	X					
15 Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	X					
16 Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	X					
17 Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	X					
18 Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	X					
19 Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	X					
20 Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	X					
21 Intentan aislarne de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	X	X				
22 Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	X	X				
23 Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	X					
24 Me menosprecian personal o profesionalmente	X					
25 Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	X					
26 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	X					
27 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	X					
28 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	X					
29 Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	X					
30 Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	X					
31 Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	X					
32 Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	X					
33 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	X	X				
34 Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	X					
35 Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	X					
36 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	X					
37 Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	X					
38 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	X					
39 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	X					
40 Intentan persistentemente desmoralizarme	X	X				
41 Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	X					
42 Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	X					
43 Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	X					
44 En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>				

La encuesta a realizar, establecerá el nivel de *mobbing* (acoso, hostigamiento, acorralamiento en el trabajo), dentro de la empresa Operadora de Comercio Exterior "COMEXGE" de la ciudad de Quito. Las respuestas del cuestionario son confidenciales, salvaguardando los datos personales del participante, por favor conteste con la verdad marcando una "X" en el lugar que considere más acertado a su situación actual.

### Escala Cisneros

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

Jefe o superiores  Compañeros de trabajo  Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Varias veces a la semana
6	Todos los días

Comportamientos	Frecuencia					
	1	2	3	4	5	6
Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento						
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él		X				
2 Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen invisible	Y					
3 Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme		X				
4 Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	X					
5 Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada		X				
6 Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	Y					
7 Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido		Y				
8 Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	Y					
9 Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	X					
10 Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	X					
11 Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	Y					
12 Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	Y					
13 Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	Y					
14 Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	Y					
15 Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga		X				
16 Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	Y					
17 Recibo críticas y reprochas por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	Y					
18 Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	Y					
19 Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	Y					
20 Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.	Y					
21 Intentan aislarne de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	Y					
22 Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	Y					
23 Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	X					
24 Me menosprecian personal o profesionalmente	Y					
25 Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	Y					
26 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	Y					
27 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	Y					
28 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	Y					
29 Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera intimidarme	Y					
30 Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	Y					
31 Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	Y					
32 Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	Y					
33 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	Y					
34 Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	Y					
35 Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	Y					
36 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	X					
37 Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	X					
38 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	Y					
39 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	Y					
40 Intentan persistentemente desmoralizarme	Y					
41 Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	Y					
42 Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	Y					
43 Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	Y					
44 En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>				



La encuesta a realizar, establecerá el nivel de *mobbing* (acoso, hostigamiento, acorralamiento en el trabajo), dentro de la empresa Operadora de Comercio Exterior "COMEXGE" de la ciudad de Quito. Las respuestas del cuestionario son confidenciales, salvaguardando los datos personales del participante, por favor conteste con la verdad marcando una "X" en el lugar que considere más acertado a su situación actual.

**Escala Cisneros**

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

Jefe o superiores  Compañeros de trabajo  Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Varias veces a la semana
6	Todos los días

Comportamientos	Frecuencia					
	1	2	3	4	5	6
Comportamientos Autor/es Frecuencia del comportamiento						
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él		X				
2 Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	X					
3 Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	X					
4 Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética		X				
5 Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	X					
6 Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	X					
7 Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	X					
8 Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	X					
9 Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	X					
10 Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	X					
11 Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	X					
12 Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	X					
13 Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	X					
14 Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	X					
15 Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	X					
16 Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	X					
17 Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	X					
18 Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	X					
19 Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	X					
20 Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	X					
21 Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	X					
22 Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	X					
23 Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	X					
24 Me menosprecian personal o profesionalmente	X					
25 Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	X					
26 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	X					
27 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	X					
28 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	X					
29 Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	X					
30 Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	X					
31 Se hacen bromas inapropiadas y cruales acerca de mí	X					
32 Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	X					
33 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	X					
34 Límitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	X					
35 Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	X					
36 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	X					
37 Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	X					
38 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	X					
39 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	X					
40 Intentan persistentemente desmoralarme	X					
41 Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	X					
42 Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	X					
43 Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	X					
44 En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>				