

# Tesis segunda revisión QM

*por* Quinga Muñoz

---

**Fecha de entrega:** 23-ago-2019 10:43p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1162892465

**Nombre del archivo:** segunda\_revisi\_n\_de\_quinga\_y\_Maday.docx (45.96K)

**Total de palabras:** 8360

**Total de caracteres:** 44300

## INTRODUCCIÓN

El ser humano es considerado como un individuo que está inmerso a diferentes situaciones que le rodean, como las necesidades y carencias propias del estilo de vida de cada uno, lo obligan a adaptarse al entorno de acuerdo a las experiencias y vivencias cotidianas. Debido a esto se puede considerar que el ser humano vive diariamente diferentes entornos en los que debe desenvolverse, entre estos entornos están el familiar, social y el laboral, siendo este último el sitio donde pasa el mayor tiempo, compartiendo con otras personas, demostrando habilidades y responsabilidades en el campo profesional y en ocasiones viviendo ciertas situaciones difíciles que entorpecerán su labor y por ende los otros entornos que le rodean.

Muchas investigaciones se han ido realizando a nivel mundial entre la década del siglo XX y los inicios del siglo XXI, debido a las quejas y múltiples denuncias de profesionales que alguna vez han pasado por problemas de violencia verbal, física o psicológica dentro de los entornos laborales. Las crecientes denuncias han sido corroboradas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ente encargado de darle seguimiento a este tipo de problemática dentro de las empresas, esta organización expidió un informe en donde señala que desde los años 80 hasta la actualidad se ha observado un aumento acelerado y considerable de casos de violencia psicológica dentro de los entornos laborales. (OIT, 2018)

Estos informes de la OIT, han detallado que muchos de estos problemas de violencia dentro de las empresas son producto de la globalización y de los cambios organizacionales que conduce a que dentro de las empresas se realice una especie de lucha por el mantenimiento de los puestos de trabajo y por sobresalir para que esto le sirva de ascenso a un mejor sueldo. Esto conlleva a que la satisfacción y entorno laboral se convierta en un sitio hostil donde cada profesional se ve afectado emocionalmente, ya que esta lucha permanente indica que debe soportar cambios como un aumento de horas de trabajo, realizar actividades que no corresponden a sus funciones, cambiar horarios de entrada como de salida, descuidarse de la familia, entre otras.

Debido a estos problemas dentro de las empresas, en el año 1990 el alemán Heinz Leyman da a conocer el término 'mobbing' que significa acoso. El doctor Leyman explico que este término hace referencia a la agresión psicológica extrema que se realiza de forma

continúa por parte de una o más personas hacia otras en el ambiente de trabajo, entorpeciendo sus actividades, causando problemas emocionales, disminuyendo su capacidad y afectando su satisfacción laboral. (Ojeda, 2016)

De la misma forma organizaciones tales como la OIT <sup>3</sup> (Organización Internacional del trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) realizaron estudios y determinaron que el acoso laboral dentro de las empresas lo establecieron como una variante de violencia en el campo laboral, en donde se define que está conformado por problemas y situaciones difíciles de controlar por el profesional o individuo tales como las amenazas verbales, físicas o psicológicas, ataques de cualquier índole profesional que exponga al individuo al peligro de forma intencional, en donde no se brinda las garantías y seguridad afectando directamente la salud de la persona. (OIT, 2018)

Diferentes investigaciones a nivel mundial han determinado que el acoso laboral genera un impacto negativo en la vida de las personas, como es el estudio realizado en España entre el año 2015 hasta el año 2018 en donde se tomó como referencia a 43.000 trabajadores de 35 países a nivel mundial, se resaltó las variables de estudio tales como la calidad de vida en el trabajo, la violencia física y el acoso laboral. Los resultados arrojaron que en lo que corresponde a Latinoamérica, en Colombia se presenta el tipo de violencia psicológica teniendo como consecuencias síntomas de tipo psicosomáticos, una alta demanda de insatisfacción laboral y un exagerado incremento de ausentismo en los puestos de trabajo. (OIT, 2018)

En Ecuador este tipo de problemática no ha pasado desapercibida, se ha considerado durante muchos años como una realidad silenciosa, en donde se han vulnerado derechos de las personas tanto en empresas privadas como en el sector público. De acuerdo a informes emitidos por el Ministerio de Trabajo, existen denuncias tales como el hostigamiento, el abuso de poder de ciertos jefes, la humillación, la falta de respeto, la sobrecarga de trabajo, entre otras. El Ministerio de Trabajo, entre los años 2015 a 2017 recibió cerca de 347 denuncias por acoso laboral, teniendo como principal causa el hostigamiento, el maltrato y la sobrecarga de funciones como factor agravante, también en aquel informe destaca que las denuncias son realizadas más por personas del sexo masculino 69% que por el sexo femenino (31%). (El Telegrafo, 2018)

En Ecuador de acuerdo a las encuestas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) explican que el 80% de las personas que laboran en el país corresponden al sector Privado y el 20% corresponden al sector público, los dos sectores presentan problemas de acoso laboral, pero de acuerdo a las denuncias recepcionadas por el Ministerio de Trabajo el sector privado es en donde se presenta el mayor volumen de denuncias. Pero también se ha denotado que el sector público presenta problemas, lo que sucede es que la mayoría de personas que han sufrido este tipo de abuso en este sector desiste o no presentan denuncias por temor a perder su trabajo, o a que se le ocasionen represalias, esto conlleva a que se vulneren sus derechos y desencadenar problemas que afectaran su desempeño y satisfacción laboral. (INEC, 2013)

Para evitar y dar solución a esta problemática en el Ecuador, en noviembre del año 2017 entro en vigencia una reforma legal, que considera al acoso laboral un delito, teniendo como sanción el despido inmediato del causante con visto bueno marcado en la hoja de vida según la Ley Orgánica reformativa del servicio público y al código de trabajo. Después de la aprobación y que entrara en vigencia la reforma legal sobre el acoso laboral, en el año 2018 se presentaron 41 denuncias las cuales detallaban que como agravantes tenían la violencia de tipo psicológicas y la sobrecarga laboral. (Serrano, 2018)

<sup>3</sup> El acoso laboral o mobbing, ha sido catalogado como una situación estresante en donde el trabajador o profesional debe desenvolverse y tratar de cumplir con sus responsabilidades, pero de la misma forma es evidente que un individuo sometido a este tipo de realidad, está expuesto a padecer una elevada insatisfacción laboral ya que esta situación que lo aqueja no le permite realizar sus actividades de forma usual, lo que conlleva afectar su productividad dentro de la empresa. Las afectaciones por el acoso laboral en el individuo podrían abarcar todo su entorno, tanto en el profesional como en el personal, haciendo referencia a lo personal, lo primero que se podría afectar sería su salud, tanto física como emocional.

El presente estudio tiene como objetivo principal destacar la importancia de conocer y evaluar las causas y consecuencias del acoso laboral y como estas afectan al desempeño laboral que va ligado a la satisfacción laboral, mediante un estudio de campo que permitirá aplicar instrumentos para la recolección de datos, posteriormente se analizarán y se establecerán los resultados que expondrán la <sup>2</sup> relación que existe entre el mobbing y la satisfacción laboral.

Actualmente en el cantón Milagro no existe investigaciones o estudios sobre casos que hayan surgido sobre el acoso laboral que puedan aportar a la investigación, por lo que se escogió a los trabajadores y personal administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, con una investigación descriptiva que arrojará datos estadísticos para describir las variables en estudio.

#### **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

- ¿Cuál es el efecto que puede ocasionar el acoso laboral en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo?
- ¿Cuál es la percepción de acoso laboral de los trabajadores y personal administrativo?
- ¿Cuál es el nivel de acoso que afecta la satisfacción laboral de los trabajadores y personal administrativo?
- ¿Cómo influye el acoso laboral en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo?

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el efecto del acoso laboral en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro para mejorar su desempeño laboral.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Describir la percepción de acoso laboral de los trabajadores y personal administrativo.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y personal administrativo.
- Comprobar si el acoso laboral influye en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar el efecto que tiene el acoso laboral o "mobbing" y el efecto en la satisfacción laboral, tomando en cuenta todo el enfoque global, detallando sus causas y las consecuencias a corto y largo plazo en todos los entornos del individuo, como el familiar, social, laboral y personal, en este último destacando su afectación en la salud mental y como esto afecta su rendimiento en las funciones encomendadas dentro de la institución de trabajo.

El estudio es innovador ya que de acuerdo a las consultas bibliográficas realizadas no existe en la Ciudad de Milagro investigaciones relacionadas, lo que conlleva a presentar un primer estudio de forma local, permitiendo que se explore un sector nuevo, generando conocimientos que servirán de apoyo para la obtención de aprendizaje que dará apertura a siguientes investigaciones futuras. Con este estudio se dejará precedentes en la institución que se llevara a cabo como la Universidad Estatal de Milagro, considerándose un proyecto importante ya que se va a proporcionar información estadística que captará el interés de las personas que laboran en la institución, así como docentes y estudiantes con el fin de crear conciencia sobre las consecuencias del mobbing en la satisfacción laboral.

El aporte académico permitirá describir y analizar datos, que servirán como base y fuente de información tanto para la comunidad como para estudiantes universitarios. Los resultados obtenidos se podrán constatar, con otras investigaciones que han sido realizadas en otras ciudades. Es importante destacar y evaluar el estado actual del acoso laboral con el fin de conocer cuál es la magnitud del problema en los individuos y de ser posible contribuir con el inicio de tomas de medidas que ayuden a solucionar o a disminuir los efectos tanto a corto como a largo plazo.

El propósito de este estudio permitirá obtener una visión general de la problemática en estudio, detallar las variables y factores que inciden en el acoso laboral, como por ejemplo las razones por las que los individuos no denuncian este tipo de abuso, las deficiencias en los estilos de liderazgos de ciertos jefes, los conflictos que conllevan a un acoso laboral entre otros que inciden en la insatisfacción laboral. Con todo lo expuesto se realizará con la finalidad de presentar información confiable que ayude a resolver este tipo de conflictos

contribuyendo como agentes de cambio y así lograr una disminución de esta problemática y favorecer la satisfacción laboral y entorno organizacional óptimo.

Los beneficiarios de este estudio del mobbing serán los trabajadores y personal administrativo de la institución, ya que se fomentará un inicio de concientización mediante la exposición de información confiable para que conozcan a profundidad los efectos a corto y largo plazo del mobbing y su afectación en la satisfacción laboral.

El estudio es factible ya que cuenta con la aprobación y apoyo de las principales autoridades de la institución, también se cuenta con información bibliográfica confiable, que permitirá exponer de forma acertada la problemática con sus características con el objetivo de brindar soluciones pertinentes.

## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **MOBBING**

##### **1. Definición**

El mobbing o acoso laboral ha sido definido como un tipo de violencia que puede ser física, psicológica o verbal, aplicada por una persona o grupos de personas en un lugar de trabajo, esta agresión como ha sido catalogada, puede darse de forma recurrente durante un lapso de tiempo entre corto y de forma prolongada. Se puede dar con la finalidad de molestar, agredir o interrumpir la armonía del sitio de trabajo de la persona agredida, perturbando la comunicación, interrumpiendo las labores profesionales y haciendo que la persona violentada o agredida opte por tomar acciones como la del abandono de cargo o creándole problemas emocionales. (Alma, 2015)

Este tipo de violencia de acuerdo a varios autores, se podría considerar un atentado contra la persona o individuo que la recibe, en algunos países se ha tipificado como delito y hay organizaciones de trabajo que se encargan de llevar el debido procedimiento, en donde el afectado puede tomar pruebas tanto en audio como en video para que se castigue a las personas involucradas. (Almeida, 2015)

##### **Causas del mobbing**

Establecer las causas del mobbing ha resultado difícil, durante el paso de los años se han realizado diversas investigaciones y cada autor ha llegado a la conclusión que cada víctima de acoso laboral es un mundo diferente, tanto por las características, la situación y el ente que ha ejercido la agresión.

Las causas más comunes que se ha podido detectar incluyen a que una empresa que no tiene orden jerárquico, no existencia de un manual de funciones estructurado para cada personal de talento humano de la empresa, personal no capacitado con ambiciones diferentes a la visión empresarial, temor sobre la capacidad de las actividades encomendadas ante personal nuevo, rotación de personal en la empresa que se está elaborando, sobrecarga de trabajo designado a una sola persona por su capacidad

profesional, problemas de comunicación en el personal de una área o departamento, entre otros.

Existen otros tipos de hostigamiento dentro del acoso laboral, tales como las malas decisiones del jefe o propietario ante la preferencia de ciertos colaboradores, visión equivocada ante un colaborador honesto y responsable que podría ascender rápidamente, hostigamiento a un colaborador que no guarde silencio ante injusticias de otros colaboradores y las molestias ocasionadas por personal ante un colaborador eficiente que maneja y arregla situaciones de forma rápida.

Las situaciones expuestas son causas directas del mobbing, son realizadas dentro de las empresas y en este caso el agredido no toma las precauciones porque lo ve desde el punto de vista normal, en el momento que empieza afectarle los ejes de su vida personal es que se considera como un problema. (Betancur, 2012)

### **Tipos de mobbing**

#### **Según la estructura de la organización**

Como ya se lo ha explicado anteriormente, los casos de mobbing son diferentes tanto en características como en el lugar que se dé, tiene diferentes medidas de acuerdo al nivel de jerarquía entre la persona afectada. (López A. , 2015)

De acuerdo a la jerarquía:

**Acoso laboral ascendente.-** Este tipo de acoso laboral se da cuando un nivel de jerarquía superior es afectado por los colaboradores, es decir un jefe es molestado, acosado o en este caso es víctima de las agresiones de los que serían sus subordinados. Normalmente se da cuando alguien que fue coordinador asciende a jefe y no es del agrado de los colaboradores, o también puede darse desde otra perspectiva como por ejemplo un colaborador que ascendió y se está portando de forma autoritaria y prepotente ante los demás. (Aranda, 2015)

**Acoso laboral descendente.-** Este tipo de acoso es al contrario del anterior, aquí la agresión se da por los superiores o jefes hacia algún subordinado o grupo de colaboradores. Este tipo de acoso se puede considerar grave ya que no solo afecta el área de trabajo, sino que podría llegar afectar la salud del colaborador, en algunos casos los

agresores utilizan una serie de elementos desde buscar la forma de como aislar al colaborador o en otras ocasiones que puede llegar incluso hasta una demanda judicial. Normalmente este tipo de acoso termina cuando el colaborador renuncia al puesto de trabajo y en algunos casos cuando se denuncia ante los entes reguladores. (Candelero, 2014)

**Acoso laboral horizontal.**- Este tipo de acoso se dan en un mismo nivel jerárquico, donde podrían ser jefes de la misma área o colaboradores de un mismo departamento. Aquí prevalece la forma en cómo se dé el tipo de abuso, puede darse debido a la integración de personal nuevo, por algún problema que hayan tenido las partes, por la iniciativa propia que tenga ante la entrega de trabajos impecables que generen envidia o llamados de atención, por considerar personas débiles o con alguna discapacidad o por el simple hecho de no encajar en el grupo de trabajo. (Candelero, 2014)

#### **Según sus objetivos**

Las investigaciones han detectado que existen diferentes formas de hostigamiento, entre estas esta la que dependen del acosador y sus intereses u objetivos, se ha establecido 4 que se detallan a continuación:

**Estratégico:** En este tipo de acoso, las empresas juegan con los tiempos de los contratos a prueba, es decir, contratan a una persona para beneficiarse de su trabajo durante un tiempo determinado, haciendo creer al colaborador que obtendrá de forma definitiva el puesto de trabajo, sin embargo, la situación es otra, se aprovechan cargándole el mayor trabajo posible, haciéndolo trabajar hasta horas pasadas de lo que estipula el contrato, pero cumpliendo con los ajustes de sueldo establecidos, una vez que llega el plazo legal determinado, empieza el acoso para lograr que el colaborador opte por abandonar el puesto encomendado a sus funciones y la empresa se evita de pagar indemnizaciones correspondientes dependiendo la normativa de cada país. Este tipo de acoso se vuelve repetitivo, cuando el cargo representa la paga de un mejor sueldo o el otorgamiento de múltiples beneficios que afecten a la parte económica de la empresa. (Chávez, 2016)

**De gestión:** Este tipo de acoso se da cuando existen problemas en el liderazgo de la empresa, es decir, el jefe o líder no maneja de forma correcta a sus colaboradores, la agresión empieza cuando llega un colaborador que según el requerimiento del jefe no se adapta a los resultados que él esperaba, puede ser que genere algún tipo de envidia porque el colaborador es

excepcionalmente brillante y talentoso, o porque el accionar de este opaque a los colaboradores de la predilección del jefe. Normalmente también se da cuando el jefe no tenga la capacidad ni la comunicación con los colaboradores y tiene que utilizar amenazas de despido para que se cumplan los objetivos propuestos. (Alma, 2015)

**Perverso:** En este tipo de acoso se define cuando el jefe o líder presenta algún tipo de problema emocional o psicológico, utiliza a los colaboradores con la finalidad de cumplir sus objetivos. Aquí normalmente el agresor, primero se gana la confianza del colaborador mediante incentivos o bonos económicos para luego aislar y humillar de forma verbal, haciendo prevalecer su criterio y demostrando que posee el poder de ejercer cualquier actitud sobre ella. (López A. , 2015)

**Disciplinario:** Este tipo de acoso se caracteriza cuando el jefe o líder está realizando acciones fuera de la legalidad o fraudulentas y exige que sus colaboradores le sigan el juego. También puede aplicarse en otros ámbitos, por ejemplo, cuando alguna de las colaboradoras llegue a embarazarse y complique sus actividades profesionales y genere gastos hacia la empresa, es aquí cuando empieza la agresión para conseguir que abandonen los puestos de trabajos. El jefe o líder lo hará para que los demás colaboradores observen lo que les podría pasar en caso de que les suceda algo parecido, haciendo que el ambiente del trabajo se vuelva tenso y que los colaboradores por temor a recibir algunas amonestaciones guarden silencio. (Alma, 2015)

#### **Tipos de acoso más comunes**

**Ignorar:** Se describe como la acción que ejercen uno o más personas de un área o departamento al no prestar atención sobre los pedidos de ayuda de otro colaborador, no permitiéndole hablar, preguntar, o rechazarlo de forma continua y repetitiva. (Betancur, 2012)

**Burlarse:** Se aplica cuando se realiza algún tipo de broma pesada o de mal gusto hacia la persona afectada, causando problemas en el entorno laboral y la autoestima. Se da entre los mismos colaboradores y en caso de que llegue a protestar o reclamar solo causa que las burlas se incrementen. Este tipo de agresión suele presentarse con mayor facilidad ante personas con alguna discapacidad, que esté integrada en el equipo de trabajo. (Trujillo, 2017)

**Ejercer violencia verbal:** En este tipo de agresión suele darse después de haber ejercido la burla, se puede proporcionar tanto por el acosador como por el acosado, cuando se rebasa los límites de la paciencia y cuando ya las burlas no se consideran suficientes, en algunos casos puede ocasionar suicidios o que el ambiente de trabajo se convierta en hostil y también a que se cometan casos más graves de agresión que podrían llegar a la muerte. (Vasquez, 2018)

**Descalificar:** Se da cuando un individuo busca hacer responsable de sus actos a otros colaboradores, al momento de enviar de forma errónea alguna información, retardando la entrega de informes o haciéndoles llamar la atención de los jefes superiores debido a sus comentarios exagerados del accionar del colaborador. (Rogríguez & Guevara, 2017)

**Abusos de autoridad:** En este tipo de acoso interviene directamente la parte superior de jerarquía, cuando un jefe o líder maltrata a sus colaboradores mediante gritos, insultos o llamados de atención donde se incluyan groserías con el único objetivo de que le tengan temor, o pedir cosas que no están dentro de las funciones del trabajador o para resaltar ante algún jefe superior. (López A. , 2015)

**Sabotaje:** Se da cuando la persona involucrada utiliza de forma intencional su experiencia laboral para obtener alguna remuneración extra.

#### **Externo**

- Utiliza el beneficio personal antes que el de la empresa.
- Usa información confidencial de la empresa para obtener ingresos económicos.

#### **Interno**

- Realiza acciones que hace que el personal de un área o departamento entre en conflictos para reducir la productividad de la empresa.

#### **Fases del mobbing**

Según la investigación, el acoso laboral debe seguir una serie de situaciones que se tipifican como fases dependiendo del caso y forma en cómo se presente:

### **Fase de incidentes críticos**

En esta fase aún no se ha realizado ningún tipo de abuso, más bien en esta fase el perfil del acosador trata de conocer y entablar comunicación con la posible víctima, en este caso se enfoca en establecer una relación positiva, aquí es cuando la víctima le otorga la confianza al acosador y este obtiene por medio de la comunicación manipuladora datos personales y detecta los puntos débiles que son los que él se encargará de atacar. Después de esta confianza que se ha generado entre los dos, comienzan aparecer las situaciones en conflicto y donde el abusador crea malentendidos para aprovecharse de la víctima. (Almeida, 2015)

### **Fase de acoso y estigmatización**

En esta fase el acosador intenta destruir la imagen que tiene la víctima ante los demás, es cuando empieza el problema a presentarse delante de los demás, como una campaña de desprestigio. Aquí el hostigamiento se vuelve crítico ya que la burla, calumnia y las groserías delante de sus compañeros de trabajo hace que la víctima comience a tener problemas de autoestima y que su rendimiento laboral se vea afectado, también aquí es cuando la persona acosada siente emociones negativas que hace pensar que en realidad está realizando mal su trabajo, logrando crear inseguridad y desequilibrio psicológico. Es aquí cuando el acosador hace creer a los demás que tenía razón en el momento de que la víctima empiece a realizar mal su trabajo la presenta como una persona insegura y deficiente en la realización de las actividades encomendadas. (Sánchez P. , 2014)

### **Fase de intervención de la dirección**

En esta fase se presenta la intervención de los superiores o jefes inmediatos al acosador, esta trata de que la situación le favorezca, manipulando la situación y haciendo que le den la razón por medio de explicaciones exageradas, poniendo el trabajo del colaborador como ineficiente y tratando de que el parezca la víctima y no el victimario. Normalmente los jefes superiores tienden a creer y siempre deciden terminar el contrato en este caso de la víctima, realizando injusticias ya que no le permiten realizar ningún tipo de acciones, ni defensa, ni refutaciones, no lo someten a ningún tipo de sondeo y solo lo despiden. (Negri, 2014)

3

### **Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto**

En esta fase se considera la más crítica ya que la víctima en este caso, solicita ayuda a profesionales, se siente en peligro y cuando los ejes principales se ven afectados, refiriéndose al personal, social o familiar, expresando situaciones de estrés, depresión, ansiedad y llegando a desarrollar algún otro tipo de trastorno más grave. (López A. , 2015)

### **Fase de salida o exclusión de la organización**

Esta fase la constituye la víctima, porque debido a los problemas ocasionados en las anteriores fases tales como los emocionales y personales, este individuo opta por la salida de la empresa o la terminación de la relación laboral. Normalmente las personas que llegan a esta fase desarrollan algún tipo de problema emocional grave que requiere la intervención de un profesional, puede llegar a una profunda depresión que conllevaría a un suicidio, también se les crea un problema en el que no pueden afrontar cualquier situación o conflicto laboral porque relacionan a los problemas pasados, convirtiendo un círculo vicioso en el que se vería afectado su rendimiento o a que cambie de trabajo frecuentemente. (Sánchez P. , 2014)

### **Consecuencias del mobbing**

#### **En la salud física**

El mobbing afecta algunas esferas principales del ser humano, entre estas esta la salud física en donde se presenta sintomatología como la afectación de todo el cuerpo humano presentándose como una especie de fatiga y debilidad del cuerpo, problemas en la conciliación del sueño, tensión muscular y dolores en la parte lumbar, aumento o disminución del ritmo cardiaco presentado con dolor, problemas digestivos e intestinales, disminución del apetito y consumo indiscriminado de golosinas, problemas de depresión acompañado de llanto excesivo y tendencia al asilamiento, problemas de atención y concentración, aumento de la irritabilidad, presentación de cuadros nerviosos y cardiacos entre otras.

El acosador tiende a guardar episodios dolorosos de las agresiones vividas, como una especie de revictimización, pero en este caso es ocasionado por su mismo pensamiento. (Sampieri, 2015)

### **En las relaciones interpersonales**

Luego de la afectación a la salud física se produce los problemas en las relaciones interpersonales de la víctima cuando el acosador infringe miedo por lo tanto el personal tratan de colaborar con el jefe, siguiendo sus pasos o en ocasiones optando por el silencio, se presenta aislamiento y rechazo de los compañeros de trabajo, que prefieren no reclamar nada por el temor a ser despedidos, realizan una serie de acciones para realizar auto robos, fomentar falsos testimonios en contra de la víctima, se presentan problemas con la pareja en este caso se da cuando el victimario agrede de cualquier tipo a la víctima. (Alma, 2015)

### **En la economía**

Se presenta con consecuencias tales como el abandono voluntario del trabajo, el despido con o sin indemnización, reducción del salario y de la jornada laboral debido a ausencias, incapacidad de volver a trabajar debido a los problemas de salud física y emocional, dificultad de enfrentar sus compromisos económicos adquiridos, dificultad para encontrar otro empleo, agotamiento de los ahorros y por último la venta obligada de propiedades

### **En la esfera laboral**

Aquí posee los efectos tales, que los jefes o líderes otorgan temporadas enteras donde el colaborador solo está al frente de la empresa, aquí es cuando se pierde la confianza y se deja de reportar situaciones críticas de la empresa, luego de esto al momento de dejar al colaborador solo sin directrices le estaría dando la oportunidad realizar un buen trabajo, el colaborador recibe críticas de forma frecuente haciendo que pierda la confianza en sí mismo acelerando la forma en que se cometen errores en los sitios de trabajo, no existe de aquí en adelante ningún tipo de comunicación con ningún compañero de trabajo, no recibe capacitación sobre la empresa ni las actividades a realizar y se distorsiona la calidad de su desempeño mediante evaluaciones negativas proporcionadas por el acosador.

Bajo estas circunstancias la persona acosada no puede pedir un traslado o cambiar de trabajo inmediatamente, así como se ve imposibilitada de enfrentarse a los ataques del acosador. Esto constituye un crimen en silencio que no deja huella aparentemente, pero que acaba con la persona en cuanto que la destruye psicológicamente, y no solo afecta su

trabajo sino va más allá porque se genera un círculo de problemas a nivel familiar y social. (Aranda, 2015)

### **Consecuencias para la empresa**

Las consecuencias del mobbing en la empresa se presenta un mal clima laboral, la pérdida de motivación e interés, aumento del ausentismo, pérdida de rentabilidad y el deterioro de la imagen pública.

## **LA SATISFACCIÓN LABORAL**

### **Generalidades de la satisfacción laboral**

Cabe recalcar que la satisfacción laboral tiene un tope establecido en cada empresa, se caracteriza por mezclar las variables. También se vale mencionar a la motivación, esta es parte esencial del nivel de satisfacción que tenga un trabajador. (Candelero, 2014)

### **Expresión de insatisfacción laboral**

Numerosas son las formas en el que el colaborador afectado pueda expresar la insatisfacción como las que se describen a continuación:

**Abandono.-** En este caso el colaborador muestra su insatisfacción, no llegando a la hora o abandonando su puesto de trabajo.

**Expresión.-** en este tipo de insatisfacción laboral solo es cuestión de los ideales de crear planes o proyectos.

**Lealtad.-** El colaborador mantiene una radiante sonrisa, una correcta actitud y afrontamiento de los problemas.

**Negligencia.-** En este eje es cuando los organismos de control no han realizado su trabajo y obligan a que el personal labore en un ambiente hostil y que no cubre las garantías.

### **Satisfacción y Rotación de personal.**

Cuando en una empresa se da el problema de la rotación del personal, en parte, está relacionado con los niveles bajos de satisfacción, cuando un trabajador se va de la empresa sin dar los motivos necesarios, da a pensar que existió conflictos entre

compañeros de trabajo y jefes inmediatos, insatisfacción laboral, el colaborador nunca recibe un incentivo al mérito, el colaborador percibe que en ese ambiente no podrá desenvolverse correctamente.

Para la rotación del personal, los autores han presentado una serie de características como cuando la empresa presenta incentivos hacia los colaboradores, por medio del manejo de utilizarlos e internet, ante la llegada de nuevos colaboradores, la empresa envía al personal antiguo a capacitar al nuevo, existe la generación de más gastos en los procesos de selección.

### **Teoría de Maslow**

Predeciblemente esta teoría está catalogada como la más antigua de su tipo y la más completa, fue en 1954 que el creador Abraham Maslow dio a conocer la Pirámide de las necesidades, según esta importante teoría, los individuos debemos satisfacer una serie de necesidades que van desde las básicas hasta las afectivas. (Ereu, 2016)

Esta teoría explica que las necesidades son consideradas como prioridad, que deben cumplirse a cabalidad en un orden jerárquico, de menor a mayor rango, esta pirámide fue la forma más fácil de representarla para su autor Maslow, se considera a cada necesidad una etapa, este se transforma en un motivo o razón y por consiguiente es básico y fundamental para la supervivencia que va atado de la mano de la evolución del hombre y el desarrollo.

Cuando Maslow planteo la teoría de las necesidades representadas en una pirámide, explica que va dentro de la personalidad del individuo, están causadas en gran parte por la parte biológica y la predisposición genética de este.

La estructura de la pirámide, está compuesta por tipo escalones, que van desde abajo, ubicándose las de mayor prioridad y en la parte de arriba las de menor categoría, normalmente las necesidades que se tiene problemas o deficiencias son las que se ubican en la parte inferior como lo son las necesidades de tipo fisiológicas, y de forma paulatina subiendo se encuentran las necesidades que representan seguridad, las necesidades que incluyan al amor y al sentido de pertenencia, también se encuentran las necesidades que incluyan a la estima, la de desarrollo y las que tienen que ver con la parte profesional como lo son las necesidades de auto actualización, y transcendencia. Maslow explica que

cuando un nivel de la pirámide no se encuentra satisfecho afecta de forma indirecta a los demás subniveles y ahí es cuando se activa la supervivencia del individuo y trata de satisfacer todas las demás necesidades empezando por la que menor rango posea. (Fuentes, 2012)

4

#### **Teoría bifactorial de Herzberg**

Así como Maslow aplica la teoría de necesidades en los individuos y los relaciona con la motivación, el autor Frederick Herzberg también relaciona a la motivación, pero en cambio este no habla de necesidades fisiológicas sino de variables relacionadas a entorno, externo, en especial, clima y trabajo. (Noboa, 2018)

Frederick Herzberg explica que la motivación depende de la forma en cómo se desenvuelve dentro de su entorno, si el entorno es bueno, la actitud hacia la satisfacción laboral está marcada por conseguir el éxito al contrario si el entorno laboral es malo se conducirá automáticamente hacia el fracaso. Para llegar a esa determinación el autor de esta teoría, realizó una investigación en donde pregunto a profesionales que era lo que deseaba de su trabajo y del cargo que ocupaba, fue abordando a cada persona y pidió que les diera cada detalle por mínimo que fuera y él tomaba apuntes para establecer como un tipo de encuesta, pregunto lo bueno, lo malo y lo feo de sus cargos, este estudio fue realizado en empresas Pittsburgh, ubicadas en Estados Unidos.

Después de este estudio es que nace la teoría bifactorial, parte del estudio consistió en una serie de preguntas a personas de altos cargos, donde se abordó la temática de la satisfacción laboral, en si se consultó sobre factores que influyen en este problema. Las respuestas que encontró el autor denotaban, factores tales como, la celebración de logros, la falta de reconocimiento profesional, la irresponsabilidad, estos determinaban parte de la insatisfacción laboral. Después de realizar este estudio sugirió hacer un seguimiento, para separar los factores que tienen connotación en la teoría del autor:

Se clasifican de la siguiente manera:

**1. Factores higiénicos:** En estos factores intervienen personas de los altos cargos, la satisfacción o insatisfacción está condicionada por lo que suceda alrededor del individuo en su puesto de trabajo, por ejemplo, el tipo de relación que tenga con el jefe, la forma en cómo se comunica con los compañeros de trabajo, la colaboración entre colegas de la

misma rama que laboren cerca al puesto de trabajo, entre otros. Según Herzberg <sup>4</sup> estos son los llamados factores higiénicos, que influyen en la satisfacción como en la insatisfacción, aunque más están relacionados a esta última, pero así mismo explica que aunque existan estos factores que predisponen a una insatisfacción laboral, no significa que no haya motivación para el cumplimiento de metas, en cambio intervienen otro tipo de factores higiénicos que serían los positivos en el individuo como el salario, los horarios de trabajo,

**2. Factores motivacionales:** Siguiendo con la explicación de Herzberg, existen los factores motivacionales, estos comprenden netamente a la satisfacción que siente el individuo que esta normada por el tipo de actividad que lo toma como reto y a la vez como estimulante para el logro de objetivos. Se da a conocer como un tipo de razón, que hace que las personas tengan la seguridad de confiar en la solidez de la empresa para el cumplimiento de objetivos. Estos podrían ser el tipo de cargo que posee, el contenido de información que maneja de la empresa, el reconocimiento por el desempeño laboral y los ascensos. (Ereu, 2016)

## <sup>2</sup> Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG) de Alderfer.

Su autor fue Clayton Adelfer, este se encargó de leer múltiples teorías relacionadas a la satisfacción laboral, pero con la que tuvo mayor apertura y convencimiento fue la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow, luego de analizar cada peldaño de la famosa pirámide, fue realizando apuntes donde describía lo que le parecía más interesante, es ahí donde anota tres variables que le dan el nombre a la teoría de su autoría: Existencia, Relación y Crecimiento. Lo que realizó el autor fue analizar, describir y conceptualizar lo más importante de la teoría, que las agrupo como necesidades humanas básicas. (Fuentes, 2012)

**Existencia:** El autor lo que hizo fue hacer un resumen de las necesidades de Maslow, en esta variable hace referencia a las de tipo Fisiológicas y la necesidad de Seguridad.

**Relación:** En esta hace referencia a la parte social del individuo, aquí intervienen la estima, el reconocimiento, y la relación con otras personas.

**Crecimiento:** En esta vuelve a repetir otras necesidades que ya había implicado anteriormente, como la estima y la autorrealización profesional.

2

### Teoría de las tres necesidades de McClelland.

Su autor **McClelland**, al igual que Maslow también hace referencia a las necesidades que posee un individuo, a diferencia que este solo refiere a tres: pertenencia, realización, y poder.

**Necesidad de logro:** En esta necesidad se encarga de la obtención de metas, está estrechamente relacionada con el éxito que quiere obtener el individuo, aquí se podría decir que existe una especie de egoísmo, debido a que el individuo antepone sus propósitos ante cualquier situación, gusta de reconocimientos, y de sobresalir ante los demás, aunque también son muy responsables y en su mayoría no les gusta la imposición de méritos que no hayan tenido un debido proceso.

**Necesidad de poder:** En esta necesidad el individuo tiene satisfacción al ver el logro de metas u objetivos de otras personas siempre y cuando estas hayan solicitado su ayuda. En su mayoría las personas que ocupan altos cargos de Dirección son los que aplican esta necesidad, se preocupan por la influencia que logran en el personal más no por la capacidad laboral.

**Necesidad de afiliación:** En esta necesidad intervienen la capacidad cooperativa, y prevalece las buenas relaciones interpersonales, y comunicativas. Aquí el individuo ayuda al resto de compañeros sin interferir ni ocasionar problemas de ningún tipo. (López, 2018)

4

### Teoría de la modificación de la conducta de B. F. Skinner.

El autor reconocido por sus valiosos aportes, Skinner, es el creador de esta teoría, donde la conducta del individuo tiene relevancia fundamental, numerosos experimentos en donde utilizó animales para conocer la conducta y como esta se modifica por agentes externos. Skinner explico que los animales, son seres de rápido aprendizaje, así como los humanos también tienen capacidad de retención, y no hay necesidad de aplicar castigos para que esto se realice de forma innata. Así como Skinner probó en animales luego utilizó a seres humanos teniendo el mismo resultado esperado, aplicando en lugar de castigos, la crítica que de tanto repetir producía cambios, pero no todo era éxito, era posible que se condicione al ser humano a crearse resentimientos por la exposición seguida de una misma acción. (Noboa, 2018)

Skinner había planteado la teoría de que a mayor estímulo del entorno exterior, el podía establecer la conducta del individuo, pero muchos autores no concordaban con el, ya que estos estímulos del entorno exterior no pueden verse en su totalidad, solo se pueden predecir o hacer una simulación en caso de que sea así, y es aquí donde nace el termino refuerzo positivo, que consistía otorgar una especie de recompensa cuando un individuo realizaba bien su trabajo.

Pero de la misma forma que existía un refuerzo positivo, existía lo opuesto, uno negativo, este estaba estructurado según Skinner, por aplicar castigos, o amenazas, con la finalidad de obtener un cambio significativo en la conducta determinado por el comportamiento. Skinner aplicaba castigo, cuando el individuo hacia algo incorrecto, pero también detecto que el castigo no es que ayuda del todo a modificar el comportamiento, lo que si podía lograr es tener conocimiento de cómo evitar estas sanciones. (Sánchez M. , 2017)

Muchos autores discrepan con Skinner y otros están a favor, la mayoría piensa que se podría aplicar un refuerzo positivo para el logro de metas, algunos en cambio explican que también se podría utilizar la no utilización del no refuerzo, en este caso se toma como ejemplo las quejas de los empleados, si estos se quejan constantemente de su cargo o sitio de trabajo, y el jefe no toma en consideración estas quejas ni tampoco aplica recompensas por el desempeño profesional, estos podrían dejar de quejarse al entender que sus quejas no son tomadas en cuenta, pero aquí se corre con el riesgo de la rotación del personal o de presentarse la temida insatisfacción laboral.

## CAPÍTULO 2

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo de la Investigación**

##### **3.1.1. Investigación descriptiva.**

En el presente estudio se utilizara la investigación descriptiva ya que tendrá como tema principal de investigación el problema del acoso laboral o mobbing, donde se expondrá las principales características y también permitirá conocer el efecto que tiene en la satisfacción laboral, la situación problemática a la que se enfrentan día a día diversos individuos en sus puestos de trabajo y la falta de información sobre los organismos de control a los que debe acudir en caso que se esté presentando esta situación dentro de las empresas.

##### **3.1.2. Investigación Explicativo.**

El estudio es explicativo porque se profundizará en buscar orígenes, causas y consecuencias del mobbing y sus efectos en la satisfacción laboral, utilizando teorías de autores y exponiendo los principales criterios que darán paso a la utilización de recursos como la encuesta y establecer conclusiones en base a los resultados.

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

##### **3.2.1. Investigación Bibliográfica – Documental.**

La aplicación de la investigación bibliográfica en el presente estudio se utilizará en el análisis de los criterios de diferentes autores mediante la búsqueda de información de forma digital en revistas científicas, artículos de periódicos que hagan referencia al acoso laboral y a la variable de satisfacción laboral. Para que la información sea confiable, se obtuvo de sitios webs reconocidos por sus valiosos aportes a la investigación científica.

##### **3.2.3. Investigación de campo.**

El presente estudio presenta una investigación de campo, ya que se trabajará con los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, mediante la

aplicación de las encuestas que serán realizadas para la obtención de datos estadísticos que permitirán determinar la situación actual de la problemática en estudio.

### **1** 3.3. Métodos

#### **3.3.1. Teóricos**

##### **Método hipotético – deductivo.**

Se utilizará **este método** de investigación y **se** aplicará encuestas a los trabajadores y personal administrativo para establecer si existe mobbing dentro de la institución y los efectos que este produce en la satisfacción laboral para sugerir posibles soluciones a la situación problemática.

##### **Método analítico – Sintético.**

En la presente investigación se utilizará al método analítico en lo que respecta a la definición del mobbing, hasta ir avanzando con la presentación de las características, luego de estos los efectos a nivel global del individuo y posteriormente se seguirá con la variable de la satisfacción laboral empezando de la misma forma antes descrita. Luego de esto se realizará una síntesis mediante la explicación de los autores y fuentes consultadas para establecer criterios que serán evaluados en la encuesta.

#### **3.3.2. Empíricos.**

##### **Encuesta.**

En el presente estudio las encuestas serán aplicadas a trabajadores y personal administrativo, mediante preguntas que establecerán un solo patrón de respuestas. Luego de aplicadas las respuestas serán tabuladas en el Programa estadístico SPSS, para la correlación de variables y negación o aceptación de hipótesis, esto va a permitir exponer los principales resultados de la investigación y establecer conclusiones.

#### **3.4. Población y Muestra**

La muestra que se consideró para la aplicación de encuesta estuvo constituida por: 40 personas que corresponden al personal administrativo y 40 personas que corresponden a los trabajadores de la **Universidad Estatal de Milagro**.

### **3.5. HIPÓTESIS y VARIABLES**

#### **3.5.1. Hipótesis General**

El acoso laboral afecta la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.

#### **3.5.2. Hipótesis Particulares**

- A mayor percepción de acoso laboral disminuye la satisfacción laboral.
- Hay mayor satisfacción laboral en el personal administrativo o código de trabajo.
- El acoso laboral es percibido más por el personal administrativo que por el personal bajo el código de trabajo.

#### **3.5.3. Declaración de Variables**

**Variable Independiente:** Mobbing o acoso laboral

**Variable Dependiente:** Satisfacción laboral.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS OBTENIDOS

**Interpretación.** – De acuerdo al análisis de consistencia interna se determina que el instrumento compuesto por 23 ítems de la encuesta de satisfacción laboral, aplicado a una muestra de 80 personas entre trabajadores y personal administrativo, presenta un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.915 considerando que los valores máximos aproximados a 1 garantiza la fiabilidad de la herramienta.

**Interpretación.** – De acuerdo al análisis de consistencia interna se determina que el instrumento compuesto por 12 ítems de la encuesta del acoso laboral, aplicado a una muestra de 80 personas entre trabajadores y personal administrativo presenta un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.943 considerando que los valores máximos aproximados a 1 garantiza la fiabilidad de la herramienta.

**Interpretación.** - De acuerdo a los resultados obtenidos del instrumento aplicado para medir el acoso laboral observamos que en la variable del acoso laboral, existe una diferencia entre la población de trabajadores y personal administrativo, ya que la significancia es mayor a 0.05(0.065), lo que define que entre las dos poblaciones hay una en mayor proporción, en este caso recae más en la población de los trabajadores.

**Interpretación.** – De acuerdo a los resultados obtenidos del instrumento aplicado para medir la satisfacción laboral, existe una marcada proporción en el nivel de satisfacción laboral entre las dos poblaciones. Se encuentra entre 0.129, esta se define que existe satisfacción laboral en la población del personal administrativo, mientras que hay un descenso en la población de trabajadores.

**Interpretación.** –De una muestra de 80 encuestados, se observa que el acoso laboral tiene un promedio de 2,06 lo que representa una mayor puntuación en la opción a veces con una desviación estándar de 0,244. Se identifica que tanto el personal trabajador y administrativo probablemente presentan situaciones de acoso laboral.

**Interpretación.** – De una muestra de 80 encuestados, se observa que el acoso laboral tiene un promedio de 3,93 lo que representa una mayor puntuación en la opción algo satisfecho con una desviación estándar de 0,708.

**Interpretación.** – De una muestra de 40 encuestados, se observa en la modalidad código de trabajo que el 62,5% están algo satisfechos, los mismos que consideran que A veces se encuentran en una situación de acoso laboral. En la modalidad Administrativo, de 40 encuestados, 53,8% están algo satisfechos, los mismos que consideran que A veces se encuentran en situación de acoso laboral.

**Interpretación:** De la muestra de 40 trabajadores y 40 personal administrativo se observa una mayor frecuencia en las opciones Nunca y A veces. La alternativa A veces un con 93,75% mientras que el nunca un 6,25%. La alternativa más puntuada es A veces, lo que se interpreta que es probable que los encuestados se encuentren en una situación de acoso laboral.

**Interpretación:** De la muestra de 80 trabajadores y personal administrativo en la gráfica se observa cuatro variables Algo insatisfecho (1) Indiferente (2) Algo satisfecho (3) Muy satisfecho (4). Se observó una prevalencia en la opción Algo satisfecho con 57,50%, Indiferente con un 21,25%, Muy satisfecho con 18,75% y por último Algo insatisfecho con un 2,50%. Se observa claramente que más de la mitad de la población de trabajadores y personal administrativo siente satisfacción laboral.

## <sup>1</sup> CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

- Se determinó mediante la investigación bibliográfica que los efectos del acoso laboral afectan de forma significativa la satisfacción laboral, dependiendo de los factores en cómo se presente, de todas las formas posibles las consecuencias se repercuten en inestabilidad emocional, física, psicológica y posteriormente problemas en el ámbito profesional, empezando por la desmotivación e inseguridad y por consiguiente el abandono del puesto de trabajo. Esto concuerda con el autor (López A. , 2015) explica que existe una estrecha relación entre acoso laboral y la satisfacción, debido a la magnitud del problema podría presentar problemas de salud que derivan en un desequilibrio de la salud mental de no tomarse los debidos correctivos y en el peor de los casos la desertación del puesto de trabajo.
- Los trabajadores y personal administrativo si perciben el acoso laboral, la diferencia se encuentra en la medida y las circunstancias en cómo se define para cada grupo, el contexto y el ambiente de trabajo es distinto, por lo tanto lo que para unos es acoso laboral para el otro grupo lo considera dentro de la normalidad, concuerda con lo expuesto por el autor (Almeida, 2015) explica que la percepción juega un papel importante para la determinación del acoso laboral, dependiendo el departamento de trabajo y la función, lo que para el servicio de limpieza trabajo extra sin remuneración se consideraría normal para una persona del departamento de contabilidad lo puede considerar un tipo de acoso, todo se da en la medida que el personal lo perciba y la forma.
- Existe un nivel de acoso que está afectando la satisfacción, en los resultados se encontró que la mayor parte afectada se da en el grupo de los trabajadores, estos experimentan problemas en su desempeño, el acoso está determinado debido a la carga de trabajo y deficiente comunicación con los superiores, de acuerdo (Chávez, 2016) explica que el nivel de acoso por muy mínimo que sea terminara afectando siempre a la satisfacción laboral, por consiguiente también se vera afectada la productividad del individuo en las tareas encomendadas.

- Se comprobó que el acoso laboral influye en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, ya que las encuestas determinaron que los trabajadores tienen un porcentaje más elevado de acoso laboral que el personal administrativo. Esto tiene como resultado la validez de la hipótesis, al aceptarse que si existe una relación entre satisfacción y acoso laboral.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda realizar una socialización a nivel de todo el personal administrativo como los trabajadores para resaltar los aspectos más influyentes en lo que corresponde al acoso laboral y como afecta a la satisfacción dentro del campo laboral.
- Se recomienda realizar un taller dirigido a los jefes o directores de áreas y departamentos, sobre la relación que posee el acoso laboral en la satisfacción y por consiguiente la productividad de las tareas encomendadas tanto en los trabajadores como en el personal administrativo.
- Como propuesta se puede implementar una serie de talleres que incluya material multimedia para explicar las repercusiones del acoso laboral en el aspecto físico, psicológico y en el ámbito profesional, detallando como afecta directamente la satisfacción del personal que se verá reflejado en el clima y entorno laboral.



# Tesis segunda revisión QM

## INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Estatal de Milagro

Trabajo del estudiante

1%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

3

Submitted to UNILIBRE

Trabajo del estudiante

<1%

4

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Fuente de Internet

<1%

5

Submitted to Universidad Tecnológica del Peru

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo