

Acoso Laboral: Incidencia en la Productividad de los Conductores de las Empresas de Transporte Público Colectivo en la Ciudad De Quibdó.

Leodanny Parra Andrade y Yarleici Romaña Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela Administrativa Contable, Económica y de Negocios
Maestría en Administración de Organizaciones
Junio, 2021

Resumen

Acoso laboral se puede entender como el conjunto de prácticas o conductas que buscan castigar al trabajador, con el fin de intimidar. Este tipo de acoso es una práctica que suele ser común en las empresas, y que la ley busca identificar, prevenir y sancionar, con el fin de proteger a los trabajadores de conductas que afecten sus derechos. (Barrado & Prieto. 2016). El propósito de este estudio es identificar la incidencia del acoso laboral en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó. El presente estudio seguirá un modelo de investigación de método mixto basado en un diseño paralelo convergente para poder conocer cómo afecta el acoso laboral la productividad de los objetos de estudio. Para poder responder a estas preguntas, las investigadoras observaron y entrevistaron a veinte (20) conductores de transporte colectivo de la ciudad de Quibdó en su medio natural de trabajo. De igual manera se utilizó un cuestionario de productividad no estandarizado y un cuestionario estandarizado de estrategias de acoso en el trabajo Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado (LIPT-60) Los resultados de este estudio ayudarán a identificar la percepción que ellos tienen sobre acoso laboral en la compañía para la cual ellos laboran. Los resultados arrojados por este estudio abordaron su propósito y dieron respuesta a las preguntas iniciales de esta investigación.

Palabras claves: acoso, conductores, comportamiento, matoneo y transporte

Abstract

Workplace harassment can be understood as the set of practices or behaviors that seek to harass the workers, to intimidate them. This type of harassment is a practice that is usually common in companies, and that the law wants to identify to protect workers from behaviors that affect their rights. (Barrado & Prieto. 2016). The purpose of this study is to identify the incidence of workplace harassment on the productivity of the drivers of public transport companies in the city of Quibdó. This study will follow a mixed-method research model based on a convergent parallel design to know how workplace bullying affects the subjects. To answer these questions, the researchers observed and interviewed twenty (20) public transport drivers, from the city of Quibdo in their natural work environment. Similarly, a non-standardized productivity questionnaire and a standardized questionnaire of harassment strategies at work were used Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modified (LIPT-60) The results of this study would help to identify the perception that they have about workplace harassment in the company for which they work. The results of this study addressed its purpose and answered the initial questions of this research.

Keywords: harassment, drivers, behaviors, bullying, and transportation

Página de Firmas

Título de la Tesis: Acoso Laboral: Incidencia en la Productividad de los Conductores de las Empresas de Transporte Público Colectivo en la Ciudad De Quibdó.

Nombres: Leodanny Parra Andrade y Yarleici Romaña Sánchez

Nombre de la facultad:

Grado final _____

Nosotros, los abajo firmantes, certificamos que la investigación de los siguientes estudiantes cumple con los estándares requeridos por esta universidad y el programa de posgrado para la obtención de la maestría.

Obdulio Garcia Hoya _____

Director de Proyecto

Nombre de la materia

Decano (a)

Nombre de la facultad

Comité evaluador

Derechos de Autor

Certificamos que este estudio no incorpora, sin reconocimiento, ningún material enviado previamente para obtener un título o diploma en ninguna institución de educación superior y que, a nuestro leal saber y entender, no contiene ningún material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto cuando se haga la debida referencia en el texto.

De igual manera, los autores de la presente propuesta manifestamos que conocemos el contenido del Acuerdo 06 de 2008, Estatuto de Propiedad Intelectual de la UNAD, Artículo 39 referente a la cesión voluntaria y libre de los derechos de propiedad intelectual de los productos generados a partir de la presente propuesta. Asimismo, conocemos el contenido del Artículo 40 del mismo Acuerdo, relacionado con la autorización de uso del trabajo para fines de consulta y mención en los catálogos bibliográficos de la UNAD.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios, por haberme dado la vida, estar siempre conmigo, guiándome en mi camino y permitirme continuar con mi formación profesional y a la memoria de mi Madre Digna Andrade Caicedo por su amor, dedicación y sacrificio.

Agradezco a mi director de Proyecto Obdulio García Hoya por su orientación paciente y críticas útiles para sacar adelante este trabajo de investigación, a mi amoroso y comprensivo esposo John, a mis amados hijos Kevin, Cristian y Valentina y a mi familia por su continuo aliento, paciencia y apoyo a lo largo de este proyecto.

Leodanny Parra Andrade

Agradezco a Dios por bendecir mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres Elizabeth y Emeterio por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Me gustaría agradecer especialmente a mi director de Proyecto Obdulio García Hoya por su apoyo, orientación y conocimientos generales en este campo por qué han hecho de esta una experiencia inspiradora para mí. También me gustaría agradecer a todos los conductores de transporte público de la ciudad de Quibdó que participaron en las entrevistas de este estudio

Yarleici Romaña Sánchez

Tabla de Contenido

Resumen	2
Abstract	3
Página de Firmas	4
Dedicatoria	6
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	10
Introducción	11
Planteamiento del Problema	13
Justificación del Estudio	15
Objetivos	17
Objetivo General:	17
Objetivos específicos:	17
Marco Contextual	18
Antecedentes Históricos	19
Marco Teórico	21
Marco Conceptual	24
Diseño de la Investigación	27
3.1 Plan de la Investigación	28
3.2 Escenario	28
3.3 Participantes	29
3.4 Muestreo	29
3.5 Recopilación de Datos y Procedimientos	31
3.6 Instrumentos	31
3.7 Consideraciones Éticas	32
3.8 Análisis de Datos	33
3.9 Conclusiones	33
Análisis de Datos	35
4.0 Discusión y Análisis de Datos	35
4.1 Presentación de los Datos	35
<i>Información General</i>	37
4.2 Limitaciones de la Investigación	50
Lecciones Aprendidas	51

Conclusiones	54
Bibliografía	55
Apéndices	60
Formato de Consentimiento de Participación	60
Cuestionario y Tabla de Observaciones	61
Cuestionario Estandarizado LIPT-60	62

Índice de Tablas

Tabla 1: Información General	33
Tabla 2: Productividad Laboral	34
Tabla 3: Tabla de Observaciones	36
Tabla 4: Subescala de Desprestigio Laboral	37
Tabla 5: Subescala de Entorpecimiento del Progreso	39
Tabla 6: Subescala de Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación	41
Tabla 7: Subescala de Intimidación Encubierta	42
Tabla 8: Subescala de Intimidación Manifiesta	43
Tabla 9: Subescala de Desprestigio Personal	45

Índice de Figuras

Figura 1: Está usted contratado legalmente en esta empresa de transporte?	31
Figura 2: ¿Lleva usted trabajando en esta empresa de transporte un año o más?	32
Figura 3: ¿Es usted propietario de este vehículo?	32

Introducción

El concepto de acoso laboral, también es conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico. Este es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones que ha sido estudiado en la última década por investigadores europeos (Ibáñez e Iñiguez, 1996).

El acoso laboral se dirige de manera sistemática desde uno o varios individuos hacia un individuo solitario que debido al ataque se ve empujado a una defensa inútil de la posición que tiene frente a la continua agresión (Einarsen, 2000; Piñuel, 2001). Por su parte, (Boada, y Vigil, 2003) entienden como acoso laboral “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001). También se equipara el acoso laboral a la humillación, intimidación o conducta hostil, dirigida siempre a la persona que frecuenta el mismo lugar por un periodo largo de tiempo y que presenta dificultades para defenderse (Hubert & Veldhoven, 2001).

La intimidación laboral ocurre igualmente en el momento en que alguien es atormentado, ofendido y socialmente excluido, así como cuando debe realizar tareas humillantes en una posición de inferioridad (Zapf y Gross, 2001). Leymann (citado por Zapf y Gross, 2001) describió el acoso laboral como una situación en la que las víctimas no pueden ejercer control para resolver el problema. En ese sentido, es una forma de agresión en donde existe un desequilibrio de poder entre el hostigador y la víctima (Besag, 1989; Olweus, 1991; citados por Mishna, 2003).

En el caso específico de los conductores de transporte público colectivo, el acoso laboral es uno de los mayores desencadenantes de estrés y bajo rendimiento laboral, es decir bajos niveles de productividad. Esto produce en ellos presiones de tiempo de llegada y salida del centro de despacho de autobuses, frustración por la incapacidad para atender a los pasajeros, dificultad para ajustarse a horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares, entre otros.

Salazar y Pereda (2013) han determinado que en los conductores se presentan cuatro estilos de conducción, definidos como un patrón de comportamientos viales relativamente estables cuando se encuentran en un contexto de tráfico los cuales puede cuando el conductor cumple con sus labores bajo presión. El estilo de conducción descuidado se caracteriza por la deliberada violación de las normas de conducción segura con el fin de buscar sensaciones. Usualmente este estilo de conductores que exceden el límite de velocidad, rebasan carros en zonas prohibidas, y manejan en estado de embriaguez; el estilo de conducción ansioso que usualmente refleja sentimiento de alerta y tensión al igual que incapacidad para realizar tareas relajantes mientras conduce; el estilo de conducción iracundo se refiere a expresiones de irritabilidad y rabia, tienden a actuar de manera agresiva mientras manejan y el estilo de conducción paciente que refleja un estilo de conducción adecuado. Se considera que estas situaciones son asumidas de diferentes maneras, y esto permite que para un mismo problema existan diferentes perspectivas.

Planteamiento del Problema

De acuerdo al estudio realizado por Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) en el 2011 “Políticas y Regulaciones para Luchar Contra el Empleo Precario” ha encontrado que el aumento creciente de los contratos temporales y la precariedad y dificultad para acceder al empleo, especialmente entre los hombres cuando se trata del sector del transporte en cualquiera de sus modalidades, crea condiciones propicias para la práctica de diferentes formas de acoso laboral. Por lo tanto, se debe conocer y abordar los efectos devastadores del acoso laboral en el campo psicológico, mental y físico de las víctimas para poder ofrecer un apoyo a los directamente afectados y a sus familias, que a menudo necesitan asistencia médica y psicoterapéutica. Algunas de las consecuencias que deja el acoso laboral están relacionadas por lo general a la baja productividad, ausentismo laboral, incapacidades y hasta la renuncia del mismo (Patino, 2003).

Por consiguiente, es importante explorar y dar respuesta a la pregunta: ¿cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte colectivo público en la ciudad de Quibdó? ¿Será que los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó están siendo acosados laboralmente? ¿Será que el acoso laboral influye en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó? Porque las consecuencias del acoso pueden influir en el descenso de la satisfacción laboral, afectando el compromiso con la organización y el desempeño. De igual manera, esto puede conllevar al empleado a desarrollar trastornos de ansiedad, estrés y depresión, provocada por una pérdida de seguridad y confianza en sí mismo, sentimientos de inutilidad y desvalorización de sí mismo. Adicionalmente, a graves sentimientos de culpabilidad, falta de concentración y memoria, derivados del estrés y la ansiedad, insomnio y otros trastornos

del sueño. Definitivamente, ser acosado laboralmente puede influir negativamente en las relaciones personales, familiares y laborales.

Justificación del Estudio

Se comprende una forma o modalidad de investigación documental, que permite la consulta de diversos estudios hechos por parte de importantes e influyentes autores los cuales han generado nuevo conocimiento y que dan cuenta hasta donde han avanzado las diversas investigaciones en los diferentes campos (Martínez, 2003). Esto aporta información relevante a quien realiza la consulta documental o bibliográfica frente a temas relacionados y que son de su utilidad brindando un argumento válido en el planteamiento de la temática, problema o tema de interés que se esté abordando. Generar un marco teórico y conceptual que aclare posturas, conceptos, ideas, desde donde se construyen las explicaciones para el abordaje investigativo, implica la búsqueda, recopilación y la organización de un inventario de fuentes informativas que sean válidas y que aporten de forma significativa al tema de estudio, es decir se trata de establecer qué se ha hecho recientemente sobre el tema seleccionado y así tomar lo que más se necesite (Jiménez, 2006).

Naranjo (2003); presenta como primer momento del estado del arte (definido como la primera parte en la creación de una investigación) la fase heurística, que implica la búsqueda, la recopilación y la organización de un inventario de fuentes de información. La hermenéutica se aproxima a la comprensión de los textos que son expresión de los investigadores y de las lecturas de las realidades de los contextos investigados. Existe una interacción dialéctica entre el sujeto y el objeto. (Vasco, 1998); En este sentido, se sugiere avanzar en el campo teórico y metodológico del estado del arte como propuesta de una mirada crítica a estrategias metodológicas del objeto de estudio que compete nuestro tema de investigación el cual es el acoso laboral y su incidencia en los conductores de las empresas de transporte público colectivo de la ciudad de Quibdó.

Por tal motivo es fundamental establecer un método de búsqueda que garantice la fidelidad y la relevancia de la información consultada, y que sirvan de insumo para la presentación de las diferentes herramientas que procuran condensar la información contenida en documentos y estudios, de tal manera que facilite la aprehensión, comprensión y análisis del material en cuestión y que se emplean para sistematizar y ubicar de forma efectiva la información.

Objetivos

Objetivo General:

Identificar la incidencia del acoso laboral en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó.

Objetivos específicos:

Realizar una revisión bibliográfica profunda sobre la incidencia del acoso laboral en el sector transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó.

Conceptualizar el acoso laboral en los empleados de transporte público colectivo y las derivaciones del mismo para la definición de subtemas que se deriven del acoso laboral.

Indagar sobre la percepción que tienen los conductores de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó en los temas de acoso laboral y productividad.

Marco Contextual

El municipio de Quibdó es la ciudad capital del departamento de Chocó, en el occidente de Colombia, y está ubicada sobre el río Atrato. El municipio de Quibdó tiene una superficie de 3.337,5 km² y una población de 129.237, predominantemente afrocolombianos y zambos colombianos (DANE, 2020). Este municipio limita por el norte con el municipio de Medio Atrato, por el sur con los municipios de Río Quito y Lloró, por el oriente con el municipio de El Carmen de Atrato, por el nororiente con el departamento de Antioquia, por el occidente con el municipio del Alto Baudó. Por ser la capital del departamento del Chocó, esta ciudad alberga la mayor parte de los ciudadanos oriundos de otros municipios de este departamento.

El municipio de Quibdó basa su movilidad en el transporte fluvial, terrestre y aéreo. Ante la escasa infraestructura vial, el transporte por río ocupa el primer lugar como medio de movilización de productos agrícolas, víveres y madera (Ministerio de Transporte, 2019).

El servicio de transporte público colectivo de pasajeros es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada; las empresas ofrecen el servicio de transporte público a través de rutas autorizadas por la secretaría de tránsito municipal, con base en estudios técnicos elaborados de acuerdo a los requerimientos de oferta y demanda de viajes en la Ciudad. El servicio de transporte terrestre de pasajeros en Quibdó cuenta con aproximadamente diez empresas que ofrecen un servicio intermunicipal y cuenta con aproximadamente 2 empresas que ofrecen un servicio local. El transporte público colectivo es el medio de movilización más utilizado por los ciudadanos debido a su bajo costo dejando al servicio de transporte individual como última opción.

Antecedentes Históricos

El origen del tema sobre el acoso se remonta a los estudios realizados en escuelas en las que se presentaba la discriminación y el ataque a un niño por parte de sus otros compañeros de clases. De esta forma, los primeros estudios de mobbing en las escuelas se concentraron en la documentación, evaluación, intervención y prevención del problema (Olweus, 1978; citados por Hunter y Boyle, 2002).

A finales de la década de los 70, algunos países nórdicos iniciaron a investigar el acoso laboral en el campo de las organizaciones. Este interés se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años posteriores. En Colombia es poco lo que se ha trabajado en el tema. Los administradores de empresas, ingenieros industriales, psicólogos organizacionales y carreras afines que se desempeñan en el cargo de recursos humanos han comenzado a abordar este tema de una forma más precisa y concreta a partir del final de la década del 2010 (Peralta, 2004).

El acoso laboral, genera fuertes impactos en los conductores tanto en términos de eficiencia laboral, como desarrollo personal y el servicio al cliente. En términos laborales, sentirse acosado laboralmente disminuye la productividad debido a que el acosado laboralmente desarrolla sus actividades bajo estrés y depresión (Luna, 2003). En algunos casos, disminuyendo su capacidad en un porcentaje significativo, representado como pérdidas para la organización. En términos de desarrollo personal, este frecuente acoso vivido en el trabajo genera cuadros de estrés, deteriorando la salud del empleado y su desarrollo social, pues la presión y el estrés debilitan el sistema inmunológico (Sacipa, 1999).

El acoso laboral desencadena una serie de afectaciones que pueden concluir en aumento de riesgos laborales, dada la presión y estrés de los empleados que son víctimas del mismo, acarreando a las organizaciones no solo deterioro en el clima organizacional y la comunicación sino de carácter económico y de riesgo profesional (Sacipa, 1999). Por consiguiente, es de vital importancia que las empresas tomen medidas preventivas en el asunto a través de educación, talleres y mecanismos de control de los mismos, mitigando así la posibilidad de casos en la organización ya que la detección temprana mejora el clima organizacional. Se investiga y apropia el concepto de acoso laboral, sus características, el ámbito y los contextos en los cuales se desarrolla, se determinan las causas y demás condiciones de clima y cultura organizacional que se puede estar presentando.

Marco Teórico

Acoso laboral se puede entender como el conjunto de prácticas o conductas que buscan hostigar al trabajador, con el fin de amedrentar o intimidar, es una práctica que suele ser común en las empresas, y que la ley busca identificar, prevenir, corregir y sancionar, con el fin de proteger a los trabajadores de conductas que afecten sus derechos (Junquera & Ortego, 2010).

El acoso laboral o la violencia en el lugar de trabajo, va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo se incorpora a las agresiones físicas la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso, esto no es fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente, en el mundo laboral se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político (Luna, 2003).

Las prácticas de acoso laboral, restan competitividad a la empresa, puesto que el mobbing y la aplicación de esta errada acción de quienes lo ejercen, coartan y entorpecen el buen desarrollo del clima laboral y por ende el organizacional. El comportamiento y una buena comunicación es factor clave para el óptimo desarrollo de todo trabajador y grupo laboral en la organización. En un clima de acosadores, acosados y testigos pasivos de estas maniobras, la energía física, mental y la predisposición para llevar adelante los procesos, es mayor que en una empresa donde no hay mayores problemas de conducta, convirtiendo a la empresa en un pésimo lugar para trabajar.

El acoso laboral o mobbing es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha advertido un notable incremento en los últimos años. Sus consecuencias son devastadoras, no sólo para la víctima,

sino también para la empresa, la cual experimenta una importante disminución de su productividad; El mobbing también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales (Vicente, 2010; Piñuel, 2001).

Para algunas empresas, el acoso laboral puede tener un impacto considerable en las perspectivas de carrera de los trabajadores y a la misma vez puede deteriorar la productividad del mismo. De igual manera, debido al acoso en el trabajo, los trabajadores pueden perder su reputación. Adicional a lo mencionado anteriormente, esto puede obligar a una organización a experimentar algunos problemas como: reducir la moral de los trabajadores, afectar negativamente la productividad y el desempeño de los trabajadores, crear una relación defectuosa en el lugar de trabajo y causar la ausencia, la rotación laboral, los retrasos, la baja concentración en el trabajo, etc. (Rahman,2012).

Por otro lado, de acuerdo a Robbins & Judge (2009), la productividad laboral es uno de los primeros objetivos de una empresa. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas y en la manera en cómo se les trata (Singh, 2008).

Asimismo, las personas en una organización tienen comportamientos individuales y grupales, por lo que obtienen resultados individuales y como grupo. Por lo tanto, las personas trabajando individualmente obtienen un resultado o productividad individual, cuya suma no necesariamente será igual a la obtenida por el grupo (Quijano, 2006). Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las

organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (Marchant, 2006).

Es importante tener en cuenta que los administrativos de la empresa deben identificar esos factores que impulsan a los individuos a ser más eficientes y productivos (Jones & Chung, 2006). Tolentino (2004) sugiere que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia (Delgadillo, 2003).

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el acoso laboral puede producir efectos negativos sobre la productividad de trabajadores que a su vez afecta al funcionamiento de la empresa para la cual ellos laboran. Estos efectos negativos pueden influir negativamente la productividad y el rendimiento del trabajo. Al mismo tiempo, se puede producir un aumento del absentismo puede tener lugar un mayor número de accidentes de trabajo y se producen bajas de los trabajadores provocando unos mayores costes a las empresas (Agencia Europea de Seguridad en el Trabajo, 2014).

Marco Conceptual

Acoso laboral: se puede entender como el conjunto de prácticas o conductas que buscan hostigar al trabajador, con el fin de amedrentar o intimidar, es una práctica que suele ser común en las empresas, y que la ley busca identificar, prevenir, corregir y sancionar, con el fin de proteger a los trabajadores de conductas que afecten sus derechos (Junquera & Ortego, 2010).

Ambiente Empresarial: es el grupo de factores naturales y artificiales presentes en las áreas de trabajo y que potencialmente son capaces de influir sobre el trabajador (Pinzón, O. 2021).

Desprotección Laboral: toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador (Secretaría Distrital de Ambiente, 2021).

Discriminación Laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral (Secretaria Distrital de Ambiente, 2021).

Enfermedad: pérdida del equilibrio o alteración física, mental o social que impide al individuo su realización personal y la participación en el desarrollo de la comunidad. (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021)

Enfermedad Profesional: es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de actividad que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como Enfermedad Profesional por el Gobierno Nacional (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021).

Entorpecimiento Laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retrasarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen

acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos (López, A. 2021).

Inequidad Laboral: asignación de funciones a menosprecio del trabajador (López, A. 2021).

Maltrato Laboral: todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral (López, A. 2021).

Persecución Laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral (López, A. 2021).

Productividad laboral: es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción (López, A. 2021).

Productores de Sobrecarga Psíquica: Son todos aquellos factores de riesgo generados por la organización del trabajo o de la sociedad circundante (extralaboral), que pueden producir en los trabajadores tensiones emocionales desagradables, repetitivas y prolongadas (U desarrollo ocupacional. 2021).

Riesgo: es la posibilidad de que ocurra un accidente o perturbación funcional a la persona expuesta (U desarrollo ocupacional. 2021).

Riesgo Común: es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de cualquier actividad cotidiana no laboral (U desarrollo ocupacional. 2021).

Riesgo Ocupacional: es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual (Medina, C. 2013).

Riesgo Profesional: es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente (Medina, C. 2013).

Salud Ocupacional: la condición física, psíquica y social que se da en el trabajador como consecuencia de los riesgos a que se expone, derivados de su modo de incorporación en el proceso productivo en una sociedad históricamente determinada (Medina, C. 2013).

Transporte público: hacen referencia a sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida (Ministerio de Transporte (2019)).

Diseño de la Investigación

El propósito del capítulo tres es describir el diseño y los procedimientos de investigación de acción que se utilizarán para responder las preguntas de investigación presentadas en el capítulo uno de este documento de investigación: ¿Cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó? ¿Será que los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó están siendo acosados laboralmente? ¿Será que el acoso laboral influye en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó?

El presente estudio seguirá un modelo de investigación de método mixto basado en un diseño paralelo convergente. La investigación de métodos mixtos se ha definido como un modelo de investigación filosóficamente sustentado que combina modelos cualitativos y cuantitativos de un solo estudio o una serie de estudios para comprender un problema de investigación (Mertler, 2019). La evidencia recopilada puede mezclarse y el conocimiento aumenta de una manera más significativa de lo que cualquiera de los modelos podría lograr por sí solo (Creswell & Plano Clark, 2018). Por tanto, este método de investigación fue el más adecuado para abordar los objetivos de investigación de esta propuesta.

Se eligió este enfoque dado que el propósito de la investigación es determinar si el acoso laboral afecta la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó y registrar el comportamiento de los conductores de transporte público colectivo cuando están desempeñando sus funciones. Este estudio se realizará en un entorno natural principalmente a través de observaciones, entrevistas y cuestionarios que

permitan comprender los comportamientos de los conductores y las actitudes que toman sus jefes inmediatos o políticas de la empresa frente a ellos.

3.1 Plan de la Investigación

Aunque el acoso laboral ha sido estudiado detalladamente, es poca la información que se tiene sobre el acoso laboral a los que son expuestos los conductores de transporte público colectivo. Además, es menos la información que se tiene sobre las actitudes que toman las empresas de transporte público frente a los conductores.

El sector del transporte de pasajeros por vía terrestre no está exento de presentar en su interior formas y/o actos calificados como de acoso laboral. Por tal motivo, la presente investigación concentrará sus esfuerzos en identificar cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó. Esto podría determinar la situación que se puede presentar al respecto, en lo que se podría denominar como el recurso humano, como son los conductores.

Como el propósito de este estudio, es explorar cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó, es fundamental utilizar un método de indagación que garantice la fidelidad y la relevancia de la información obtenida para que sirva de soporte a la hora de concluir este estudio.

3.2 Escenario

Este estudio se llevará a cabo en las vías urbanas de la ciudad de Quibdó, departamento del Chocó. Los conductores de servicio de transporte público colectivo de pasajeros serán observados y entrevistados al inicio del estudio durante el transcurso de una de las rutas que deba cubrir durante la hora laboral. Este estudio se llevará a cabo durante el primer mes del año 2021.

3.3 Participantes

Cabe anotar que el servicio de transporte público colectivo de pasajeros en Quibdó, cuenta con aproximadamente 2 empresas que ofrecen un servicio local y/o intermunicipal; por lo tanto, es de tener en cuenta, que en estas empresas laboran un promedio de 100 conductores los cuales representarán la población a trabajar. Para poder responder a las preguntas de la investigación, se observó y entrevistó al 20 por ciento de los conductores de transporte colectivo de la ciudad de Quibdó en un medio natural.

Los participantes serán seleccionados mediante muestreo aleatorio simple utilizando tres criterios. Primero, los conductores no deben ser propietarios del vehículo. Segundo, los conductores de transporte público colectivo deben estar legalmente contratados por una de las empresas públicas de transporte colectivo de la ciudad de Quibdó. Tercero, los conductores deben estar laborando activamente por un año o más.

3.4 Muestreo

Es importante enfatizar que el servicio de transporte público colectivo de pasajeros en la ciudad de Quibdó está conformado por dos empresas que ofrecen un servicio local y/o intermunicipal. por lo tanto, es crucial tener en cuenta, que en estas empresas laboran un promedio de 100 conductores los cuales representarán la población o universo a trabajar.

Basados en esta información, se pudo establecer que una investigación de este calibre sería importante la selección de una muestra de acuerdo a unos criterios de selección previamente establecidos. Después de determinar la población universo se procedió a seleccionar el tamaño de la muestra, es decir, el número de personas a observar, entrevistar y encuestar a través del método estadístico de muestreo aleatorio simple. Para llevar a cabo este paso, se ha

usado una Calculadora de Tamaño de Muestras utilizando el software de Creative Research System como Sistema de cálculo de la muestra y se ha determinado lo siguiente:

- a) Un Nivel de confiabilidad del 95%
- b) Intervalo de confianza de 19.7
- c) Porcentaje elegido de 50 (0.5)
- d) Una Población de 100
- e) Con una Probabilidad del 83%
- f) Con una Improbabilidad del 17%

$$ss = \frac{Z^2 * (p) * (1-p)}{c^2}$$

Donde:

Z = valor Z (por ejemplo, 1,96 para un nivel de confianza del 95%)

p = porcentaje que elige una opción

c = intervalo de confianza, expresado como decimal

(por ejemplo, .04 = ± 4)

$$SS = \frac{95^2 * (50) * (1-50)}{19.7}$$

n = 20 personas que representan la muestra

El resultado de la cifra se redondeó a 20 de estos conductores observados, entrevistados y encuestados de las empresas de transporte público colectivo de pasajeros en la ciudad de Quibdó para trabajar con números y resultados exactos, lo cual representó un potencial encuestado del 20% del total de la población universo. Esta cantidad y porcentaje además de ser suficiente es muy apropiada para obtener unos datos confiables.

3.5 Recopilación de Datos y Procedimientos

El diseño de este estudio comprende tres métodos de investigación. Hatch y Lazaraton (1991) sugieren que el enfoque de múltiples métodos agrega un gran valor. La utilización de tres métodos permitirá una triangulación de datos y contribuirán al análisis de cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó.

Hittleman y Simon (2002) explican que la triangulación es un procedimiento de validación cruzada de información. Es un proceso de recopilación de información de varias fuentes sobre el mismo evento o comportamiento. Silverman y Seale (2005) explican que la triangulación metodológica es el uso de diferentes métodos y fuentes para corroborarse entre sí. La triangulación en esta investigación consistirá en (1) identificar a los conductores de servicio público colectivo de la ciudad de Quibdó; (2) observación directa de los conductores de servicio público colectivo de la ciudad de Quibdó; y (3) realizar una entrevista o un cuestionario a los conductores de servicio público colectivo de la ciudad de Quibdó.

3.6 Instrumentos

Cada una de las entrevistas será realizada por el investigador en una entrevista presencial, no estandarizada, utilizando horarios de entrevistas. Las preguntas de la entrevista serán abiertas, incluidas preguntas indirectas para obtener información sobre cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó.

También se utilizará dos cuestionarios, un cuestionario de productividad no estandarizado y un cuestionario estandarizado de estrategias de acoso en el trabajo Leymann Inventory of

Psychological Terrorization Modificado (LIPT-60) como método de recopilación de datos. Este cuestionario será llenado por el conductor o por el investigador cuando sea necesario. Este cuestionario contendrá preguntas abiertas y preguntas de calificación. Se utilizará un método de observación directa con los conductores para recopilar datos en su entorno habitual sin alterarlo.

Esta observación directa se llevará a cabo en un ambiente natural, es decir dentro de la buseta del objeto de estudio, durante el recorrido establecido por la empresa de transporte. Esta observación directa se realizará durante 45 minutos aproximadamente o durante el tiempo que dure el recorrido de la buseta desde el despacho hasta la terminal. De igual manera, la observación se llevará a cabo durante los días de semana en las horas que habitualmente se produce mayor tráfico o horas pico en la ciudad de Quibdó. Es decir, entre las 5 hasta las 8 pm.

3.7 Consideraciones Éticas

Se informará detalladamente a los participantes sobre el propósito del estudio y la forma en que se llevará a cabo. Les quedará muy claro que la participación es voluntaria y pueden retirarse en cualquier momento sin penalización. También se les describe claramente la justificación de este estudio, así como la recopilación y el análisis de datos.

Además, el investigador notificará a los participantes que no correrán ningún riesgo físico ni psicológico por participar en este estudio. El investigador debe considerar conscientemente las cuestiones éticas, que incluyen mantener la confidencialidad, proteger el anonimato de las personas y buscar el consentimiento, todo lo cual se informará a los participantes.

3.8 Análisis de Datos

La información recopilada de las observaciones directas se utilizará para calcular la proporción en la cual el acoso laboral afecta la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó.

El análisis de datos se realizará inicialmente durante el proceso de recopilación de datos. Cada sesión de entrevistas y observación directa proporcionará información sobre el método para que las entrevistas y observaciones posteriores se puedan adaptar para obtener información más profunda y específica. Hittleman y Simon (2002) sugieren que la interpretación de los datos durante la recopilación de datos puede ayudar a mejorar el estudio. Junto con la recopilación de datos, se volverán a examinar las preguntas de investigación para afinar el enfoque de la investigación y contribuir a las sesiones de entrevistas y la recopilación de documentación. Después de recopilar los datos en el campo, la documentación se ordenará según su importancia.

3.9 Conclusiones

El propósito de este estudio fue explorar el acoso laboral y su incidencia en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó. Cada sesión de entrevistas, cuestionarios y observaciones directas proporcionaron información sobre el método utilizado de modo que las entrevistas y observaciones posteriores pudieran adaptarse para obtener información más profunda y específica. Hittleman y Simon (2002) sugieren que la interpretación de los datos durante la recopilación de datos puede ayudar a mejorar el estudio. Junto con la recopilación de datos, se revisaron las preguntas de investigación para afinar el enfoque de la investigación y contribuir a las sesiones de entrevistas y la recopilación de documentación. Después de la recolección de datos en el campo

(observaciones y cuestionarios en el lugar de trabajo de los conductores), la documentación se ordenó según su importancia. La información recopilada de las observaciones directas se utilizó para calcular el nivel de estrés o conformismo de los conductores con sus cargas laborales, así como la percepción que ellos tienen sobre acoso laboral en la compañía para la cual ellos laboran. El análisis de datos se realizó inicialmente durante el proceso de recopilación de datos.

Análisis de Datos

4.0 Discusión y Análisis de Datos

Este estudio de investigación de método mixto abordó las siguientes preguntas principales: 1. ¿Cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó? 2. ¿Será que los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó están siendo acosados laboralmente? y 3 ¿Será que el acoso laboral influye en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó? Para poder responder a estas preguntas, nosotras observamos y entrevistamos a veinte (20) conductores de transporte colectivo de la ciudad de Quibdó en un medio natural, es decir dentro del vehículo que ellos conducían y también en la zona de despacho.

4.1 Presentación de los Datos

Figura 1.

¿Está usted contratado legalmente en esta empresa de transporte?

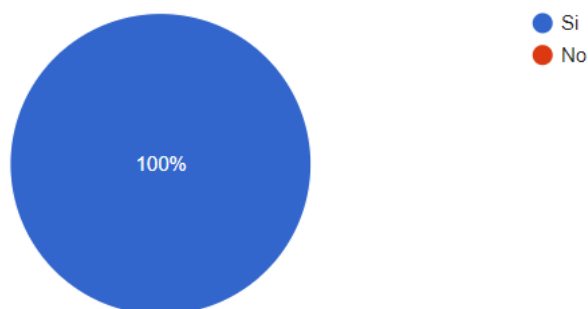
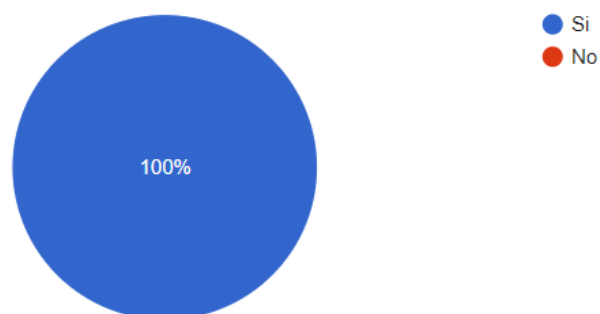
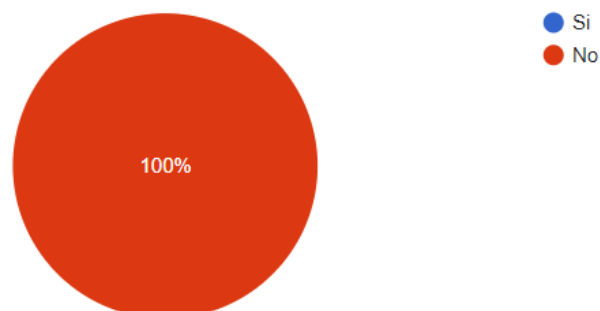


Figura 2.

¿Lleva usted trabajando en esta empresa de transporte un año o más?

**Figura 3.**

¿Es usted propietario de este vehículo?



Las gráficas 1, 2 y 3 representan las respuestas a las preguntas iniciales para determinar la elegibilidad de los sujetos para participar en esta investigación. El 100% de los conductores respondieron que ellos están contratados legalmente en la empresa de transporte para la cual trabajan, que llevan un año o más años trabajando para esa empresa de transporte y que no son propietarios de los vehículos en los cuales trabajan.

Tabla 1.*Información General*

Preguntas	Opciones	Porcentajes
Edad	18 - 28 años	15%
	29 - 38 años	20%
	39 - 48 años	55%
	De 49 en adelante	10%
Genero	Femenino	0%
	Masculino	100%
	LGBT	0%
Nivel de educación?	-	-
	Algo de básica primaria	0%
	Básica primaria completa	0%
	Algo de bachillerato	5%
	Bachillerato completo	45%
	Carrera técnica	40%
	Otro	10%
¿Cuántos años lleva usted trabajando como conductor de servicio público colectivo?	De 1 a 4 años	45%
	De 5 a 9 años	45%
	De 10 a 14 años	10%
	Mas de 14 años	0%

Los resultados descriptivos de las primeras cuatro preguntas sobre información general que

aparecen en el cuestionario de productividad y tabla observaciones de los conductores, incluido

el porcentaje de respuestas, se presentan en la Tabla 1. Con respecto a la edad, el 15%

respondieron que están entre los 18 y los 28 años, el 20% entre los 29 y 38 años, el 55% entre 39

y 48 años y el 10% entre 49 y más años. El 100% de los conductores se identificaron en el

género masculino. El 5% de los conductores tiene un nivel de educación solo de bachillerato, el

45% tiene el bachillerato completo, el 40% tienen una carrera técnica y el 10% tienen otro nivel

de educación. Con respecto a los años que llevan trabajando en esa empresa de transporte, el

45% lleva de 1 a 4 años, otro 45% de 5 a 9 años y el 10% de 10 a 14 años.

Tabla 2.

Productividad Laboral

Preguntas	Opciones	Porcentajes
¿Conoce los objetivos de esta empresa?	C.D.	0%
	E.D.	0%
	N.	5.2%
	D.A.	73.7%
	C.A.	21.1%
¿Se siente parte del equipo de trabajo?	C.D.	5%
	E.D.	0%
	N.	10%
	D.A.	70%
	C.A.	15%
¿Siempre da lo mejor en cualquier actividad que realiza?	C.D.	0%
	E.D.	0%
	N.	15%
	D.A.	65%
	C.A.	20%
¿Se visualiza trabajando en esta empresa en los próximos cinco años?	C.D.	10%
	E.D.	10%
	N.	30%
	D.A.	40%
	C.A.	10%
¿Qué se espera de mí para lograr los objetivos en esta empresa?	C.D.	5%
	E.D.	0%
	N.	15%
	D.A.	70%
	C.A.	10%
¿Se siente orgulloso de formar parte de esta empresa?	C.D.	0%
	E.D.	5%
	N.	25%
	D.A.	55%
	C.A.	15%
¿Le recomendaría esta empresa para trabajo a un familiar o amigo cercano?	C.D.	0%
	E.D.	10%
	N.	20%
	D.A.	55%
	C.A.	15%
¿ Esta empresa de transporte se preocupa por los empleados?	C.D.	0%
	E.D.	5%
	N.	30%
	D.A.	65%
	C.A.	0%
¿Pretende continuar trabajando en esta empresa?	C.D.	10%
	E.D.	10%

	N.	20%
	D.A.	50%
	C.A.	10%
	C.D.	0%
	E.D.	10%
	N.	25%
	D.A.	60%
	C.A.	5%

¿ En general se siente satisfecho de trabajar en esta empresa?

(Completamente en Desacuerdo (CD), En desacuerdo (ED), Neutro (N), De acuerdo (DA), Completamente de acuerdo (CA))

Los resultados descriptivos de la sección de productividad laboral que aparecen en el cuestionario de productividad y tabla observaciones de los conductores, incluido el porcentaje de respuestas, se presentan en la Tabla 2. El 73.7% de los conductores respondieron que están de acuerdo con que conocen los objetivos de esta empresa, mientras que el 21.1% están completamente de acuerdo y el 5.2% respondieron que están neutros. El 70% de los conductores están de acuerdo que se sienten parte del equipo de trabajo, mientras el 15% están completamente de acuerdo, el 10% se sienten neutros y 5% están completamente en desacuerdo.

El 65% de los conductores están de acuerdo que dan lo mejor en cualquier actividad que realizan, mientras el 20% están completamente de acuerdo y el 15% están neutros. El 40% están de acuerdo que se visualizan trabajando en esa empresa en los próximos 5 años, mientras que el 30% se sienten neutros, el 10% están en desacuerdo y el 10% están completamente en desacuerdo. El 70% de los conductores están de acuerdo que saben lo que se espera de ellos para lograr los objetivos de la empresa, mientras que el 15% están neutros, el 10% están completamente de acuerdo y el 5% completamente en desacuerdo.

El 55% de los conductores están de acuerdo que se sienten orgullosos de formar parte de esa empresa, mientras el 25% están neutros, el 15% están completamente de acuerdo y el 5% están completamente en desacuerdo. El 55% de los conductores están de acuerdo que le recomendaría esa empresa para trabajo a un familiar o amigo cercano, mientras el 20% están neutros, el 15%

están completamente de acuerdo y el 10% están en desacuerdo. El 65% de los conductores están de acuerdo que esa empresa de transporte se preocupa por los empleados, mientras el 30% están neutros y el 5% están en desacuerdo. El 50% de los conductores están de acuerdo que pretenden seguir trabajando en esa empresa, mientras que el 20% están neutros, el 10% están completamente de acuerdo, el siguiente 10% están en desacuerdo y el otro 10% están completamente en desacuerdo. Por último, el 60% de los conductores están de acuerdo que en general se sienten satisfechos de trabajar en esa empresa, mientras que el 25% están neutros, el 10% están en desacuerdo y el 5% están completamente de acuerdo.

Tabla 3.

Tabla de observaciones

Preguntas	Opciones	Porcentajes
El conductor parece estar triste o desmotivado	Si	20%
	No	80%
Conduce por debajo de la velocidad máxima	Si	35%
	No	65%
Recibe a los pasajeros con amabilidad	Si	25%
	No	75%
Para en los semáforos en rojo	Si	60%
	No	40%
Espera a que el pasajero se siente para seguir conduciendo	Si	35%
	No	65%
Espera a que los pasajeros se bajen completamente para seguir conduciendo	Si	30%
	No	70%
Espera a que los peatones crucen la calle	Si	45%
	No	55%

Los resultados descriptivos de la sección de observaciones que aparecen en el cuestionario de productividad y tabla observaciones de los conductores, incluido el porcentaje de respuestas, se presentan en la Tabla 3. El 80% de los conductores parecen estar tristes o desmotivados, mientras el 20% parece no estarlo. El 35% de los empleados conducen por debajo de la velocidad máxima y el 65% no lo hacen. El 25% de los conductores reciben a los pasajeros con amabilidad, mientras el 75% no los reciben con amabilidad. El 60% de los conductores paran en

el semáforo en rojo y el 40% no paran. El 35% de los conductores esperan a que el pasajero se siente para seguir conduciendo, mientras el 65% no esperan. El 30% de los conductores esperan que los pasajeros se bajen completamente para seguir conduciendo y el 70% no esperan. El 45% de los conductores esperan a que los peatones crucen la calle y el 55% no esperan.

Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60, Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado.

Modificado y traducido por Jose Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodriguez Abuín. Esta prueba estandarizada contiene 60 preguntas para medir los niveles de acoso laboral en empleados.

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

*Los resultados se presentarán por subescalas para la mejor interpretación de los datos**

Tabla 4

Subescala de Desprestigio Laboral (DL)

Preguntas	Opciones	Porcentajes
5. ¿Critican su trabajo?	0	10%
	1	25%
	2	40%
	3	15%
	4	10%
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo?	0	55%
	1	35%
	2	5%
	3	5%
	4	0%
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas?	0	30%

	1	60%
	2	10%
	3	0%
	4	0%
18. ¿Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted?	0	35%
	1	50%
	2	15%
	3	0%
	4	0%
28. ¿Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada?	0	50%
	1	35%
	2	15%
	3	0%
	4	0%
49. ¿Se someten a informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse?	0	95%
	1	5%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
50. ¿Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted?	0	100%
	1	0%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
54. ¿Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos?	0	30%
	1	55%
	2	10%
	3	5%
	4	0%
55. ¿Ocultan sus habilidades y competencias especiales?	0	35%
	1	35%
	2	30%
	3	0%
	4	0%
56. ¿Exageran sus fallos y errores?	0	10%
	1	30%
	2	25%
	3	25%
	4	10%
57. ¿Informan mal sobre su permanencia y dedicación?	0	30%
	1	45%
	2	25%
	3	0%
	4	0%
58. ¿Controlan de manera muy estricta su horario?	0	20%
	1	55%

	2	25%
	3	0%
	4	0%
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades?	0	40%
	1	45%
	2	15%
	3	0%
	4	0%
60. ¿Se le provoca para obligar a reaccionar emocionalmente?	0	50%
	1	35%
	2	15%
	3	0%
	4	0%

Los resultados grupales de la Subescala de Desprestigio Laboral muestran que un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros. A excepción del 10% de los conductores que han experimentado que extremadamente critican su trabajo y del 25% de conductores que han experimentado bastante que exageran sus fallos y errores.

Tabla 5.

Subescala de Entorpecimiento del Progreso (EP)

Preguntas	Opciones	Porcentaje
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros?	0	95%
	1	0%
	2	5%
	3	0%
	4	0%
27. ¿Le asignan un trabajo humillante?	0	95%
	1	0%
	2	5%
	3	0%
	4	0%

32. ¿No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer?	0	80%
	1	20%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
33. ¿Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas?	0	20%
	1	60%
	2	15%
	3	5%
	4	0%
34. ¿Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles?	0	75%
	1	25%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia?	0	80%
	1	20%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
37. ¿Le obligan a realizar tareas humillantes?	0	100%
	1	0%
	2	0%
	3	0%
	4	0%

Los resultados grupales de la subescala de entorpecimiento del progreso muestran de igual manera que un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellos comportamientos que refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias. Excepto el 5% de los conductores que han experimentado bastante que le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.

Tabla 6

Subescala de Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación (BC)

Preguntas	Opciones	Porcentajes
3. ¿Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar?	0	15%
	1	45%
	2	20%
	3	15%
	4	5%
11. ¿Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas?	0	55%
	1	40%
	2	0%
	3	5%
	4	0%
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted?	0	65%
	1	25%
	2	5%
	3	5%
	4	0%
13. No consigue hablar con nadie, ¿todos le evitan?	0	90%
	1	5%
	2	0%
	3	5%
	4	0%
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted?	0	95%
	1	5%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
16. ¿En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible?	0	95%
	1	5%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
51. ¿Devuelven, abren o interceptan su correspondencia?	0	65%
	1	25%
	2	10%
	3	0%
	4	0%
52. ¿No le pasan las llamadas, o dicen que no está?	0	70%
	1	30%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
53. ¿Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted?	0	75%
	1	25%

2	0%
3	0%
4	0%

Los resultados grupales de la subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación muestran que un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que casi todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellos comportamientos referidos a un bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización). Excepto el 15% de los conductores que sienten bastante que sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar; del 5% de conductores que sienten bastante que ignoran su presencia, no responden a sus preguntas; y el 5% que sienten bastante que no consigue hablar con nadie, todos le evitan.

Tabla 7

Subescala de Intimidación Encubierta (IE)

Preguntas	Opciones	Porcentajes
7. ¿Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras?	0	90%
	1	5%
	2	5%
	3	0%
	4	0%
9. ¿Recibe escritos y notas amenazadoras?	0	85%
	1	5%
	2	10%
	3	0%
	4	0%
43. ¿Le ocasionan a propósito gastos para perjudicar?	0	75%
	1	20%
	2	5%
	3	0%
	4	0%
44. ¿Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo?	0	95%
	1	0%
	2	0%
	3	5%
	4	0%

46. ¿Ocasianan daños en sus pertenencias o en su vehículo?	0	55%
	1	35%
	2	0%
	3	0%
	4	10%
47. ¿Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)?	0	50%
	1	20%
	2	5%
	3	10%
	4	15%
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo?	0	10%
	1	50%
	2	15%
	3	5%
	4	20%

Los resultados grupales de la subescala de intimidación encubierta muestran que un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que casi todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellos comportamientos referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos. Excepto el 5% de conductores que sienten bastante que le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo; el 10% que siente que le manipulan bastante, el 15% que le manipulan extremadamente sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador); y el 5% que sienten que le sustraen bastante, el 20% siente que le sustraen extremadamente algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.

Tabla 8

Subescala de Intimidación Manifiesta (IM)

Preguntas	Opciones	Porcentajes
1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir?	0	0%
	1	60%
	2	20%
	3	20%
	4	0%
2. ¿Le interrumpen cuando habla?	0	5%
	1	35%

	2	35%
	3	15%
	4	10%
4. Le gritan o le regañan en voz alta?	0	25%
	1	35%
	2	25%
	3	15%
	4	0%
8. ¿Se le amenaza verbalmente?	0	25%
	1	55%
	2	15%
	3	5%
	4	0%
19. Le ponen en ridículo, ¿se burlan de usted?	0	40%
	1	45%
	2	15%
	3	0%
	4	0%
29. ¿Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas?	0	10%
	1	40%
	2	40%
	3	10%
	4	0%

Los resultados grupales de la subescala de intimidación manifiesta muestran que, un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que casi todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellos comportamientos referidos a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo. A excepción del 20% que sienten bastante que sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir; el 15% que le interrumpen bastante, el 10% siente que le interrumpen extremadamente cuando habla; el 15% que siente que le gritan o le regañan bastante en voz alta; y el 10% siente bastante que sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.

Tabla 9*Subescala de Desprestigio Personal (DP)*

Preguntas	Opciones	Porcentajes
6. ¿Critican su vida privada?	0	35%
	1	50%
	2	0%
	3	15%
	4	0%
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender?	0	100%
	1	0%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
21. Intentan obligar a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica?	0	100%
	1	0%
	2	0%
	3	0%
	4	0%
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas?	0	40%
	1	20%
	2	15%
	3	10%
	4	15%
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada?	0	35%
	1	45%
	2	10%
	3	5%
	4	5%
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes?	0	50%
	1	35%
	2	10%
	3	5%
	4	0%
31. ¿Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados?	0	70%
	1	30%
	2	0%
	3	0%
	4	0%

Los resultados grupales de la subescala de desprestigio personal muestran que un alto porcentaje de los individuos abordados no son afectados considerablemente en esta área. Es decir, que casi todos los conductores no experimentan o experimentaron en un mínimo grado aquellos comportamientos referidos a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la

laboral), mediante la crítica, burla y de su forma de ser, vivir y pensar. A excepción del 15% que siente que le critican bastante su vida privada; 5% que le ridiculizan bastante, 5% que le ridiculizan extremadamente o se burlan de su vida privada; y el 5% que siente que le dirigen bastantes insultos o comentarios obscenos o degradantes.

4.2 Limitaciones de la Investigación

Como estudio preliminar, la capacidad para generalizar los hallazgos de esta investigación está limitada por la naturaleza de la muestra y el pequeño tamaño de la muestra (es decir, una muestra de conveniencia, recolección de la información aleatoria sin la participación directa de las empresas de transporte público de pasajeros de la ciudad de Quibdó). Además, en la recopilación de datos, los conductores masculinos estuvieron muy sobrerrepresentados. Jerome et al. (1999). Sin embargo, estos investigadores no encontraron ninguna correlación entre el género y la precisión en el cuestionario. En consecuencia, este aspecto en particular no fue investigado en el presente estudio. Además, el cuestionario de productividad y tabla de observaciones tenía un alcance limitado y una validez desconocida (Jerome et al. 1994), porque no era un cuestionario estandarizado; fue realizado por las investigadoras.

En la formulación del diseño de la investigación, fue imposible dar cuenta de las siguientes variables: dificultades a nivel personal de los conductores que pudiesen influir en su comportamiento laboral, el grado de estrés en los conductores generados por dificultades emocionales o financieras que pudiera ejercer un efecto negativo en la productividad laboral y últimamente el nivel de conformismo con respecto al salario devengado.

Lecciones Aprendidas

De acuerdo a los resultados arrojados por esta investigación, en donde se evidencia la relación que existe entre el acoso laboral y su incidencia en la productividad, es importante la implementación de programas y/o actividades tanto para los departamentos administrativo y operativo de las empresas de transporte público colectivo de la ciudad de Quibdó con el fin de aumentar los niveles de productividad en las empresas.

Es indispensable que el departamento administrativo de las empresas de transporte público trabajen en implementar o mejorar un sistema de comunicación directo entre este departamento y el departamento operativo. Se recomienda que tengan en cuenta las actitudes y comportamientos de los miembros de cada uno de los departamentos para que esto ayude en la prevención, control, o erradicación del clima organizacional negativo para mantener o mejorar la productividad laboral. Al aplicarse este sistema, se puede reducir la alta rotación de conductores, aumentar el sentido de pertenencia entre los dos departamentos y aumentar los niveles de conformidad y de bienestar organizacional.

para mejorar tanto los procesos de comunicación como las relaciones interpersonales en ambos departamentos se recomienda la implementación programas y talleres que contengan componentes lúdicos o recreativos de crecimiento personal. Estas actividades también podrían estar dirigidas a la creación o mejora de técnicas o estrategias laborales relacionadas con la productividad, empatía, liderazgo y la competitividad para fomentar el sentido de pertenencia entre los empleados.

Cabe resaltar, que sería conveniente que el departamento de talento humanos implementarse una serie de actividades como por ejemplo enviar cartas de felicitaciones o un pequeño detalle el día de los cumpleaños a los conductores para que estos sientan que hacen parte de un buen equipo de trabajo y que los servicios que prestan son tenidos en cuenta en la compañía. De igual manera, se podrían desarrollar talleres en los cuales se abordan temas sobre convivencia positiva, importancia de la ética y valores, derechos humanos y/o laborales, tolerancia, respeto y otros componentes sociales que contribuyan positivamente en el mejoramiento del clima organizacional y de esta forma elevar los niveles de productividad empresarial no solo del departamento operativo, sino, del departamento administrativo.

Adicionalmente, se recomienda realizar la creación y difusión de un manual de convivencia, que contenga sucesos o historias anónimas en general sin que puedan ser identificadas por algunos de los empleados de las empresas para que sean tenidas en cuenta como ejemplos para evitar altercados entre los empleados y por ende se crean unos vínculos positivos entre ellos para reafirmar un ambiente laboral positiva.

Finalmente, se sugiere a las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó, la implementación de Indicadores Claves de Desempeño (KPI), que permitan el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte público colectivo, entre los cuales podemos considerar: la calidad del servicio ofertado (Cobertura de Rutas, Frecuencia con la que Pasan las Rutas, Horarios en los que Pasan las Rutas , El valor que Paga por el Servicio, El Estado de las paraderos); Accesibilidad (facilidad para abordar el transporte, accesibilidad para las personas con discapacidad); Información y Atención al Pasajero (El trato del Personal con el Pasajero e identificación de las rutas); Duración de recorrido y espera (tiempo que demoran esperando los pasajeros las rutas y tiempo que duran los recorridos de las rutas; comodidad de

los pasajeros durante el viaje (comportamiento de los usuarios dentro del servicio, aseo de dentro del sistema y la forma de conducir).

Los Indicadores Claves de Desempeño son aquellos que cuantifican el comportamiento de un proceso específico, dándole importancia al “como” y mostrando que tan efectivos resultan los procesos con el fin de alcanzar los objetivos fijados por el sistema. También se dice que los KPI son métricas financieras o visión cuantitativa utilizada para cuantificar los objetivos que muestran el rendimiento en un sistema y que por lo general se plantean a partir de su plan estratégico, permitiendo a los ejecutivos de las compañías comuniquen cada uno de los elementos del plan a todos los niveles jerárquicos. (García Mora, 2002).

Un indicador se puede establecer como una dimensión cuantitativa que describe el desempeño de una ocurrencia u actividad específica que al contrastarse con otros indicadores permite definir condiciones positivas o negativas. (Sanz Alfonso, 2002).

Conclusiones

Los resultados arrojados por este estudio abordaron su propósito y dieron respuesta a las preguntas iniciales de esta investigación. Las cuales son: ¿Cómo afecta el acoso laboral la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó? ¿Será que los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó están siendo acosados laboralmente? y ¿Será que el acoso laboral influye en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quibdó?

El análisis de los datos tanto de las encuestas, entrevistas y observaciones de campo nos permitieron identificar que la mayoría de los conductores perciben que tienen una adecuada productividad laboral y que en general se sienten satisfechos de hacer parte de la empresa de transporte en la cual ellos laboran. Los datos recolectados en la observación directa indican que muy pocos conductores presentaban índices de desmotivación y que más bien presentaban un déficit del uso de las normas de tránsito. Por lo cual ponían en riesgo su propia vida, la vida y seguridad de los pasajeros y transeúntes al momento de prestar el servicio de transporte.

De igual manera, datos arrojados por el cuestionario estandarizado LIPT-60 demostraron que la mayoría de los conductores encuestados percibieron que no eran acosados laboralmente. Estos resultados también dieron a conocer que casi todos los conductores de servicio público de transporte colectivo de la ciudad de Quibdó, no han percibido desprestigio laboral, entorpecimiento de su progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación con otros, intimidación encubierta o manifiesta o desprestigio personal.

Bibliografía

- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2014). Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER-2. Bilbao.
- Barrado, M. & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, (38),25-44. ISSN: 1994-3733.
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
- Boada, J.; De Diego, R. y Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*,1, 5.
Canadian Journal of Psychiatry, 39(9), 563-567. Retrieved from [https:// www. Ncbi .nlm .nih .gov/pubmed/7874659](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7874659)
- Creative Research System. (2021) The Survey System <http://www.surveymsoftware.net/sscalce.htm>
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Diseñando y conduciendo una investigación de método mixto*. (Tercera ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Departamento Administrativo Nacional De Estadística – DANE (2020) Información Capital. <https://www.dane.gov.co/files/varios/informacion-capital-DANE-2019.pdf>
- Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.

- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A Review of Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A review Journal*, 4,371-401
- Gonzalez J. (2005) Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60
<http://gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>
- Hatch, E. & A. Lazaraton (1991). *Manual de la investigación: Diseño y estadísticas para la lingüística aplicada*. Newbury House.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Hittleman, D. & Simon, A. J. (2002). *Interpretación de la investigación educativa: Una introducción para investigadores del consumismo*. Upper Saddle River, N.J: Merrill.
- Hunter, S. C. y Boyle, J. (2002). Perceptions of control in the victims of school bullying: the importance of early intervention. *Educational Research*, 44, 3, 323-336. DOI :
10.1080/0013188022000031614
- Ibáñez, T. e Iñiguez, L. (1996). Aspectos metodológicos de la psicología social aplicada. En A. Garrido y J. Torregrosa, *La Psicología social aplicada*. Mc Graw hill.
- Jerome, L., Gordon, M., & Hustler, P. (1994). A comparison of American and Canadian drivers' knowledge and attitudes towards bullying in their jobs.
- Jerome, L. Washington, P., Laine, C. & Segal, A. (1999). Transporters' knowledge and attitudes about bullying in their jobs: A comparison with new drivers. *Canadian Journal of Psychiatry*, 44, 192. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0143034305052913>
- Jiménez, A. (2006). *La práctica investigativa en ciencias sociales* (Torres Carrillo, A. (comp.)). Departamento de Ciencias Sociales. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

- Jones, E.& Chung, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1): 32-38
- Junquera, A. & Ortego, I. (2010). Los Nuevos Delitos de Acoso Laboral y Acoso Inmobiliario, en *Práctica Penal: Cuaderno Jurídico*, Núm.61,
- Hittleman, D. & Simon, A. J. (2002). *Interpreting educational research: An introduction for consumers of research*. Merrill.
- Hubert, A. y Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10,4, 375- 392
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaria de Salud Laboral: Madrid.
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1): 58-69.
- Martínez, J. (2003). *Formato para construir referencias documentales bajo el sistema "Harvard"*. México: Universidad Iberoamericana. Departamento de Comunicaciones.
- Mertler, C. (2019). *Qué es investigación educativa: Introducción a la investigación educativa*. (segunda ed.) (pp. 13). SAGE.
- Ministerio de Transporte (2019). *Plan vial Departamento del Chocó: Transporte Departamento del Chocó*. Extraide de <https://www.mintransporte.gov.co/buscar/?q=quibdo>
- Mishna, F. (2003). Working places and Bullying: Double Jeopardy. *Journal of difficulties in labor*, 4, 336-347

Naranjo, E. (2003). Seminario Estudios de Usuario. Universidad de Antioquia.

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/boa/contenidos.php/6507de4b37a18e23ae805ec86af5b197/348/1/contenido/unidad4/estado_arte.html.

Oficina de Actividades para los Trabajadores. (ACTRAV) (2011) Políticas y Regulaciones para Luchar Contra el Empleo Precario. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/meetingdocument/wcms_164288.pdf

Patiño, M. (2003). Significados construidos acerca del hostigamiento laboral de dos trabajadoras que expresan haberlo experimentado. Trabajo de grado, María Claudia Peralta Gómez, Directora. Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana.

Peralta, A. (2004). El acoso laboral - Mobbing- perspectiva psicológica. Revista de Estudios Sociales [En línea]. <http://journals.openedition.org/revestudsoc/24892>

Piñuel, I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso laboral. Sal terra

Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A.

Rahman, M. (2012). Journal of General Education, ISSN: 2223-4543, Volume-1, December 2011, PP-42-50

Rivera, j. & Rodríguez, M. (2005). manual-lipt60.pdfLeymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado. <http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.

- Sacipa, S. (1999). *¿Anclados en las dinámicas de las violencias? Proyecto opinión pública. Área de psicología social. Facultad de psicología: Universidad Javeriana.*
- Salazar, S y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista psicológica, 12, 141-169*
- Silverman, D. & Seale, C. (2005) *Haciendo investigación cualitativa: un manual de la práctica (2nd ed). SAGE.*
- Singh, H. (2008). *Human factor and organizational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.*
- Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement. European Productivity Network Seminar, Budapest, 13-14 May 2004.*
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10 ,4, 369-373*

Apéndices

Formato de Consentimiento de Participación

FORMATO DE CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

Estimado (a) conductor(a),

Mi nombre es Yarleici Romaña Sánchez/Leodanny Parra Andrade estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Este documento tiene como objetivo invitarlo a participar en mi investigación sobre la Incidencia en la Productividad de los Conductores de las Empresas de Transporte Público Colectivo en la Ciudad De Quibdó. Espero que este estudio me ayude a comprender mejor las condiciones de empleo de los conductores de transporte público.

Esta es una encuesta anónima, que debería tomar aproximadamente 40 minutos de su tiempo. Haré más de 60 preguntas sobre su experiencia como conductor . Para poder hacer parte de este estudio, usted debe estar contratado legalmente en esta empresa de transporte, llevar trabajando en esta empresa de transporte un año o más y usted no puede ser el propietario de este vehículo.

Esta investigación es completamente voluntaria y su participación será anónima; nadie sabrá quién ha realizado esta encuesta.

Si desea participar en este estudio, firma en este espacio en blanco

Nombre _____ (opcional)

Firma _____

Gracias por su participación.

Cuestionario y Tabla de Observaciones

Acceso Laboral: Incidencia en la Productividad de los Conductores de las Empresas de Transporte Público Colectivo en la Ciudad De Quidá. 2

QUESTIONARIO

Este cuestionario está diseñado para proporcionar a esta investigación datos que serían útiles para explorar el acceso laboral y la incidencia en la productividad de los conductores de las empresas de transporte público colectivo en la ciudad de Quidá. Sus respuestas se combinarán con las de otros participantes para producir informes y estadísticas resumidas.

Confidencialidad:

Toda la información que se recopile en este estudio se tratará de forma confidencial. Si bien los resultados pueden estar disponibles para diferentes países o dentro de este país, se le garantiza que ni usted ni la compañía de transporte en la cual usted labora serán identificados en ningún informe de este estudio. [La participación en esta encuesta es voluntaria y cualquier individuo puede retirarse en cualquier momento].

¡Muchas gracias por su cooperación!

¿Está usted contratado legalmente en esta empresa de transporte?	SI	no
¿Lleva usted trabajando en esta empresa de transporte un año o más?	SI	no
¿Es usted propietario de este vehículo?	si	NO

Información general:

1. Edad a) 18 a 28 b) 29 a 38 c) 39 a 48 d) 49 en adelante	2. Género a) Femenino b) Masculino c) LBGT
3. Nivel de educación a) Algo de Básica Primaria b) Básica Primaria Completa c) Algo de bachillerato d) Bachillerato completo e) Carrera técnica f) Otro _____	4. ¿Cuántos años lleva usted trabajando como conductor de servicio público colectivo? a) De 1 a 4 años b) De 5 a 9 años c) De 10 a 14 años d) Más de 15 años

Tabla de Productividad Laboral:

Completamente en Desacuerdo (CD), En desacuerdo (ED), Neutro (N), De acuerdo (DA), Completamente de acuerdo (CA)

Numero	pregunta	CD	ED	N	DA	CA
1	¿Conoce los objetivos de esta empresa?					
2	¿Se siente parte del equipo de trabajo?					
3	Siempre da lo mejor en cualquier actividad que realiza?					
4	¿Se visualiza trabajando en esta empresa en los próximos cinco años?					
5	Se lo que se espera de mí para lograr los objetivos en esta empresa?					
6	¿Se siente orgulloso de formar parte de esta empresa?					
7	Le recomendaría esta empresa para trabajo a un familiar o amigo cercano?					
8	Esta empresa de transporte se preocupa por los empleados					
9	pretende continuar trabajando en esta empresa					
10	En general se siente satisfecho de trabajar en esta empresa?					

Tabla de Observaciones:

Numero	COMPORTAMIENTO OBSERVADO EN EL CONDUCTOR	RESPUESTA	
1	El conductor parece estar triste o desmotivado	Si	No
2	Conduce por debajo de la velocidad máxima	Si	No
3	Recibe a los pasajeros con amabilidad	Si	No
4	Para en los semáforos en rojo	Si	No
5	Espera a que el pasajero se siente para seguir conduciendo	Si	No
6	Espera a que los pasajeros se bajen completamente para seguir conduciendo	Si	No
7	Espera a que los peatones crucen la calle	si	no

Cuestionario Estandarizado LIPT-60

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....Apellidos.....

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP..... Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero ("0") si **no** ha experimentado esa conducta en absoluto

el uno ("1") si la ha experimentado **un poco**

el dos ("2") si la ha experimentado **moderada o medianamente**

el tres ("3") si la ha experimentado **bastante** y

el cuatro ("4") si la ha experimentado **mucho o extremadamente**:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla..	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo..	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente..	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo..	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4

12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus.. compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4

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