

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte.**

**AUTORA:**

**Masache Escobar, María Elena**

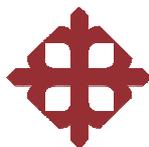
**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR**

**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mg.**

**Guayaquil, Ecuador**

**13 de septiembre de 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

### CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo** “**Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte**”, fue realizado en su totalidad por **Masache Escobar María Elena**, como requerimiento para la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**.

#### TUTOR

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mg.**

#### DIRECTORA DELA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Ana Quevedo Terán, Mg.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Masache Escobar, María Elena**

### DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, "Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte" previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

**Masache Escobar, María Elena**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Masache Escobar, María Elena**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Masache Escobar, María Elena**

## Urkund Analysis Result

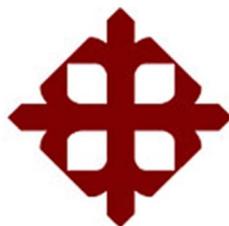
Analysed Document: TESINA MOBBING corregida 11-09-2018 - con APA.docx--.docx  
(D41391848)  
Submitted: 9/12/2018 7:54:00 PM  
Submitted By: juliomariabv@gmail.com  
Significance: 2 %

### Sources included in the report:

TRABAJO PRE FINAL.docx (D40821807)  
Tesis Gema - 02-Enero -2018.docx (D34465164)

### Instances where selected sources appear:

3



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Ana Quevedo Terán, Mgs.**

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** UTE A-2018

**ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO**

**ESTUDIANTE:** MASACHE ESCOBAR , MARIA ELENA

<b>COMPONENTE TEORICO 60%</b>	
<b>PRIMER INTENTO</b>	<b>SEGUNDO INTENTO</b>
NOTA SOBRE 10:  6.50	NOTA SOBRE 10:  7.48
<b>NOTA COMPONENTE TEORICO 7.48</b>	

<b>COMPONENTE PRACTICO 40%</b>			
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
NOTA SOBRE 10:  9.43  TOTAL: 70%	NOTA SOBRE 10:  9.81  TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10:  9.50  TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10:  9.63  TOTAL: 10%
<b>NOTA COMPONENTE PRACTICO 9.50</b>			

**NOTA FINAL: 8.28**

CHRISTOPHER FERNANDC  
MUÑOZ SANCHEZ  
Tutor

SARA ROWENA  
ACOSTA BUSTAMANTE  
Miembro 1 del Tribunal

JULIO MARIA  
BECCAR VARELA  
Miembro 2 del Tribunal

ANA MARITZA  
QUEVEDO TERAN  
Miembro 3 del Tribunal

## INDICE

<b>1. Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Contextualización.</b> .....	<b>4</b>
2.1. Situación problemática del acoso laboral o mobbing a nivel mundial.....	4
a. Factores y Riesgos Psicosociales del Trabajo .....	6
b. El Mobbing como Riesgo Psicosocial del Trabajo. ....	9
c. Las Causas del Mobbing.....	11
d. Los Actores y Víctimas del Mobbing .....	11
e. Tipos de Mobbing .....	12
g. Efectos del Mobbing.....	12
2.2. Declaraciones y Normativas a nivel mundial sobre la problemática. ....	14
2.3. Problematizar la Situación del Mobbing en el país – local.....	15
2.4. Contexto del campo profesional del trabajo social al que responde. ....	16
2.5. Contexto Institucional.....	20
2.5.1. Sujetos de Intervención .....	22
3.1. Metodología utilizada en la Investigación Diagnóstica .....	23
3.2. Resultados Descriptivos.....	25
3.3. Resultados Analíticos. ....	34
<b>4. Propuesta Metodológica</b> .....	<b>36</b>
4.1. Objetivos.....	36
Objetivo General .....	36
Objetivos Específicos.....	37
4.2. Mapeo Teórico, Conceptual y Normativo .....	37
4.2.1. Referente Teórico .....	37
a. Teoría General de Sistemas .....	37
b. Teoría de la Motivación Humana .....	38
c. Teoría de la Comunicación Humana.....	40
4.2.2. Referente Conceptual .....	41
a. Intervención Social .....	41
b. Liderazgo .....	42
c. Cultura organizacional.....	43
d. Clima Organizacional.....	43
4.2.3. Marco Normativo .....	44
a. Nivel Internacional .....	44
b. Nivel Nacional.....	45
4.2.4. Métodos que se aplicará en la propuesta.....	49

4.3 Proceso Metodológico .....	51
5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 1 .....	54
5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 2 .....	55
5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 3 .....	56
5.5 Coordinación Interna o externa requerida para la implementación de la propuesta.....	57
5.6 Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta.....	57
<b>6. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>59</b>
<b>7. Anexos .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo 1. Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 2 Resultado de la encuesta- Tabulación de datos.....</b>	<b>68</b>
<b>DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	

## Índice de Cuadros

- Cuadro 1: Los Factores Psicosociales según la OIT
- Cuadro 2: Riesgos Psicosociales según la OIT
- Cuadro 3. Definiciones de Mobbing
- Cuadro 4. Áreas de Intervención Profesional en Talento Humano
- Cuadro 5. Resumen preguntas componente 1
- Cuadro 6. Resumen preguntas componente 2
- Cuadro 7. Resumen preguntas componente 3
- Cuadro 8. Resumen preguntas componente 4
- Cuadro 9. Resumen preguntas componente 5
- Cuadro 10. Resumen preguntas componente 6
- Cuadro 11. Resumen preguntas componente 7
- Cuadro 12. Resumen preguntas componente 7
- Cuadro 13. Resumen preguntas componente 7
- Cuadro 14. Resumen preguntas componente 7
- Cuadro 15. Resumen de resultados componentes
- Cuadro 16. Proceso metodológico del primer objetivo específico
- Cuadro 17. Proceso metodológico para el segundo y tercer objetivo

## **Índice de Gráficos**

- Grafico 1. Preguntas del Componente 1
- Grafico 2. Preguntas del Componente 2
- Grafico 3. Preguntas del Componente 3
- Grafico 4. Preguntas del Componente 4
- Grafico 5. Preguntas del Componente 5
- Grafico 6. Preguntas del Componente 6
- Grafico 7. Preguntas del Componente 7

## **Índice de figuras**

- Figura 1. Estructura del Área de Bienestar Social

## **RESUMEN**

El presente trabajo académico ha sido diseñado en el contexto de una empresa privada de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil; responde a un diagnóstico desarrollado en la zona norte de influencia, dirigido a una muestra de trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento validado a través de la técnica de la encuesta, para confirmar la existencia de mobbing o acoso laboral.

El Mobbing es un tema que está presente a nivel mundial y de forma relativa es una problemática nueva en nuestro país. Sus efectos ponen en riesgo la salud física, psicológica y social de los trabajadores y por ende, incide en la baja productividad y el clima laboral de las empresas.

El campo profesional de este trabajo responde al denominado Trabajo Social Laboral, específicamente en la Gestión del Talento Humano. La implementación de la propuesta de intervención traerá beneficios en las relaciones interpersonales de los trabajadores, lo que redundará en un ambiente de bienestar integral en la empresa.

El objetivo principal de la propuesta de intervención es elaborar un protocolo de prevención sobre Mobbing, cuyo accionar integra el accionar de los siguientes Departamentos de la empresa: Bienestar Social, Médico y de Seguridad y Salud Ocupacional.

## **1. Introducción**

El Mobbing es un tema que está presente a nivel mundial y de forma relativa es una problemática nueva en nuestro país. Sus efectos ponen en riesgo la salud física, psicológica y social de los trabajadores y por ende, incide en la baja productividad y el clima laboral de las empresas. El Mobbing se configura a partir de tres elementos cuya existencia debe darse de forma simultánea, por un periodo repetitivo de al menos una vez por semana, durante seis meses consecutivos. Estos elementos son: aislamiento social, desacreditación y exigencia extrema

El presente trabajo que ha sido diseñado en el contexto de una empresa privada de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil, cuyas áreas administrativas y operativas ascienden a más de dos mil trabajadores, en su mayoría son de sexo masculino. Responde a un diagnóstico desarrollado en la zona norte de influencia, dirigido a una muestra de trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento validado a través de la técnica de la encuesta, para confirmar la existencia de Mobbing, también conocido como acoso laboral.

Los resultados del diagnóstico revelan la presencia de Mobbing en una empresa privada de limpieza de la ciudad de Guayaquil. El instrumento utilizado además de trabajar con los tres componentes constitutivos del Mobbing, facilita elementos que permiten trabajar sobre el desconocimiento de las políticas organizacionales y la desinformación sobre el tema en la empresa.

El campo profesional de este trabajo responde al denominado Trabajo Social Laboral, específicamente en la Gestión del Talento Humano. Donde el rol profesional en el área creativa y en el área socio afectiva, es de agente de cambio e integrador en la empresa. La implementación de la propuesta de intervención traerá beneficios en las relaciones interpersonales de los trabajadores, lo que redundará en un ambiente de bienestar integral en la empresa.

Del objetivo general se proponen tres objetivos específicos. El primer objetivo involucra de forma participativa a las autoridades de la empresa y los mandos medios en el diseño y aprobación de las rutas de intervención y del manual de procedimientos.

El segundo objetivo gira en torno a brindar información referente a las manifestaciones y consecuencias del Mobbing en la salud de los trabajadores y la actuación de la empresa frente al tema. El tercer objetivo se trata de la implementación de un programa de capacitación que facilite mejorar las relaciones interpersonales en la empresa.

La implementación de la propuesta considera el modelo de gestión organizacional de la Empresa, que integra la conformación de un comité empresarial y estrategias de desarrollo y cambio organizacional. Al final se presenta un cronograma de trabajo, la coordinación interna y externa y el rol profesional para su ejecución.

## **2. Contextualización.**

### **2.1. Situación problemática del acoso laboral o mobbing a nivel mundial.**

El acoso laboral, también conocido como mobbing, es una problemática que afecta no solo en nuestro país, sino a muchos países a nivel mundial. A continuación, se mencionan algunos abordajes realizados que revelan esta situación.

El estudio realizado por la Fundación Eurofond, ejecutado en 28 países de la Unión Europea, según (Bernando, 2015) donde entrevistaron a 44.000 trabajadores de diferentes empresas durante los años 2005 y 2010, proporcionó resultados reveladores de muchas situaciones, entre ellas el acoso laboral en Europa. Se identificó que éste afectaba al 11,20% de los trabajadores en el 2005, incrementándose al 14,90% al 2010; este aumento lo atribuyen a consecuencia de la crisis mundial que trae como efectos, aumento de horas y carga laboral, estrés por inestabilidad en el trabajo, afectación del clima laboral, entre otros.

Así mismo, otro estudio realizado también en Europa por la Fundación Más Humano, publicado en el diario digital CEPYNEWS, menciona que el 60% de desvinculaciones laborales en el continente Europeo, se debe al estrés laboral y riesgos psicosociales, dentro de estas cifras el 59% se relaciona con el mobbing.

Si damos una mirada a Latinoamérica, según la revista (CNN Expansión, 2012) esta región no está excepta de mobbing; y refiere que en una encuesta realizada por la empresa mexicana OCC Mundial, en el año 2012, en México, el 12, 2% de los encuestados han sido víctimas de acoso laboral.

Por otra parte, menciona que el reconocido investigador de la Universidad Internacional de Valencia y experto en prevención de riesgos laborales, Sr. Pedro

R. Gil-Monte, realizó un trabajo de investigación exhaustivo en algunos países de Europa, como también en México, Ecuador, Perú, Bolivia y Colombia; con el objetivo de analizar el fenómeno de violencia laboral, mobbing y acoso sexual en el trabajo. En el que se concluye que “el 13% de los trabajadores de Latinoamérica sufre violencia psicológica en el trabajo relacionada con amenazas o discriminaciones”. (González, 2017)

Esta investigación referida en el párrafo anterior, dio como resultado más relevante, que en Ecuador el 16% de los trabajadores reconocieron haber sufrido algún tipo de acoso psicológico en su trabajo, el mayor índice de acoso laboral fue detectado en México con el 22,3%.

Profundizando en la situación país, en Ecuador, la empresa Corfopym, entidad encargada en realizar capacitaciones empresariales de recursos humanos, realizó un estudio para la evaluación de riesgos psicosociales, enmarcado en las exigencias del Ministerio de Relaciones Laborales, para lo cual se aplicó el Método ISTAS 21; este instrumento fue inicialmente diseñado por un grupo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y posteriormente mejorado por otro equipo de profesionales, del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; basado en un cuestionario que mide las dimensiones psicosociales. (Heraldo, 2013).

Los datos de esta evaluación, aplicada a un grupo de 74 personas de una empresa, refiere que el 29.7% afirmaron conocer la existencia de acoso laboral dentro de la organización y cerca del 60.8% indicaban que conocían a compañeros con problemas depresivos secundarios a la exposición de dicha situación. Lo que afirma que las conductas como la violencia, la intimidación, y otros comportamientos abusivos en el trabajo, en cierta medida, siempre han existido. (Morales y Urra, 2016).

## a. Factores y Riesgos Psicosociales del Trabajo

Para profundizar en el tema de acoso psicológico laboral o Mobbing, debemos partir de la definición de qué son factores psicosociales y qué son los riesgos psicosociales. Para el efecto, tomaremos estas definiciones:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p.3).

A continuación, en el siguiente cuadro, se detallan los principales factores psicosociales que la OIT, ha identificado entorno a cuatro aspectos. Veamos:

**Cuadro 1:** Los Factores Psicosociales según la OIT

<b>Características del Puesto</b> Independencia o autonomía y control, Ritmo de trabajo, Monotonía o rutina; y Contenido de la tarea.	<b>Organización de Trabajo</b> Comunicación, Estilos de mando, Participación en la toma de decisiones, Asignación de tareas, Jornada de trabajo y descanso.
<b>Características Individuales</b> Personalidad, Edad, Motivación Formación Aptitudes y Actitudes.	<b>Factores extra laborales</b> Entorno socioeconómico, Vida personal y familiar, Ocio y tiempo libre.

**Fuente:** Tomado de (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3.).

Finalmente este autor refiere que los factores psicosociales mencionados en el cuadro anterior, pueden convertirse en condiciones organizacionales positivas o negativos para la empresa; resultan positivas y funcionales cuando aportan al

bienestar y mejoran el clima laboral, pero si son disfuncionales o negativas se convierten en detonantes de factores de riesgos psicosociales, produciendo tensión, estrés, inadaptación, y como consecuencia de ello la afectación a la salud física, psicológica y mental de las personas.

Los riesgos psicosociales son:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”. (Martín Daza y Pérez Bilbao - INSHT, 1997)

A continuación, se describen los principales riesgos psicosociales, considerados por la (OIT, 1986) bajo la siguiente clasificación:

**Cuadro 2:** Riesgos Psicosociales según la OIT

<b>PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
<b>Factores del entorno y del puesto de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas)</li> <li>• Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo</li> <li>• Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica</li> <li>• Falta de autonomía y control en la realización de tareas</li> <li>• Ritmo de trabajo elevado</li> <li>• Falta de claridad en las funciones</li> </ul>
<b>Factores organizativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión y estilos de dirección inadecuados</li> <li>• Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo</li> <li>• Falta de apoyo social</li> <li>• Clima y cultura organizativa</li> <li>• Ausencia de cultura de prevención de riesgos</li> <li>• Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo</li> <li>• Discriminación</li> </ul>
<b>Relaciones en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso sexual</li> <li>• Acoso laboral o mobbing</li> <li>• Violencia laboral</li> </ul>
<b>Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad sobre el futuro en la empresa</li> <li>• Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera</li> </ul>
<b>Carga total de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales</li> <li>• Descanso insuficiente</li> </ul>

Fuente: Tomado de (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3.).

Tal como podemos visualizar en el cuadro 2 sobre los riesgos psicosociales del trabajo, al referirse a Mobbing o acoso laboral, este se ubica en las relaciones laborales, que inciden directamente en el trabajador.

### **b. El Mobbing como Riesgo Psicosocial del Trabajo.**

El término Mobbing proviene del latín Mobile vulgus, que traducido se entiende como “multitud, turba, y del inglés “tob mob” que expresa la acción de hostigar, atropellar y atacar de manera humillante a alguien”. (Blanco Henríquez, 2014, p.18) Esto sucede en el ámbito laboral de las organizaciones o empresas ya sean pequeñas o grandes.

Con base en la opinión de los expertos, se considera que una persona es objeto de mobbing cuando:

“se encuentra expuesta al menos a una acción en su contra cada semana, durante un período mínimo de seis meses. El acoso en el trabajo, en términos generales, tiene consecuencias sobre la víctima a nivel psicológico, social y económico, por lo que es importante analizar este fenómeno dentro de la organización”. (Leymann, 1996; citado por Trujillo; Valderrabano; y Hernández, 2007)

A continuación, se presenta un cuadro con las definiciones de otros autores sobre Mobbing o acoso psicológico en el trabajo:

**Cuadro 3. Definiciones de Mobbing**

<b>Autor</b>	<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona para atormentar, agotar, frustrar y lograr una reacción de otra persona: un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento y la intimidación.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Una o más personas, durante un periodo de tiempo, que son expuestas de modo repetitivo a acciones en forma negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiesen, Raknes y Rokkum (1989)	Mobbing	Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Leymann (1990)	Mobbing	Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.
Ashforth (1994)	Petty Tyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el autobombo, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos.
Barón Buque (2003)	Mobbing	Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como de su auto identificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y finalmente de la sociedad.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de varios autores: M. C. Sáez & M. García-Izquierdo (2005). Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing. Madrid: Psicología Pirámide, pp. 191-204. (citado por Trujillo M, Valderrabano M& Hernández R, 2007)

De acuerdo a las varias definiciones expresadas en tabla resumen anterior podemos definir que el mobbing es el hostigamiento repetitivo y por un tiempo prolongado entre dos o más trabajadores indistintamente de su nivel jerárquico, perturbando el bienestar de la persona afectada.

### **c. Las Causas del Mobbing**

En esta apartado vamos a referirnos a las causas más frecuentes de Mobbing:

1. Los celos y la envidia que sienten los acosadores en las empresas. Siempre hay personas con cualidades que los hace diferentes a los otros, ya sea por su capacidad profesional, carisma y jovialidad, que los hace ser aceptados por sus compañeros y ganarse el aprecio de los jefes o subordinados; y se convierten en víctimas del acoso por poseer estos atributos.
2. Cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo, o bien porque no pertenece al grupo que maneja el statu quo de la organización.
3. La demostración del poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin oponer resistencia.

(Piñuel y Zavala citado por Trujillo, Valderrabano & Hernández, 2007)

### **d. Los Actores y Víctimas del Mobbing**

Continuando con el desarrollo del trabajo, el acosador o la persona que provoca el Mobbing hacia una o más personas, puede ser debido a un desequilibrio en sus emociones. Este desequilibrio desencadena en actos agresivos negativos como enojo, envidia, miedo y celos. Muchas veces la agresión solo es una respuesta al

miedo o temor, es la forma de mostrarse ante los demás aparentando superioridad y poder de sometimiento o influencia sobre ellos.

La víctima o víctimas del mobbing, puede ser cualquier persona indistintamente de su condición social o perfil psicológico que ella o ellas tengan. En palabras del autor “los especialistas señalan que en la mayoría de los casos el mobbing afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos, personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas”. (Piñuel y Zavala citado por Trujillo, Valderrabano & Hernández, 2007)

#### **e. Tipos de Mobbing**

Para referirnos a los tipos de Mobbing, existen principalmente tres tipos de acoso:

- Ascendente.- Se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Es el tipo de acoso es el menos frecuente.
- Descendente.- Se da cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Es el tipo de acoso laboral es el más común y frecuente.
- Horizontal.- Se crea cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico; también se da con mucha frecuencia en las empresas.

(Blanco Henríquez, 2014, p. 22)

#### **g. Efectos del Mobbing**

Al existir el mobbing en una empresa, se crean muchos escenarios hostiles que afectan notablemente la calidad de vida del trabajador, repercutiendo en su salud física, emocional, social y psicológica.

Existen datos que revelan una amplia muestra de sintomatología física y mental. Los efectos a nivel de salud se reflejan como patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular. La afectación a la salud mental incide en el trastorno de estrés, estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria. (Leymann citado por Moreno, Báez, 2010)

En Australia, han deducido los altos costos que ha generado en las organizaciones producto de estos factores como “ausentismo, rotación acelerada de puestos, enfermedades ocasionadas por las excesivas cargas de trabajo y las enfermedades profesionales relacionadas con el estrés”. (Toohey, citado por Trujillo; Valderrabano; y Hernández, 2007) Estos datos permiten inferir acerca de que una organización que tiene este tipo de problemas en su personal interno, su productividad baja considerablemente.

Además de los costos mencionados en el párrafo anterior, las consecuencias para la organización afectan directamente a la reducción de la eficiencia, rendimiento y rentabilidad. Las vacantes por renuncias voluntarias del personal acosado, tienen que ser ocupadas por uno nuevo, y este debe recibir el entrenamiento y capacitación que genera altos costos para la empresa; sin mencionar que opacaría la imagen de la empresa ante la opinión pública. (Piñuel y Zavala citado por Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007)

En consecuencia, los efectos que ocasionan el mobbing o acoso laboral en la Empresa, repercute directa e indirectamente a los trabajadores, familias, y las relaciones con el entorno, por lo que la empresa de Servicios está vinculada directamente con la ciudadanía, y los trabajadores operativos son los que interactúan a diario con los ciudadanos mientras realizan su trabajo.

## **2.2. Declaraciones y Normativas a nivel mundial sobre la problemática.**

La (Organización Internacional del Trabajo, 1998) como máximo organismo de regulación en temas de ámbito laboral mostró su interés en la problemática acerca del acoso laboral en la Carta de Principios Fundamentales de los Ordenamientos Laborales de 1998, donde la declaración compromete a los Estados Miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías, hayan o no ratificado los convenios pertinentes.

Las categorías mencionadas en el párrafo anterior son: 1) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; 2) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; 3) la abolición del trabajo infantil y, 4) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En la actualidad los organismos internacionales, “solo plantean y sugieren que las empresas prevengan y regulen este tipos de situaciones; ya que se considera que existe un problema en la definición jurídica del mobbing, y este ha sido un tema ampliamente discutido por investigadores y juristas de la Unión Europea y muchos otros países en el mundo”. (Velásquez, 2001, p. 42).

Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo considera que algunas de sus declaraciones atienden este tema, y constituyen elementos importantes para prevenirlo y combatirlo, tales como:

- a) El Convenio N0.155 sobre seguridad y salud de los trabajadores;
- b) El Convenio N0.111 sobre discriminación (empleo y ocupación) y la Recomendación 111 respectiva;
- c) Las recomendaciones emitidas por dicho organismo en 2003, y;
- d) La inclusión de los riesgos psicosociales en 2010 en la lista de enfermedades profesionales.

(Morales, 2016)

Otro organismo internacional preocupado por el tema de acoso laboral o Mobbing, desde el año 2003, es el (Parlamento Europeo PU, 2004) quién reconoció la necesidad de investigar con más detalle el acoso en el trabajo, elaborando informes más pormenorizados sobre el tema. En este sentido, pidió a los estados miembros que elaboren entre ellos, y a nivel comunitario, planes propios para luchar contra el acoso y la violencia moral en el trabajo, con el fin de unificar criterios y definiciones y dar una cobertura global al tema del acoso en el trabajo.

Por otra los organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, se han pronunciado sobre esta problemática que afecta a gran parte de la población y a la economía a nivel mundial, quienes reconocen al acoso psicológico o mobbing, violencia laboral y acoso sexual en el trabajo, como una dificultad para el progreso de los países y una amenaza para la salud pública a nivel mundial. (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007)

### **2.3. Problematizar la Situación del Mobbing en el país – local.**

Nuestro país no es ajeno a esta problemática ya que según publicaciones de diferentes medios nacionales el Ministerio del Trabajo recibió más de 300 denuncias por mobbing hasta antes del 2017; entre sus principales causas trato no adecuado y hostiles, sobrecarga de trabajo entre otros; además “registró acusaciones contra 7 entidades: 6 empresas, entre públicas y privadas, y una institución del estatal”. (El Telégrafo, 2017)

Otro medio de comunicación nacional publicó que

“La Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y el Código del Trabajo en Ecuador, para prevenir el acoso laboral, define a este comportamiento como “toda situación atentatoria a la dignidad de la

persona que ocasione menoscabo, maltrato, humillación o un perjuicio en la situación laboral”. Y manifiesta que “para algunos expertos laborales, el concepto es muy amplio e incluso subjetivo”. (Diario El Comercio, 2018)

La Ley reformativa mencionada en el párrafo anterior, que entró en vigencia mediante su publicación en el Registro Oficial Suplemento N0.116 de Noviembre de 2017, obliga a las empresas a impulsar e implementar programas y políticas de prevención de todo tipo de acoso laboral que se pudiera ocasionar, ya sea entre empleador a trabajador o viceversa o también entre empleados. Esta misma ley determina que el acoso laboral es un causal de visto bueno para quien incurra en esta falta, pero antes de llegar a este punto, habrá un proceso de conciliación entre las partes. En este sentido, lo más saludable para las empresas es la prevención de este tipo de riesgo psicosocial, ya que atenta contra la dignidad y autoestima de trabajador y trae como resultado bajo rendimiento de su quehacer laboral.

#### **2.4. Contexto del campo profesional del trabajo social al que responde.**

El Trabajo Social en el ámbito laboral es un área de soporte y de apoyo dentro de la empresa porque su función es contribuir en la creación de un buen ambiente o clima organizacional, acorde con la planificación estratégica y metas de la empresa.

“El rol del trabajador social, al vincularse laboralmente a una entidad pública o privada, productiva o de servicios, inicia su gestión partiendo de un claro conocimiento de las políticas, normas, procedimientos, códigos de comunicación internos”. (Pardo y Arteaga, 2001, p.43) Estas mismas autoras infieren que, para que el accionar del trabajo social dentro de una organización sea viable y tenga éxito, se debe de contar con la aprobación y apoyo de los altos mandos en primer lugar, y la cooperación de las demás áreas

Además el Trabajo social en el campo laboral se lo define también como un compendio dinámico de actividades multidisciplinarias con la finalidad de realizar “promoción, educación, prevención, control, recuperación, y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas” (Henao, 2006, p.34).

“El Trabajador Social ha desempeñado una labor muy importante en las empresas productivas y de prestación de servicios. El talento humano es el activo más grande que poseen las organizaciones “(Sierra, 2005, p. 131); Por esta razón, las empresas deberían hacer énfasis destinando los recursos tanto materiales, tecnológicos y financieros, suficientes y necesarios para que los trabajadores sociales puedan desarrollar programas destinados a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y así transformar sus realidades.

**A. Áreas de intervención profesional del trabajo social en el área de talento humano.**

El Trabajador Social en el ámbito de bienestar social laboral, cubre básicamente cuatro áreas de intervención. (Pardo y Arteaga, 2001). A continuación se ilustra en detalle las áreas donde el profesional de Trabajo Social puede direccionar su intervención.

**Cuadro 4. Áreas de Intervención Profesional en Talento Humano**

AREAS DE INTERVENCION	PERSONAL INTERNO	ACCION PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL	BENEFICIOS PARA LA EMPRESA
Área de protección	El individuo busca una mejor calidad de vida y bienestar para sí, y su familia	Crear sistemas de beneficios y compensaciones adicionales, como retribuciones económicas extras, planes de salud,	Que se refleje en mayor productividad y rendimiento laboral.

		<p>educación vivienda, alimentación, entre otros.</p> <p>Programas de motivaciones intrínsecas del personal, el trabajador se siente satisfecho al ver enriquecido su trabajo y agrega valor a su desempeño.</p>	
Área Socio Afectiva	<p>El Individuo cuando ingresa a un nuevo ambiente laboral, busca establecer vínculos de tipo social laboral e incluso afectivo.</p>	<p>Desarrollar programas y acciones en el área socioafectiva porque incide de manera determinante en el desarrollo y potencialización del individuo, así como el clima y ambiente laboral. Se busca consolidar relaciones de respeto, tolerancia, confianza, amistad. Por ello el Trabajador Social debe tener en consideración aspectos muy importantes que hacen al ser humano un ser integral y único con carácter y personalidad que son: valores, tradiciones, hábitos, patrimonio, legado cultural, formación.</p> <p>Su acción debe estar enfocado en programas de capacitación, campañas preventivas y educativas, inclusive extender la invitación a la familia.</p>	<p>Fortalece los procesos al interior de la organización. Estos programas dan respuesta social a la responsabilidad social y al compromiso que las empresas adquieren con la comunidad en general, en pro de una sociedad más sana, productiva, con mayor bienestar y calidad de vida</p>
Área creativa	<p>Los individuos buscan que sus opiniones, aportes e</p>	<p>Planear , diseñar y ejecutar programas que brinden espacios a los Trabajadores</p>	<p>Mayor compromiso entre trabajador y empresa, sentido de</p>

	ideas, sean tomados en cuenta.	para su crecimiento personal, brindar a los individuos la oportunidad de crecer como personas a través de grupos formativos donde se discutan temas de interés personal, familiar y laboral, que apunten en el desarrollo de habilidades sociales.	pertenencia hacia una organización. Descubrimiento de nuevos talentos que aportan significativamente en la empresa.
Área lúdica	En individuo busca espacio de ocio y recreación y administrar adecuadamente su tiempo libre	Programación de actividades culturales, recreativas, deportivas y sociales,	Fortalece las relaciones interpersonales entre los diferente departamentos de la organización , oxigena los ambientes de trabajo

Fuente: Pardo y Arteaga (2001).  
Elaboración propia

Los profesionales en trabajo social que desempeñan su labor profesional en la gestión del talento humano promueven el cambio organizacional orientado por los principios de ética, equidad, redistribución, responsabilidad social, solidaridad y compromiso con las personas; enfocándose equilibradamente en el bienestar del ser humano y en generar rentabilidad económica a la institución donde prestan sus servicios. (Morales y Urra, 2016).

Otro aporte importante a considerar, es el de la autora Angélica Herrera, quien describe que el Trabajo Social en las empresas, está direccionado principalmente a “Identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral” (2004, pág. 205); debido a las múltiples complejidades que envuelven a los seres humanos en su interacción con el medio que los rodea; esto

lleva a la profesión a considerar diversos aspectos que influyen en las personas ya sean estos económicos, de salud o psicosociales.

## **2.5. Contexto Institucional**

La empresa donde se realiza el presente trabajo, brinda servicios de barrido y limpieza en la ciudad de Guayaquil, por más de 5 años. Se encuentra legalmente constituida con domicilio en la misma ciudad, y es de carácter privada con fines de lucro. Está orientada a brindar un ambiente de trabajo confortable y seguro a sus trabajadores, conforme a lo establecido en Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, cuyo principal objetivo es la prevención por medio de la capacitación y el compromiso a destinar los recursos necesarios para su fiel cumplimiento.

La empresa cuenta con 2300 trabajadores, de los cuales 2100 es personal operativo y 200 es personal administrativo. Quienes se encuentran subdivididos en sectores denominados puntos estratégicos de la ciudad.

Los principios fundamentales que declara la empresa, refieren su compromiso con la seguridad y la salud de sus trabajadores, asumiendo la responsabilidad de mejora continua, y de hacer del entorno laboral un espacio óptimo y de calidad en las condiciones de trabajo. Para la empresa, las personas constituyen el valor más importante, por ello, extiende su política a los proveedores externos y demás empresas con las que se relaciona.

Es importante indicar que la empresa cumple parcialmente con la disposición vigente establecida que indica que “la empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado...”. (Código de Trabajo, Capítulo IV, Art. 42, Numeral 24) El mismo artículo también indica que “por cada 300 trabajadores de excedente, deberán contratar un trabajador social”. Quienes son los encargados de velar por el bienestar de los

trabajadores, implementando programas de salud, integración y otros que contribuyan en calidad de vida de los empleados.

El Departamento de Bienestar Social de la empresa, está conformado por siete personas, de los cuales tres son titulados como Licenciados en Trabajo Social, debidamente registrados en la SENESCYT. Y los cuatro restantes se encuentran estudiando la carrera y están próximos a obtener el título profesional de Trabajo Social.

La Gerencia de Recursos Humanos y la Coordinación de Bienestar Social de la empresa, han establecido que para una mayor atención de los trabajadores, que el área se encuentre dividida por los mismos sectores o puntos estratégicos de la ciudad para un óptimo servicio; donde cada integrante mantiene una comunicación directa con los trabajadores y mandos medios de dicho sector. Esta decisión responde a la política institucional de mantener ambientes de trabajo óptimos, que permitan alcanzar los más altos estándares de satisfacción laboral y desarrollo personal, sin discriminación de ninguna naturaleza.

Adicionalmente, el área de trabajo social viene desempeñando actividades operativas y administrativas, como dotar de uniformes e implementos de seguridad y protección EPP a los trabajadores, para la prevención de accidentes laborales. A continuación se presenta la estructura del área de trabajo social.

**Figura No. 1:** Estructura del Área de Bienestar Social



**Fuente:** Organigrama Institucional

### **2.5.1. Sujetos de Intervención**

El sector norte de la empresa está integrado por 60 trabajadores operativos, de los cuales 37 de ellos laboran en turno diurno y 20 en turno nocturno, supervisados por 3 jefes con cargos administrativos. El Área de Bienestar Social de la empresa, brinda los siguientes beneficios: préstamos para educación, por calamidad doméstica, para arreglos de vivienda, compra de bienes muebles y becas de estudio para los hijos de trabajadores de escasos recursos.

### **3. Diagnóstico**

#### **3.1. Metodología utilizada en la Investigación Diagnóstica**

La investigación diagnóstica supone que

“el análisis de la situación es un momento complejo, que nos desafía a conocer lo que está sucediendo en una determinada representación de la realidad que denominamos situación, incluyendo lo que está sucediendo a quienes están actuando sobre y dentro de los límites de esa realidad”.  
(Fernández, E. 1993)

El presente trabajo ha sido realizado bajo el enfoque cuantitativo, que hace referencia al conjunto de métodos o técnicas que se emplean a partir de mediciones y datos estadísticos para determinar la cantidad de un fenómeno. Según (Sampieri, 2006) Para el efecto, se utilizará una encuesta previamente validada. “La encuesta es un instrumento de la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”. (López y Roldan, 2015)

El universo de trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta diagnóstica que realizará este trabajo, asciende a 60 trabajadores que laboran en un centro de acopio del sector norte de la empresa. La muestra es entendida como “un subconjunto fielmente representativo de la población o universo”. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) En este sentido, por la facilidad de la obtención de los datos, se decidió aplicar la encuesta a 33 trabajadores, que corresponde al 55% del universo.

La muestra responde al criterio de estratificada aleatoria simple, y que “se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las

características que van a ser analizadas”. (Otzen y Manterola 2017 p.1) De esta manera tenemos un grupo de trabajadores del turno diurno y otro grupo del turno nocturno; lo que se contó con la participación voluntaria de estos trabajadores, a quienes se les indicó que la información proporcionada era de carácter confidencial y con fines académicos, por lo que previo a la realización de la encuesta, se explicó el objetivo de su aplicación y la importancia de la honestidad de las respuestas.

El instrumento utilizado para la encuesta es el Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo CAPT, que contiene 27 preguntas, divididas en dos factores de medición. El primer factor corresponde a las preguntas de la 01 a la 23, que evalúa las distintas conductas de acoso y sus consecuencias. (Moreno et al., 2016)

El segundo factor, se encuentra al final del cuestionario y mide la frecuencia con la que el sujeto ha sido expuesto al acoso laboral. Además tiene una sección sobre variables organizacionales que pueden facilitar la aparición del acoso laboral. Igualmente se incluye una sección acerca de las consecuencias.

El Cuestionario CAPT fue puesto a prueba en Europa, y refiere que “su objetivo principal consiste en el desarrollo y validación de un instrumento de evaluación del acoso psicológico en el trabajo en el ámbito de habla hispana”. (Moreno et al., 2016) Y su diseño se basó en los principales modelos existentes de acoso psicológico en el trabajo. Fue elaborado desde el supuesto teórico que indica que para que se considere Mobbing, deben existir tres condiciones de forma simultánea: el aislamiento social, la desacreditación y la exigencia extrema.

Una vez recogida la información, se procede al análisis de los resultados con el fin de poder elaborar y poner en marcha una propuesta de intervención social que pueda ser ejecutado desde el Área de Trabajo Social de la empresa.

### 3.2. Resultados Descriptivos.

El cuestionario como instrumento de medición estuvo estructurado por un total de 27 preguntas, las mismas que se encuentran seccionadas en 7 componentes que hacen referencia a acoso laboral detectado; luego de la tabulación de las encuestas, se describe los resultados de cada factor para su posterior análisis. A continuación se detallan cada componente:

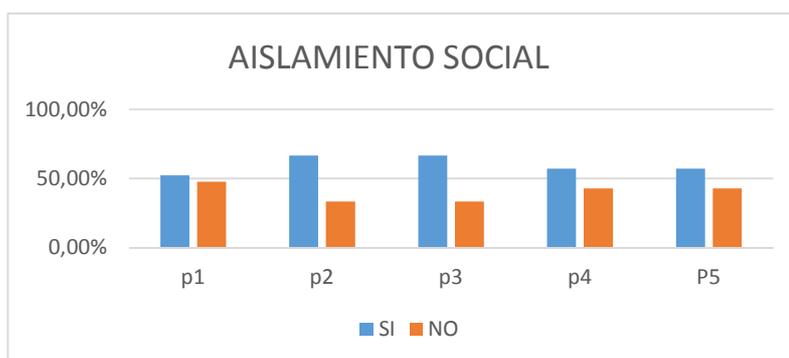
**Componente 1.-** Corresponde desde la pregunta 01 hasta la 05 de la encuesta y se refiere al aislamiento social. El aislamiento social consiste en una reducción de las posibilidades de comunicación de la víctima, de forma que se le limitan los contactos sociales en la empresa y se le aísla física o socialmente de sus compañeros o del exterior.

**Cuadro 5.** Resumen preguntas componente 1

AISLAMIENTO SOCIAL		
PREGUNTAS	SI	NO
<b>p1</b>	48,48%	51,52%
<b>p2</b>	63,64%	36,36%
<b>p3</b>	57,58%	42,42%
<b>p4</b>	60,61%	39,39%
<b>P5</b>	60,61%	39,39%
<b>TOTALES</b>	<b>58,18%</b>	<b>41,82%</b>

Elaboración propia

**Gráfico 1.** Preguntas del Componente 1



**Análisis:** El 58,18% de los encuestados, es decir 19 trabajadores, dijeron que existe aislamiento social en su lugar de trabajo, frente al no del 41,82%.

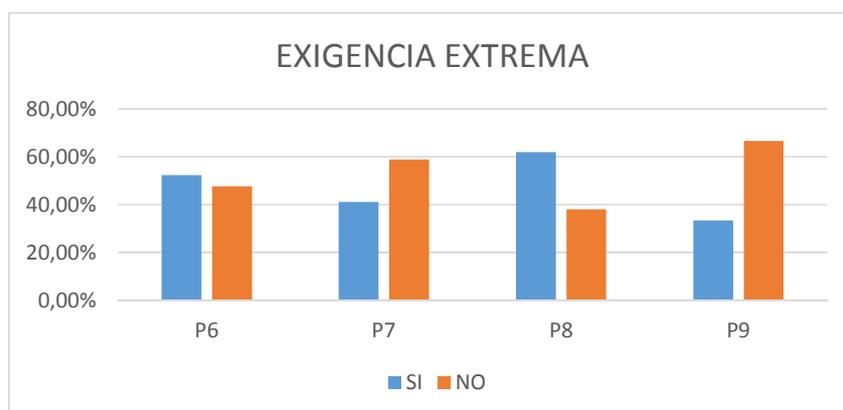
**Componente 2:** Corresponde a las preguntas de la 6 a la 9 del cuestionario. Estas preguntas dan indicios de que si hay o no exigencia extrema en el entorno laboral. La exigencia extrema, se refiere a la sobrecarga, control excesivo, restricción de recursos necesarios para realizar el trabajo habitual.

**Cuadro 6.** Resumen preguntas componente 2

PREGUNTAS	EXIGENCIA EXTREMA	
	SI	NO
<b>P6</b>	48,48%	51,52%
<b>P7</b>	42,42%	57,58%
<b>P8</b>	66,67%	33,33%
<b>P9</b>	36,36%	63,64%
<b>TOTALES</b>	<b>48,48%</b>	<b>51,52%</b>

Elaboración propia

**Grafico 2.** Preguntas del Componente 2



Elaboración propia

**Análisis:** Un 48,48% de los encuestados, es decir 16 trabajadores, expresaron que si existe exigencia extrema, frente al 51,52% que indicó lo contrario.

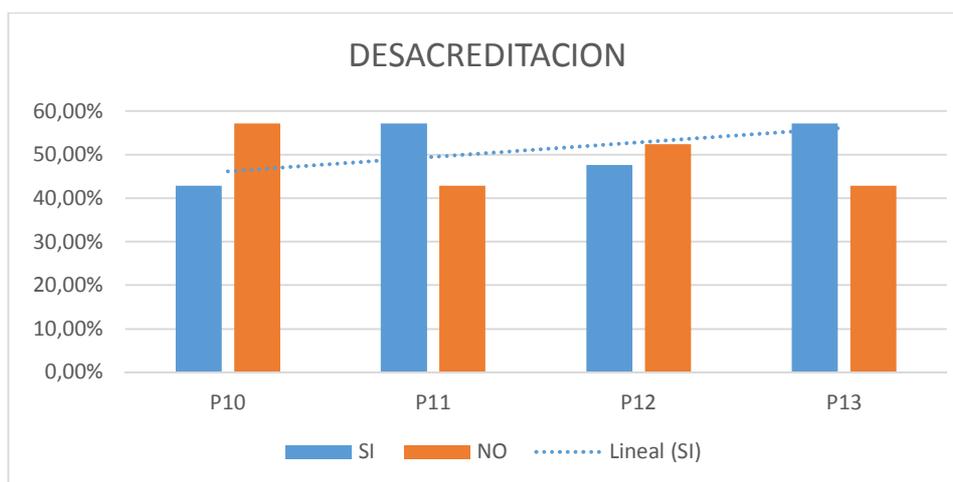
**Componente 3)** Corresponde a las preguntas del cuestionario desde la número 10 a la 13. Se refiere a la desacreditación; que es el desprestigio, el cuestionamiento de la capacidad profesional de la víctima, y la puesta en circulación de rumores o críticas acerca de asuntos personales, familiares o aspectos físicos de la víctima.

**Cuadro 7.** Resumen preguntas componente 3

DESACREDITACION		
PREGUNTAS	SI	NO
<b>P10</b>	48,48%	51,52%
<b>P11</b>	63,64%	36,36%
<b>P12</b>	57,58%	42,42%
<b>P13</b>	66,67%	33,33%
<b>TOTALES</b>	<b>59,09%</b>	<b>40,91%</b>

Elaboración propia

**Grafico 3.** Preguntas del Componente 3



Elaboración propia

**Análisis:** El 59.09% de los encuestados, es decir 19 trabajadores, manifestaron que si existe desacreditación, que si se genera algún comentario mal intencionado en su entorno laboral, frente al 40,91% que respondió que no.

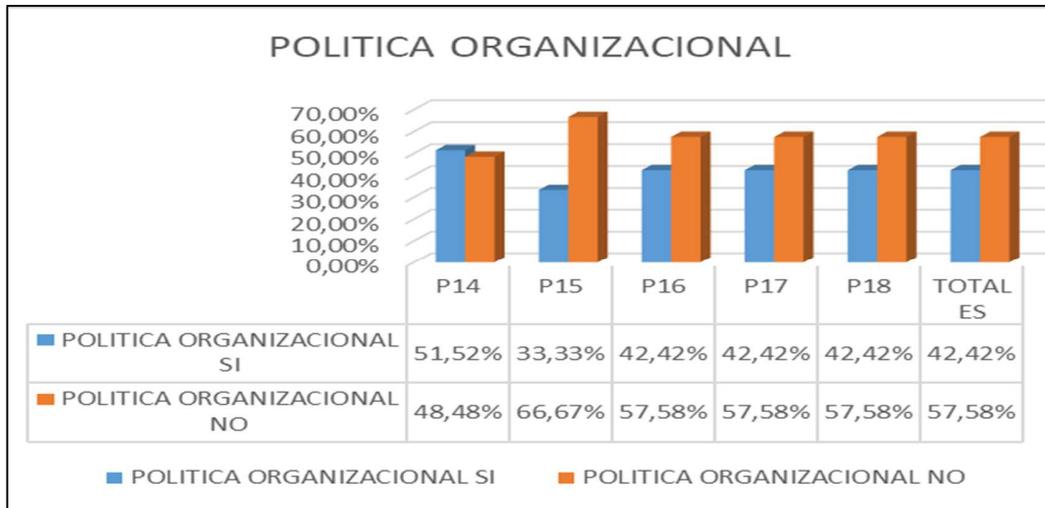
**Componente 4.** Corresponde a las preguntas número 14 a la 18 del cuestionario. El componente corresponde a la política organizacional y hace referencia a estilos de liderazgo, toma de decisiones y comunicación. Consiste en aspectos organizacionales relativos al ejercicio de la autoridad, de la forma adecuada de que los jefes dan las órdenes, al tipo de relaciones entre jefes y subordinados, al sistema del ejercicio de la autoridad, a la capacidad de participación y a los criterios de promoción y ascensos.

**Cuadro 8.** Resumen preguntas componente 4  
POLITICA ORGANIZACIONAL

PREGUNTAS	SI	NO
<b>P14</b>	51,52%	48,48%
<b>P15</b>	33,33%	66,67%
<b>P16</b>	42,42%	57,58%
<b>P17</b>	42,42%	57,58%
<b>P18</b>	42,42%	57,58%
<b>TOTALES</b>	<b>42,42%</b>	<b>57,58%</b>

Elaboración propia

**Grafico 4. Preguntas del Componente 4**



Elaboración propia

**Análisis:** El 57.58% de los encuestados, 19 trabajadores, respondió que no conocen la política organizacional de la empresa, frente al 42,42% manifestó que sí.

**Componente 5.** Corresponde a las preguntas número 19 al número 21 del cuestionario. Hace referencia al planteamiento, información y acciones que las empresas afrontan en situaciones de acoso laboral y sus consecuencias.

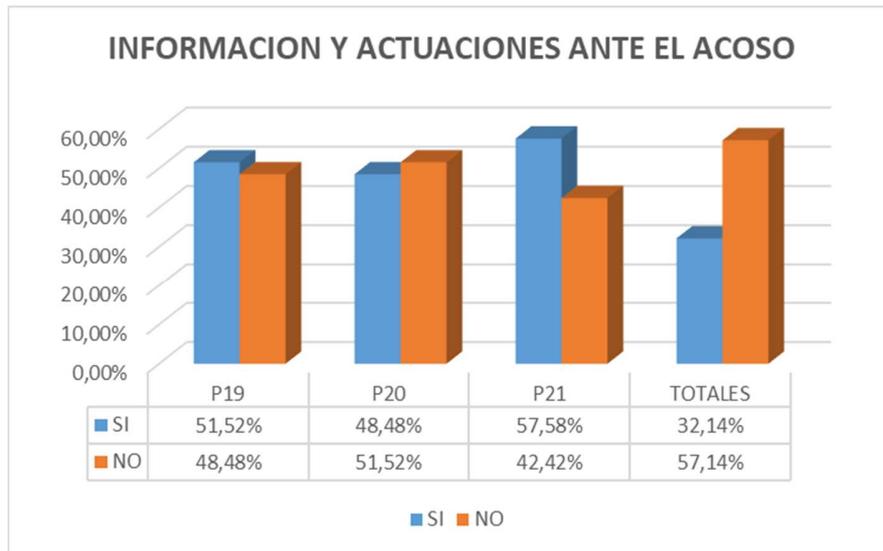
**Cuadro 9. Resumen preguntas componente 5**

INFORMACION Y ACTUACIONES ANTE EL ACOSO

PREGUNTAS	SI	NO
<b>P19</b>	51,52%	48,48%
<b>P20</b>	48,48%	51,52%
<b>P21</b>	57,58%	42,42%
<b>TOTALES</b>	<b>32,14%</b>	<b>57,14%</b>

Elaboración propia

**Grafico 5. Preguntas del Componente 5**



Elaboración propia

**Análisis:** El 57.14% de encuestados, es decir 18 trabajadores, manifestaron que desconocen sobre el tema de acoso laboral o Mobbing, frente a al 32.14% expresó que sí.

**Componente 6.** Corresponde las preguntas 22 y 23 del cuestionario.

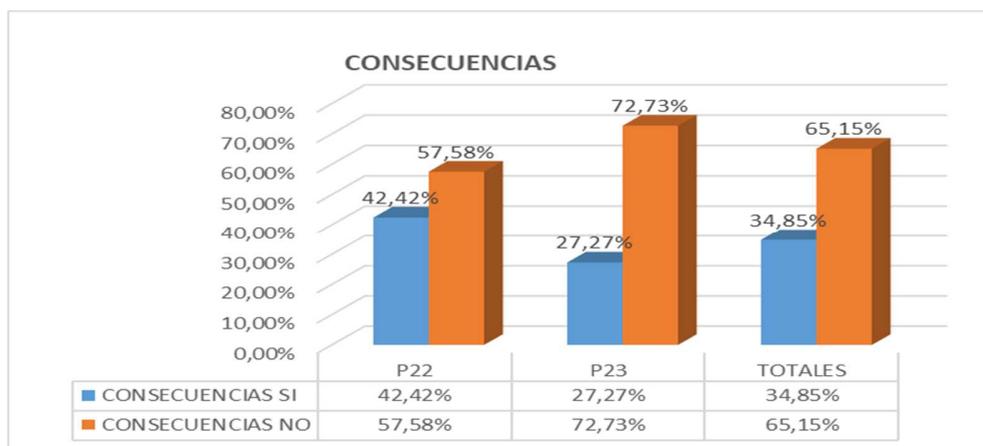
Las consecuencias son los efectos que el acoso psicológico o Mobbing en el trabajo, produce en las personas sometidas por el acosador, que generalmente afectan a la salud del atormentado.

**Cuadro 10. Resumen preguntas componente 6**

CONSECUENCIAS		
PREGUNTAS	SI	NO
<b>P22</b>	42,42%	57,58%
<b>P23</b>	27,27%	72,73%
<b>TOTALES</b>	<b>34,85%</b>	<b>65,15%</b>

Elaboración propia

**Grafico 6. Preguntas del Componente 6**



Elaboración propia

**Análisis:** El 65,15% de los encuestados, es decir 21 trabajadores, expresó que si ha tenido alguna afectación a su salud referidas al Mobbing, frente al 34,85%, respondió lo contrario.

### **Componente 7. Corresponde a las preguntas desde la 24 a la 27**

En las siguientes pregunta se puede confirmar la existencia de mobbing: con respecto de que si ha sido objeto de hostigamiento, de quien ha sido y con qué frecuencia y finalmente si ha sido testigo de mobbing en el trabajo.

**Cuadro 11. Resumen preguntas componente 7**

#### **24. ¿Has sido objeto de acoso psicológico en el trabajo?**

CARGO	Por parte de tus superiores	Por parte de tus compañeros	Por parte de ambos	NINGUNO	TOTAL
trabajador diurno	4	4	5	2	15
trabajador nocturno	1	5	8	1	15
jefe	1	1	1		3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>18,18%</b>	<b>30,30%</b>	<b>42,42%</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

**Análisis:** el 18,18% respondió haber recibido algún tipo de acoso de parte de sus superiores; el 30,30% indicó haber recibido acoso de parte de sus compañeros, y el mayor porcentaje con 42,42%, admitió haber sido objeto de acoso por parte de ambas partes, sus compañeros y jefes; y solo 9,09% respondió que no recibió ningún tipo de acoso.

### Cuadro 12. Resumen preguntas componente 7

#### 25. ¿Con qué frecuencia?

<b>CARGO</b>	Menos de 1 vez / semana	1 vez / semana	Más de 1 vez / semana	NINGUNO	<b>TOTAL</b>
<b>trabajador diurno</b>	4	7	2	2	15
<b>trabajador nocturno</b>	3	8	2	1	14
<b>jefe</b>	1	2	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>24,24%</b>	<b>51,52%</b>	<b>15,15%</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

### Cuadro 13. Resumen preguntas componente 7

#### 26. ¿Durante cuánto tiempo?

<b>CARGO</b>	Menos de 6 meses	En torno a 6 meses	Más de 6 meses	NINGUNO	<b>TOTAL</b>
<b>trabajador diurno</b>	4	4	5	2	15
<b>trabajador nocturno</b>	4	6	4	1	15
<b>jefe</b>	0	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>24,24%</b>	<b>39,39%</b>	<b>27,27%</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

**Análisis:** Más del 66% de los trabajadores encuestados en el centro de Acopio Norte de la Empresa de Servicios de Limpieza, manifestó haber sido objeto de acoso laboral con una frecuencia de 1 o más veces por semana, 39,39% durante seis meses; y, 27,27% más de seis meses.

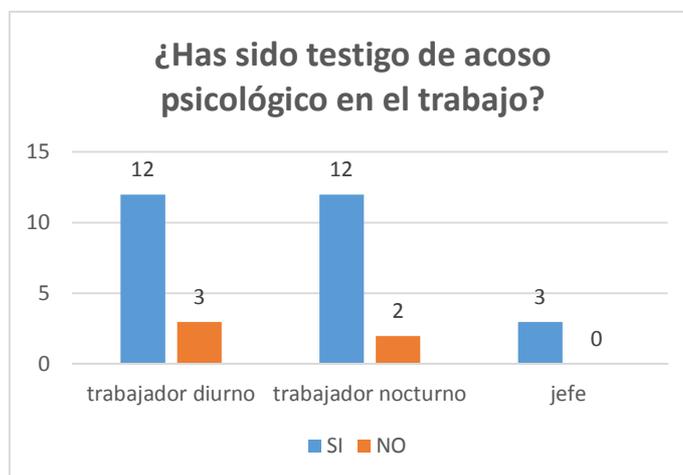
**Cuadro 14.**Resumen preguntas componente 7

**27. ¿Has sido testigo de acoso psicológico en el trabajo?**

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	12	3	15
trabajador nocturno	12	2	14
Jefe	3	0	3
TOTAL	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>32</b>
	81,82%	15,15%	<b>96,97%</b>

Elaboración propia

**Grafico 7.** Preguntas del Componente 7



Elaboración propia

**Análisis:** La última pregunta que responde a si los trabajadores han sido testigo de acoso laboral en su trabajo, el 81,82% respondió que sí.

Haciendo un resumen de los resultados anteriormente descritos podemos concluir que en la empresa de Servicios de Limpieza de Guayaquil, si existe mobbing o acoso psicológico laboral. De acuerdo a la definición se concibe la acción de acoso siempre y cuando exista por lo menos dos o tres componentes del acoso psicológico; y con respecto a la frecuencia, esta deberá ser por lo menos una vez a la semana y por un tiempo prolongado de seis meses. (Leymann, 1990) Tal como se detallan en el cuadro anterior y porque cumple los tres primeros componentes que son; aislamiento social, exigencia extrema y desacreditación. Además los componentes que se refiere a políticas organizaciones e información confirma los resultados referidos de la existencia de mobbing en la Empresa, según el instrumento aplicado para el diagnóstico en esta propuesta.

**Cuadro 15.** Resumen de resultados componentes

RESULTADOS	si	no
Aislamiento Social	58,18%	41,82%
Exigencia extrema	48,48%	51,52%
Desacreditación	59,09%	40,91%
Políticas Organizacionales	42,42%	57,58%
Información	32,14%	57,14%
Consecuencias	34,85%	65,15%
Tres primeros componentes	<b>55%</b>	<b>45%</b>

Elaboración propia

### **3.3. Resultados Analíticos.**

Luego de describir cada uno de los factores puestos en manifiesto en el apartado anterior, se puede contrastar con algunas teorías que hacen referencia a la problemática detectada.

En este apartado nos vamos a referir a la motivación. “Motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. (Chiavenato, 2009) Sin embargo, los resultados de la encuesta, en el primer componente que se refiere al aislamiento social, la mayoría de los encuestados respondieron haberse sentido ignorados, excluidos y no escuchados; se podría inferir que la consecuencia de este aislamiento es porque carecen de alguna motivación y los impulse a dar lo mejor de cada uno y sientan sentido pertenencia hacia la empresa.

Continuando con el análisis de componentes del mobbing, podemos mencionar la comunicación, definida como “la transferencia de información o de significado de una persona a otra”. (Chiavenato, 2009) Este mismo autor infiere que la comunicación puede ser afectada por cierto “ruido”, o rumores y que casi siempre es una comunicación informal, pero muchas veces creíble para los miembros de una organización. (Robbins S, Judge T, 2009. p. 386)

Según el resultado del componente 3 que se refiere a la desacreditación, con más del 51% la mayoría de los trabajadores encuestados han sido víctimas de comentarios mal intencionados y también han recibido burlas y ofensas sobre la vida personal y privada, es un claro ejemplo que la comunicación no está cumpliendo su propósito del intercambio de información saludable para el entorno en la Empresa de Servicios de Limpieza; al contrario al fallar la comunicación asertiva se genera un ola de “chismes” e información mal infundadas que dañan la imagen de los trabajadores y de la Institución, afectando el clima laboral.

Ahora nos vamos a referir a los tres primeros componentes en conjunto generadores de mobbing en la Empresa de Servicios que de acuerdo a resultados de la encuesta sumados estos tres nos dan el 55% y son: aislamiento social, desacreditación, exigencia extrema; se puede inferir que la existencia de estos tres componentes se debe a la falta de un buen liderazgo, ya que según el autor

Robbins, un buen líder es incluyente no excluyente, capacita a su personal a cargo, inyecta motivación a sus subordinados e inculca disciplina entre ellos (Robbins, S, Judge T, 2009, p. 40).

Continuando con el análisis de los resultados de los demás componentes que son: políticas organizacionales, información con respecto a mobbing y actuación de la empresa frente al mobbing, estos resultados nos confirma la existencia de esta problemática en la Empresa de Servicios de limpieza. Y a su vez, estos datos nos permite inferir que la presencia de mobbing en la organización se debe a los factores organizativos: estilos de liderazgos, un bajo nivel moral dentro de la organización, son factores psicosociales que llevan al mobbing. (Leymann, 1996)

La mayoría de los trabajadores encuestados han sido testigos de acoso laboral hacia otro compañero, sin embargo, por falta de información y protocolos de prevención sobre este problema, estos casos de mobbing han quedado silenciados. Es por eso que la presente propuesta está direccionada específicamente a brindar información al personal de la Empresa de Servicio de Limpieza con el ánimo de prevenir casos de mobbing en la organización.

#### **4. Propuesta Metodológica**

##### **4.1 Objetivos**

###### **Objetivo General**

Elaborar una protocolo de prevención sobre el acoso psicológico en el trabajo o Mobbing, que integre el accionar del Dpto. de Bienestar Social, del Dpto. Médico y el Dpto. de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa de Servicios de Limpieza de Guayaquil.

## **Objetivos Específicos**

- a) Elaborar las rutas de intervención y el manual de procedimientos correctores y mediadores que involucre en su implementación a la alta dirección de la Empresa.
- b) Brindar información a los trabajadores sobre el acoso laboral o mobbing, sus manifestaciones, sus consecuencias en la salud del trabajador y la actuación de la empresa frente al tema.
- c) Implementar un programa de capacitación que contenga: habilidades o destrezas de relación interpersonal, comunicación asertiva, inteligencia social o emocional, empatía y técnicas de trabajo en equipo, para el personal operativo y mandos medios que permita mejores relaciones interpersonales en la empresa.

## **4.2. Mapeo Teórico, Conceptual y Normativo**

### **4.2.1. Referente Teórico**

Para una mejor comprensión del tema de la propuesta de intervención, a continuación mencionaremos algunas teorías que van a orientar el presente trabajo de prevención.

#### **a. Teoría General de Sistemas**

Se define a un sistema como “un conjunto de elementos unidos o combinados” (Von Bertalanffy, citado por Espinoza E. 2009) que conforman una parte o un todo e interactúan entre sí. Esta conexión puede producir cambios o alteraciones en el sistema si una de las partes cambia. Con esta definición podemos inferir que las empresas son un sistema y cada uno de sus trabajadores forman parte de ella;

para que funcione debe haber una interacción sincronizada, y cualquier cambio o alteración que esta sufra, afecta positivamente o negativamente su funcionamiento.

Existen los sistemas abiertos que son los que mantienen sus fronteras accesibles al mundo con los que intercambian cualquier información. También hay los sistemas cerrados que son impermeables al intercambio y difícil acceso a la información.

Las personas en una empresa no actúan solas para alcanzar las metas, sino que se relacionan cooperando y participando activamente para que solo así las organizaciones crezcan y cumplan sus objetivos. (Barnard, citado por Rivas, 2007)

## **b. Teoría de la Motivación Humana**

La teoría de la motivación del autor Maslow, también conocida como la teoría de las necesidades humana o también pirámide de las necesidades, este autor afirma que la motivación en las personas se basa en satisfacer ciertas necesidades, por ello las dividió en cinco niveles, desde las más elementales o básicas hasta las de mayor complejidad; empezando por las fisiológicas, seguido por seguridad, luego sociales, y las últimas dos se refiere al reconocimiento y autorrealización. Según esta teoría las personas una vez satisfecha alguna necesidad, pierde motivación y va en busca de satisfacer otra necesidad en el otro nivel más alto de la pirámide. (Cloninger, 2003)

La teoría de la motivación más conocida es la de Maslow y la “motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. (Chiavenato, 2009)

Continuando con los aportes del autor, refiere que la motivación puede estar direccionada al incremento de trabajo pero puede ocasionar lo contrario, o sea, puede disminuir el trabajo; y depende de los siguientes factores:

Factores inspiradores que genera incremento del trabajo:

- Reconocimiento- ascenso.
- Propósito de hacer bien las cosas
- Aspiración salarial- mejora económica
- Aprendizaje.
- Temor a estar desempleado
- Estatus
- Crecimiento- capacitación, desarrollo y promoción.

Factores que generan disminución del trabajo:

- Problemas con los jefes o altos mandos.
- Dificultades en el trabajo que demande extra esfuerzo
- Predisposición a no trabajar.
- Castigos y sanciones

Otros factores de motivación, que se generan al interior de la empresa:

- Los resultados: cumplimiento de metas y utilidades de la organización
- La participación: involucramiento de los trabajadores en la planeación de las tareas como estímulo de crecimiento
- El conocimiento de objetivos: el trabajador resulta estar más motivado cuando conoce los objetivos de la organización.

(Chiavenato, 2009)

La motivación es la clave para que los trabajadores se involucren activa y positivamente en las tareas de la empresa, y logren desarrollar su potencial para beneficio propio y de la organización.

### **c. Teoría de la Comunicación Humana**

Para referirnos a la teoría de la comunicación, se cuenta con la teoría propuesta:

“En esta teoría se denomina comunicación al aspecto pragmático de la misma, es decir, comunicación y conducta son sinónimos. No se puede afirmar que la “comunicación” sólo tiene lugar cuando es intencional, consciente, eficaz, cuando se logra entendimiento mutuo. Una serie de mensajes intercambiados entre personas recibirá el nombre de interacción. En virtud de que no hay no-conducta, y si se acepta que toda conducta es una situación de interacción, ésta tiene un valor de mensaje”. (Paul Watzlawick citado por Castejon, 1997)

Con la definición anterior podemos inferir que la comunicación no siempre puede ser intencional y racional, de una u otra forma los individuos se comunican, imposible no comunicarse; solo que cuando la comunicación recibe cierta interferencia o ruido, esta perturbación tiende a tergiversar, distorsionar o alterar, de manera imprevisible, el mensaje transmitido; generando una ola de comunicación distorsionada y con frecuencia falseada dentro de la empresa que muchas veces los trabajadores lo perciben como información creíble, generándose una ola de “chismes”. (Chiavenato, 2009)

La comunicación dentro de una empresa puede ir en varias direcciones y tal como se describe a continuación:

- Comunicación vertical en ambas direcciones arriba y abajo; es la que mantiene a los gerentes informados respecto de la forma en que los empleados se sienten hacia sus trabajos. Los gerentes también dependen de la comunicación hacia arriba para conocer la situación de la empresa e implementar mejoras.

- Comunicación lateral-horizontal, tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo de mismo nivel jerárquico.

(Robbins y Judge, 2009. p. 389)

Con respecto a la direccionalidad de la comunicación en una empresa, es muy útil implementar sistemas para promover la comunicación vertical como por ejemplo la organización de almuerzos de la alta gerencia con sus trabajadores, donde ellos puedan comunicar libremente sus inquietudes, y los gerentes puedan conocer las necesidades e inquietudes de los trabajadores; y así puedan tomar acciones correctivas o mejoramiento.

#### **4.2.2. Referente Conceptual**

##### **a. Intervención Social**

Para comprender que es la intervención social es necesario partir de la revisión de diferentes autores al respecto. Así encontramos los siguientes:

La intervención social designa “el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (Ander, E., 1995)

O, la intervención social es:

“La acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma. Esta dinámica de base [...] es por un lado, el funcionamiento capitalista en torno al sistema de mercado que determina cualitativa y cuantitativamente la producción de bienes y servicios, y por otra parte, el derecho público y privado que regula tanto la apropiación legítima de tal

producción, por parte de los individuos como los conflictos de intereses entre los mismos” . (Corbalán J., 1997)

Es así que coexisten dos tipos de intervención social: a) la caritativa o asistencial y b) la socio-política, esta última relacionada con la forma de implantación del modelo de desarrollo de corte capitalista. (Corbalán J., 1997)

Partiendo de las definiciones de los dos autores se puede acotar que la intervención profesional es la actuación de forma organizada y sistemática ante una situación o aspecto de la realidad social, con la finalidad de generar cambios transformadores en beneficio del individuo y la sociedad.

#### **b. Liderazgo**

“El liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos” (Knootz, H. y Heinz, W. 2007, citados en Cardona y Buelvas, 2010, p.144).

Tomando los aportes de otros autores (Robbins, S, Judge T, 2009, p. 40), quienes indican que los gerentes actúan como líderes en algún momento, porque en ellos recae la tarea de contratar, capacitar, motivar y direccionar a sus empleados; a su vez el trabajo del líder es facilitar toda la información requerida a sus trabajadores, brindar apoyo necesarios para que estos logren sus metas y asegurarse de que éstas sean compatibles con los objetivos generales de la empresa.

Con las definiciones anteriormente expuestas podemos inferir que un buen líder se preocupa por las personas y por la producción de empresa; los líderes motivan a sus empleados, seleccionan los canales de comunicación a fin de que no hayan malos entendidos y la información no llegue a su destino distorsionada, también

resuelven conflictos entre los miembros sin caer en autoritarismo y aplicar en primera instancia una sanción.

### **c. Cultura organizacional**

Continuando con los aportes (Chiavenato, 2009), esta vez nos referimos a la cultura organizacional quien nos brinda las siguientes afirmaciones referentes al tema:

- Son las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales.
- Son un conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización.
- No es algo palpable, no se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias.

También contamos con los aportes de (Robbins, S, Judge T, 2009) quienes afirman que la cultura organizacional se trasmite a los trabajadores o empleados en diversas formas, ya sea por historias, rituales, creencias, símbolos o lenguaje; y que dentro de la cultura pueden existir subculturas, definidas por separación geográficas, o divisiones por departamentos.

### **d. Clima Organizacional**

(Seisdedos, 1996, citado por Garcia M. e Ibarra L.) El clima organizacional, es

“el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante

es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización”.

El clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación que nace a nivel individual y se revierte a nivel institucional modificando el ambiente donde se desarrolla, con esto quiere decir el autor que cuando la motivación de los integrantes de la empresa desciende, entonces se genera estados de depresión, desinterés, desánimo entre sus trabajadores y como extremo pueden llegar a confrontaciones y pleitos en la interior de la empresa. (Chiavenato, 2009)

#### **4.2.3. Marco Normativo**

Actualmente a nivel internacional y nacional, se cuenta con instrumentos legales que regulan e intervienen en los factores y en los riesgos psicosociales, entre ellos acoso laboral o Mobbing, en las instituciones públicas y privadas. A continuación, se detallan algunas normativas vigentes sobre este tema:

##### **a. Nivel Internacional**

###### **a.1. La Declaración Universal de los Derechos Humanos:**

- Artículo 2.- “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no

autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.” (Naciones Unidas, 1948).

#### **a.2. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:**

- Art. 6.2. Entre las medidas que habrá de adoptar cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto para lograr la plena efectividad de este derecho deberá figurar la orientación y formación técnico profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana.” (Naciones Unidas Derechos Humanos, 1976)

#### **b. Nivel Nacional**

En cuanto a las leyes y ordenamientos jurídicos en el país, que guardan relación con el tema de acoso laboral o Mobbing. Así tenemos:

##### **b.1. Constitución de la República del Ecuador (2008):**

- Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:(...)  
2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.
- Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

- Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- Art. 23 inciso l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Asamblea Nacional, 2010).

## **b.2. Código de Trabajo**

El código del trabajo es la Ley que regula las relaciones entre el trabajador y empleador, a continuación se cita algunos artículos y reformas que refieren sobre la problemática del mobbing, las actuaciones que deben tener los trabajadores objetos de acoso laboral, así como también las sanciones sobre el acoso:

- Art. 26, literal j “prohíbe al trabajador cualquier cometimiento de actos de acoso laboral “hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa”.
- Art. 172, Numeral 8 “el trabajador, puede ser sujeto de visto bueno, por el cometimiento de acoso laboral, ya sea de manera individual o coordinada con otros individuos, hacia un compañero o compañera de trabajo, hacia el empleador o empleadora o hacia un subordinado o subordinada en la empresa”.
- Art. 173 “el trabajador, puede solicitar el respectivo visto bueno, en casos de sufrir acoso laboral, cometido o permitido por acción u omisión por el empleador o empleadora o sus representantes legales. Previa a la petición del visto bueno, es obligación la apertura de una conciliación que será presidida por la autoridad laboral competente, en la que serán oídos,

además del interesado, los representantes de los trabajadores y el empleador o quien le represente. El trabajador que ha sido víctima de acoso laboral, recibirá la indemnización equivalente al valor de un año de la remuneración que venía percibiendo, además de la general que corresponda por despido intempestivo”.

- Art. 545 “Cuando el trabajador o trabajadora presente indicios fundados de haber sufrido acoso laboral le corresponde al empleador o empleadora presentar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad.

Dentro de las últimas reformas al Código de Trabajo, la “Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral 2017” que entro en vigencia en noviembre del mismo año se incluye la definición de acoso laboral como:

“...todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores...”.

El acoso laboral en nuestra legislación es considerado como acto discriminatorio; esta misma Ley reformatoria en el artículo número 6, indica las prohibiciones de discriminación que generan el acoso dentro del lugar de trabajo; entre ellas tenemos las siguientes:

- Art.6.- Prohibiciones de discriminación en el espacio laboral:
  - a) La desvalorización de habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos.
  - b) La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.

- c) La intimidación y hostigamiento.
- d) La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
- e) Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
- f) Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
- g) La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
- h) Cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.
- i) Determinar dentro del área laboral, espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales, espacios de reunión, ascensores, etc.”

(Ministerio de Trabajo, 2017)

### **c. Nivel Organizacional.**

#### **c.1. Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional**

Esta normativa es interna de la empresa de servicios, en su artículo número 75, menciona:

Art. 75. Promueve la política de mantener ambientes de trabajos óptimos que permitan alcanzar altos estándares de satisfacción laboral y desarrollo personal, por cuanto es consciente que el maltrato laboral, la persecución laboral, la discriminación laboral, el acoso sexual y moral laboral y la limitación de los canales de comunicación, son prácticas desdeñables que agregan estrés innecesarios y que pueden ser considerados agresión psicológica (p. 36)

#### **4.2.4. Métodos que se aplicará en la propuesta**

La propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral o mobbing, considera la aplicación del modelo de gestión organizacional con el que cuenta la empresa denominado “Modelo de Gestión de la Calidad enfocado en los Procesos y Objetivos” ya que cuenta con la certificación de las normas ISO-9001; estas normas están avaladas por el Organismo Internacional para la Estandarización, institución que fue fundada en el año de 1946 luego de la Segunda Guerra Mundial con la finalidad de unificar normas comunes para las empresas dedicadas a actividades de manufactura, comercio y comunicaciones. Esta Organización Internacional de Normalización, actualmente se encuentra integrada por Institutos de Estandarización de 153 países del mundo. (Yáñez, 2008)

Las directrices de la Norma ISO-9001, son principalmente basadas en la planificación, ejecución con eficacia y eficiencia para optimizar recursos y la mejora continua. (Yáñez, 2008)

La Empresa de Servicios de Recolección y barrido en la Ciudad de Guayaquil, está certificada con la Norma ISO-9001:2008; desde el año 2008; renovó su certificación en agosto del 2017; con el compromiso de mejorar su proceso; ya que los principios relevantes de esta Norma es el enfoque en el cliente, liderazgo, participación del personal de toda la organización, que sus procesos sean manejados con eficiencia y eficacia, interrelación de los sistemas y subsistemas dentro de la organización y mejora continua en la evaluación de los procesos.

La presente propuesta se ubica en el proceso del nivel de apoyo dentro de la organización; que aportan al proceso de operaciones del servicio de barrido, que es la gestión principal de la Empresa, direccionada por el nivel estratégico que lo conforma la Alta Dirección.

Así mismo, el “Modelo de Desarrollo Organizacional y Desarrollo Humano: Capacitación y Desarrollo de Competencias PDH02” es el “concepto de competencia es que comporta todo un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional” (Tejada y Navio, 2005) donde se describe las actividades que se deben desarrollar para reforzar la formación del personal, identificando y programando cursos orientados a maximizar su potencial y aumentar su competencia y productividad.

La gestión de calidad es “una nueva filosofía de gestión empresarial basada en la calidad a nivel de toda la empresa, su organización y el equipo humano que la compone”. (Cuatrecasas, 2010, p.16) Lo que permite realizar el mejoramiento continuo mediante la utilización de políticas, objetivos, resultados de las auditorías, el análisis de los datos, y se pueden tomar acciones correctivas y de mejoras, ya que cada proceso se mide con indicadores.

El desarrollo de la gestión de calidad puede beneficiarse, con la participación, el compromiso, la autorresponsabilidad, la cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. (Camison, Cruz y González, 2006, p.67)

Un modelo de gestión por objetivos está basado especialmente en tres dimensiones básicas que son 1) el desarrollo humano, 2) condiciones laborales y 3) productividad. (Tamayo, Y., Del Rio, A. y García, D., 2014) De acuerdo al mapa de procesos de la organización, la propuesta se ubicaría en el nivel de soporte, facilitando el cumplimiento de los objetivos de los procesos centrales de la empresa que son la productividad y satisfacción al cliente.

El primer momento del proceso metodológico es la conformación de una mesa redonda o comité, conformado por los altos mandos de la empresa, donde se discutirá y se llevara los acuerdos para definir la ruta de manual de prevención de

acoso laboral o Mobbing, donde se utiliza la técnica del debate lo que facilita y garantiza el logro del primer objetivo específico.

Con respecto al segundo y tercer objetivo planteado, se utilizará el modelo desarrollo organizacional y desarrollo humano: Capacitación y Desarrollo de Competencias PDH02, en lo relacionado con el cambio de comportamiento, que incluye procesos de capacitación con la finalidad de generar un proceso de cambio transformador, mediante el fomento de la comunicación y la participación en la empresa. Este proceso contempla cinco fases: diagnóstico, planeación, socialización, implementación y evaluación /mejoramiento. (Pinto 2012, p.37-38.)

El desarrollo organizacional es “es la respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas pueden adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados, retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo”. (Bennis, 1969, citado por Sánchez, 2009, p. 245).

#### **4.3 Proceso Metodológico**

La presente propuesta de intervención como se mencionó en el apartado anterior, está centrada en el modelo gestión organizacional: sistema de gestión de la calidad enfocado en los procesos y objetivos hacia el logro de los objetivos; por medio de las diversas técnicas y actividades se busca fomentar la interacción y comunicación de los miembros de la empresa.

En la elaboración de un protocolo de prevención sobre el acoso psicológico en el trabajo o Mobbing, que integre el accionar del Dpto. de Bienestar Social, del Dpto. Médico y el Dpto. de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa de Servicios de Limpieza de Guayaquil. La organización realizará el seguimiento y revisión además de la aplicabilidad en todas las áreas que conforman la organización para

luego en las reuniones con la alta dirección tomar las medidas necesarias para su mejoramiento.

**Cuadro 16.** Proceso metodológico del primer objetivo específico

Objetivo Específico: **Elaborar un manual de procedimientos correctores y mediadores que involucre en su implementación a la alta dirección de la Empresa.**

FASES	TECNICAS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
<b>COMITÉ EMPRESARIAL</b>	Debate	Alta Dirección	Compromiso de las áreas involucradas
	Concertación	Trabajo Social Seguridad Y Salud Ocupacional Departamento Medico	
<b>ELABORACIÓN</b>	Debate	Trabajo Social	Abordaje de temas pertinentes a la problemática
	Concertación	Seguridad Y Salud Ocupacional , Departamento Medico	
<b>APROBACIÓN</b>	Debate	Alta Dirección	Contar con normativa para la prevención del Mobbing
	Concertación	Trabajo Social Seguridad Y Salud Ocupacional Departamento Medico	

**Fuente:** Mapa de procesos

**Elaboración:** Propia

A continuación se presenta el cuadro del proceso metodológico para los objetivos dos y tres, donde se realizará la socialización y la difusión en todas las zonas de influencia de la empresa, la información necesaria sobre el Mobbing y los procedimientos de respuesta que se aplicará frente a su aparición y manifestaciones. La programación de la capacitación incluye en sus contenidos el protocolo de actuación en casos de mobbing, y como demás temas, el

desarrollo de habilidades asertivas e interpersonales como defensa de primer nivel en tales situaciones.

### Cuadro 17. Proceso metodológico para el segundo y tercer objetivo

<p><b>Objetivo 2:</b> Brindar información a los trabajadores sobre el acoso laboral o mobbing, sus manifestaciones y sus consecuencias en la salud del trabajador.</p> <p><b>Objetivo 3:</b> Implementar un programa de capacitación que contenga: habilidades o destrezas de relación interpersonal, comunicación asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo para el personal operativo y supervisores</p>			
FASES	TECNICAS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
DIAGNOSTICO	Encuesta	Trabajo Social	Evidenciar la problemática con datos tabulados
PLANEACION	Lluvia de ideas Negociación	Trabajo Social Alta Gerencia	Aprobación en presente año
SOCIALIZACION	Debate	Alta Dirección Trabajo Social Seguridad Y Salud Ocupacional Departamento Médico	Que el 100% de empleados conozca el protocolo de prevención de mobbing en la empresa
IMPLEMENTACION	Concertación	Alta Dirección Trabajo Social Seguridad Y Salud Ocupacional Departamento Médico	Que todo el personal de la empresa tenga un ejemplar del protocolo y asista a las capacitaciones de prevención
EVALUACION	Encuesta	Trabajo social	Conocer en zona se requiere refuerzo y reinducción de programa

#### 5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 1

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	METODOS Y TECNICAS	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLES
<b>Elaborar un manual de procedimientos correctores y mediadores que involucre en su implementación a la alta dirección de la Empresa.</b>	Convocatoria de comité de prevención de mobbing en la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de teorías temas de acoso laboral.</li> <li>• Revisión de legislación vigente.</li> </ul>	Revisión documental, lectura reflexiva	\$50	Jefe GH Dpto. Capacitación Trabajadores Sociales
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservación de sala, y</li> <li>• cronograma de reuniones</li> <li>• Minuta con firma de los integrantes del comité</li> </ul>	Carta vía e-mail a Gerente Adm.	\$1	Intendente de SGI Especialista Seguridad Industrial Trabajadores Sociales
	Elaboración del manual de procedimiento con equipo técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción doc.</li> <li>• Revisión doc.</li> <li>• Retroalimentación.</li> <li>• Impresión</li> </ul>	Vía e-mail hasta retroalimentación. Envío a imprenta	\$3000	Intendente de SGI Especialista Seguridad Industrial Trabajadores Sociales
	Divulgación y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir el al personal mandos medios y</li> <li>• Entregar un ejemplar impreso</li> </ul>	Socialización por medios audiovisuales, Carteleras, Con obra de teatro	\$2000	Capacitación Seguridad Industrial Trabajo Social Comunicaciones Interna
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir al personal operativo por área,</li> <li>• Entregar el manual impreso a cada trabajador.</li> <li>• Publicar en carteleras de cada área</li> </ul>	Socialización por medios audiovisuales, Carteleras, Con obra de teatro		

### 5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 2

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	METODOS Y TECNICAS	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLES
<b>Brindar información a los trabajadores sobre el acoso laboral o mobbing, sus manifestaciones y sus consecuencias en la salud del trabajador.</b>	Convocatoria al equipo técnico de la empresa para levantamiento de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de calendario</li> <li>• Disponibilidad de salas</li> <li>• Envío e-mail a convocados con la programación</li> </ul>	E-mail Mensajes de texto Llamadas telefónicas	\$1	Trabajadores Sociales Capacitación Comunicación interna
	Selección de información clara, concisa y pertinente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposiciones de temas.</li> <li>• Elaboración de esquemas</li> <li>• Sintetización de la información para la comprensión de los trabajadores</li> </ul>	Talleres de discusión y acuerdos	\$80	Gerente de GH Trabajadores Sociales Capacitación Comunicación interna Dpto. Medico
	Difusión personalizada por áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar salas de capacitación</li> <li>• Elaborar cronograma de difusión.</li> <li>• Difundir el cronograma</li> </ul>	Socialización por medio de charlas. Interactivo y lúdico con obras de teatro	\$ 500	Gerente de GH Trabajadores Sociales Capacitación Comunicación interna Dpto. Medico Equipo de teatro
	Publicación en carteleras de cada sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de trípticos, pancartas</li> </ul>	Publicación escrita	\$500	Comunicaciones Trabajo social

### 5.4 Plan Operativo de la Intervención objetivo 3

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	METODOS Y TECNICAS	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLES
<b>Implementar un programa de capacitación e incentivos, que contenga: habilidades o destrezas de relación interpersonal, comunicación asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo para el personal operativo y supervisores.</b>	Elaborar alcance del plan de capacitación, donde los temas a impartirse tenga relación con la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar autorización a GGHH.</li> <li>• Solicitar autorización FTF fuera de presupuesto</li> <li>• Contratación de empresa de capacitación externa TBL</li> </ul>	Sistema de procesos estricto cumplimiento en la Empresa	\$5000	Intendencia de GGHH Dpto. Capacitación de Operaciones Trabajadores Sociales.
	Actividades lúdicas y de interacción que traten temas de motivación y realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger temas como liderazgo, motivación empatía, trabajo en equipo.</li> <li>• Seleccionar sala de capacitación</li> </ul>	Socio educativo Dinámicas grupales Juegos de rol		Gerencia de GGHH Trabajadores Sociales Comunicaciones Capacitación
	Elección mensual del mejor compañero: otorgar premio selección de sus días francos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los parámetro para la elección del mejor empleado</li> <li>• Difundir los requisitos para participar en el mejor empleado del mes.</li> <li>• Elección del mejor del empleado del mes de cada área y zona</li> <li>• Publicar en las respectivas carteleras.</li> <li>• Convocar al elegido para seleccione sus días francos a convenir.</li> </ul>	Análisis /evaluación selección Comunicación		

## **5.5 Coordinación Interna o externa requerida para la implementación de la propuesta**

Para que la propuesta de prevención de acoso laboral o mobbing sea viable dentro de la empresa de Servicios en la Ciudad de Guayaquil, debe contar con la cooperación de un equipo de trabajo.

El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, es la encargada de las mediciones del clima organizacional, con quién se coordinará las evaluaciones para medir el impacto de las capacitaciones a los trabajadores, para que luego puedan ser retroalimentadas y mejoradas de ser el caso.

El Departamento Médico, es quién los desarrolla temas de salud ocupacional y su aporte en la propuesta será brindar información a los trabajadores sobre las consecuencias del mobbing en el individuo, cuando asisten a consultas. También es valioso el aporte de identificación de casos de acoso laboral por medio de la valoración médica.

## **5.6 Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta**

De acuerdo al campo profesional del trabajo social laboral donde se inserta la propuesta, se cumplirá con los siguientes roles:

*Objetivo1 de la propuesta:* Se incursionará en el área creativa, incentivando a los profesionales de las demás áreas a invertir sus potencialidades y creatividad en beneficio de todos los trabajadores. Cumplirá el rol de agente de cambio e integrador en la Empresa, será el encargado de involucrar a las demás áreas en el proyecto, ya que posee la capacidad de fortalecer el trabajo en equipo de carácter interdisciplinario que le permite participar reflexivamente, de forma argumentativa y sistemática en los procesos de desarrollo de la empresa; en lo que respecta al objetivo de elaboración del manual de procedimiento

*Objetivo 2 y 3 de la propuesta:* Se trabajará en el área socio afectiva, donde el rol del trabajador Social será de comunicador y capacitador, quien tendrá la misión de difundir a todo el equipo conformado por las áreas estratégicas sobre las implementaciones y seguimiento de la propuesta una vez puesta en marcha; asimismo evaluará los resultados para su retroalimentación, mejorando las relaciones entre los trabajadores y promocionando los valores de respeto, confianza, tolerancia, amistad, repercutiendo en la mejora del clima laboral.

Es de mencionar que el profesional de Trabajo Social, posee una sólida formación académica que le permite incursionar en los planes organizaciones de la Empresa con el propósito de aumentar la productividad enfocándose en reconocer al trabajador como ser humano con sensibilidad social, reconociendo su individualidad, desde el punto de vista ético, social y político.

El Departamento de Bienestar Social será encargado de estructurar una la propuesta de protocolo ante el Mobbing, en coordinación con el equipo integrado por representantes de seguridad y salud ocupacional y departamento médico. Tendrá la responsabilidad de promover las reuniones con las autoridades de la empresa y los mandos medios para la aprobación del protocolo. Después de ello, deberá ejecutar la capacitación a todo el personal, en cuyos espacios informará del protocolo diseñado. También será parte del proceso de seguimiento y evaluación del de cada uno de los objetivos planteado en la propuesta, una vez aprobado el protocolo se ejecutarán las capacitaciones y campañas de información para los trabajadores.

## 6. Referencias Bibliográficas

Bernardo M, Carmen Baez L. (2010), Universidad Autonoma de Madrid (UAM)  
Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Bernardo, R.(2015). El acoso laboral repunta en Europa. Cadena Ser. Recuperado de [http://cadenaser.com/ser/2015/04/03/economia/1428049289\\_948959.html](http://cadenaser.com/ser/2015/04/03/economia/1428049289_948959.html) (9 de agosto de 2012). El 'mobbing' afecta a 50% de empleados, Expansión en alianza con CNN, recuperado de [www.expansion.mx](http://www.expansion.mx)

Blanco Henríquez, C. (2014). Acoso Laboral y Procedimiento de Tutela, El Mobbing legislación comparada Jurisprudencia. Chile.

Boletín OIT (2013) Recuperado de

<http://www.oitcinterfor.org/boletin/bolet%C3%ADn-oit>

Cardona, D. y Buelvas, S. (2010). Medir el clima organizacional: Preocupación legítima y necesaria por parte del management. Saber, Ciencia y Libertad. Vol.5 (nº2), pág. 141-150.

Chaparro M, Urra M., (2013). Trabajo social en la gestión del talento... (PDF )  
REVISTA PERSPECTIVAS Nº 24, 2013 • ISSN 0717-1714 • pp. 145-157  
Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/319235808>

Chiavenato, I. (2009).Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 9na. .Ed. McGraw Hill. México.

CLONINGER, S ( 2003)Teorías de la personalidad, Tercera Edición, ISBN 0-13-020989-9, páginas 445-448 recuperado de :  
<https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/06/teorias-de-la-personalidad-susan-cloninger.pdf>

Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa, CEPYME, 2018 ,  
Recuperado de: <https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral/>

COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE ESPAÑA (1998). Perfiles profesionales del psicólogo. Madrid: COP de España

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad. Editorial Profit.

Espinosa D. (2009, julio 21). Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy/>

Eurofound. (2015), Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo: 2015. Recuperado de <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

Fernández E, (1993),El Diagnostico Social, recuperado de <https://modulosocioterritorial.files.wordpress.com/2009/09/diagnc3b3stico-social.pdf>

García M. Ibarra L. Diagnóstico De Clima Organizacional Del Departamento De Educación De La Universidad De Guanajuato, Enciclopedia Virtual. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>

Goleman, D. (2006). Inteligencia social. La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas. México. Editorial Planeta SA.

Gonzalez C (2017), Emagister, Recuperado de <https://www.emagister.com/blog/13-los-trabajadores-latinoamerica-sufre-algun-tipo-violencia-laboral/>

Camisón, C., Cruz, S. y González T (2006), Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Hernández, R, Fernández C. y Baptista L. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp.170-191). México: McGraw-Hill.

Herrera, A. (2004). Trabajo Social en empresas. En M. Sánchez (coord.), Manual de Trabajo Social (pp. 205-215). México D. F.: Universidad Nacional Autónoma de México

López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

Morales M., Urra M, (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. Bol. Mex. Der. Comp. vol.49 no.147 México sep./dic. 2016. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332016000300071](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332016000300071)

MARTÍN-DAZA, F. y PÉREZ BILBAO, J. (1997) NTP 443. Factores Psicosociales: metodología de evaluación. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e

Higiene en el Trabajo. Recuperado el 04 de julio 2018 en:  
[http://www.mtas.es/INSHT/ntp/ntp\\_443.htm](http://www.mtas.es/INSHT/ntp/ntp_443.htm)

Moreno B, Rodríguez A., Morante M., Garrosa E., Rodríguez R., Díaz L., (2008).  
Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio  
exploratorio de una escala de medida, Corporación Universitaria  
Iberoamericana, Bogotá, Colombia. Recuperado de  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a03.pdf>.

Moreno J., B., & Rodríguez M., & Morante, M., & Garrosa, E., & Rodríguez-  
Carvajal, R., & Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el  
trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida.  
Universitas Psychologica, 7 (2), 335-345.

OIT, Género, salud y seguridad en el trabajo. Recuperado de  
[http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control.  
Ginebra: OIT.

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una  
Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pardo, L. P. y Arteaga, P. (2001). Gestión social del talento humano. Buenos  
Aires: Lumen Humanitas.

Pinto M.(2012) Desarrollo organizacional, ISBN 978-607-733-067-7 Primera  
edición: 2012. paginas 6-91. Recuperado de  
[:https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34690348/Desarrollo](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34690348/Desarrollo)

[organizacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534752737&Signature=lzRwCMAMBLDCHEKodBCXAm9aV1Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesarrollo\\_organizacional.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf)

Quillupangui, S. (14 de febrero de 2018). Las 45 señales para identificar el acoso laboral. El Comercio. Recuperado de [http:// ElComercio.com](http://ElComercio.com)

Reglamento Interno de Higiene y Seguridad. 2017. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf>

Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional (2017).

Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional. Editorial Prentice-Hall, 1994

Robbins, S. P., Judge, T. A, & Enríquez Brito, J. (2009). Comportamiento organizacional: Stephen, Décimo tercera edición, Pearson Educación, México.

SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL: UNA ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA LAS INSTITUCIONES DOCUMENTALES. Anales de Documentación, [S.l.], v. 12, p. 235-254, ene. 2009. ISSN 1697-7904. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70351/67821>>. Fecha de acceso: 24 ago. 2018

Sierra, A. L. (2005). El Trabajo Social en las organizaciones: Haciendo historia. Revista de la facultad de Trabajo Social. Universidad Pontificia Bolivariana, 21, 131-135

Sociedad Anónima. (04 de octubre de 2017). Acoso laboral en el país se refleja en 347 denuncias El Telégrafo.

- Tamayo, Y., Del Rio A y Garcia, D. (2014) Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos, Suma de Negocios, Volume 5, Issue 11, 2014, Pages 70-77. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700217>
- Tejada J y Navio,A (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación recuperado de : <https://core.ac.uk/download/pdf/78542990.pdf>
- Trujillo Flores, M., & Valderrabano Almegua, M., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 17 (29), 71-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Velásquez, M. (2001). La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo. Mobbing. Formación de seguridad laboral, 42-68
- Yanez, C 2018. Área de Gestión, Internacional Events. Recuperado de: <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloIso.pdf>.2008

# ANEXOS

## **Anexo 1. Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo**

EVALUACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: DESARROLLO Y ESTUDIO EXPLORATORIO  
DE UNA ESCALA DE MEDIDA

A continuación, por favor, contesta con qué frecuencia has sido objeto de este tipo de comportamientos en el trabajo durante los últimos seis meses:

1. He sido ignorado o excluido en el trabajo
2. He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas
3. Mis comentarios y preguntas han sido ignoradas
4. He sido controlado y/o vigilado en extremo
5. No me pasan las llamadas o dicen que no estoy
6. Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo
7. Me han obligado a realizar trabajos absurdos o inútiles
8. Me recuerdan constantemente cualquier error que cometo, por pequeño que sea
9. Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias
10. He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo
11. He sido víctima de comentarios malintencionados de compañeros o superiores
12. He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada
13. He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi físico, forma de ser, etc.
14. En la organización donde trabajo, el trato a los trabajadores es correcto y respetuoso
15. Mis jefes cuando mandan y dan órdenes suelen hacerlo de forma adecuada
16. Hay un buen entendimiento entre jefes y trabajadores
17. El desarrollo profesional (promoción), se hace de forma justa y razonable
18. En la organización donde trabajo la toma de decisiones es democrática
19. En la empresa en que trabajo, hay una buena información sobre el acoso psicológico

20. Tenemos información sobre los medios y procedimientos establecidos en mi organización en el caso de que algún trabajador sea objeto de acoso psicológico

21. En mi organización hay procedimientos para intervenir en caso de acoso psicológico

22. Sufro enfermedades que atribuyo al acoso psicológico en el trabajo

23. Visito al médico debido al acoso psicológico en el trabajo

El acoso psicológico consiste en continuadas actitudes y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar, aislar y, en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo. A partir de esta definición y según lo ocurrido durante los últimos seis meses, responde a las siguientes cuestiones.

24. ¿Has sido objeto de acoso psicológico en el trabajo? 1 SÍ 0 NO

Por parte de tus superiores 1 SÍ 0 NO

Por parte de tus compañeros 1 SÍ 0 NO

Por parte de ambos 1 SÍ 0 NO

25. ¿Con qué frecuencia? 0 menos de 1 vez / semana 1 1 vez / semana 2 Más de 1 vez / semana

26. ¿Durante cuánto tiempo? 0 menos de 6 meses 1 En torno a 6 meses 2 Más de 6 meses

27. ¿Has sido testigo de acoso psicológico en el trabajo? 1 SÍ 0 NO

Aislamiento social: Ítems 1-5.

Exigencia extrema: Ítems 6-9.

Desacreditación: Ítems 10-13.

Política organizacional: Ítems 14-18. Estos ítems deben invertirse para calcular la puntuación total.

Información y actuaciones ante el acoso: Ítems 19-21.

Consecuencias: Ítems 22-23

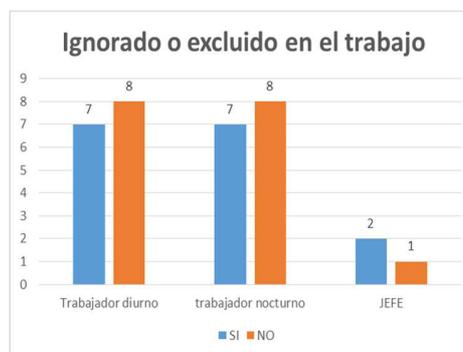
## Anexo 2 Resultado de la encuesta- Tabulación de datos

**Componente 1.-** Corresponde desde la pregunta numero 01 hasta la numero 05; se refiere al aislamiento social.

A continuación se detallan cada una de las preguntas que corresponden a este componente:

### 1. He sido ignorado o excluido en el trabajo

	CARGO	SI	NO	TOTAL
1	Trabajador diurno	7	8	15
2	trabajador nocturno	7	8	15
3	JEFE	2	1	3
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
		48,48%	51,52%	100,00%



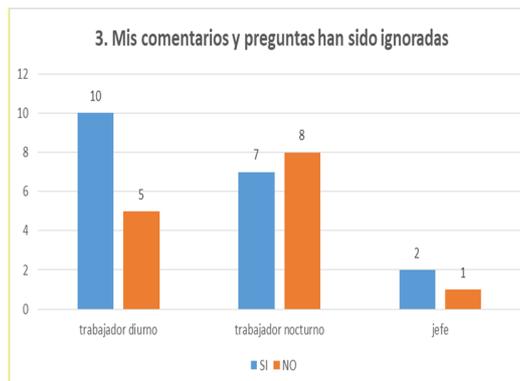
### 2. He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas

	CARGO	SI	NO	TOTAL
	trabajador diurno	11	4	15
	trabajador nocturno	8	7	15
	jefe	2	1	3
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>
		63,64%	36,36%	100,00%



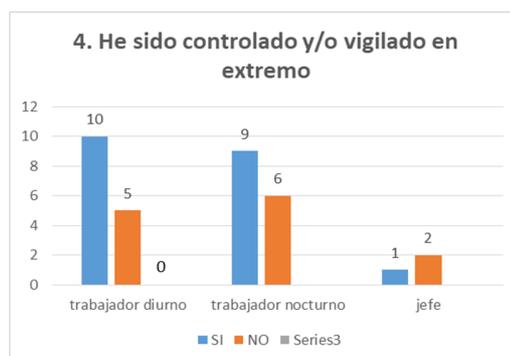
### 3. Mis comentarios y preguntas han sido ignoradas

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	10	5	15
trabajador nocturno	7	8	15
jefe	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>33</b>
	57,58%	42,42%	100,00%



### 4. He sido controlado y/o vigilado en extremo

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	10	5	15
trabajador nocturno	9	6	15
jefe	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>
	60,61%	39,39%	100,00%



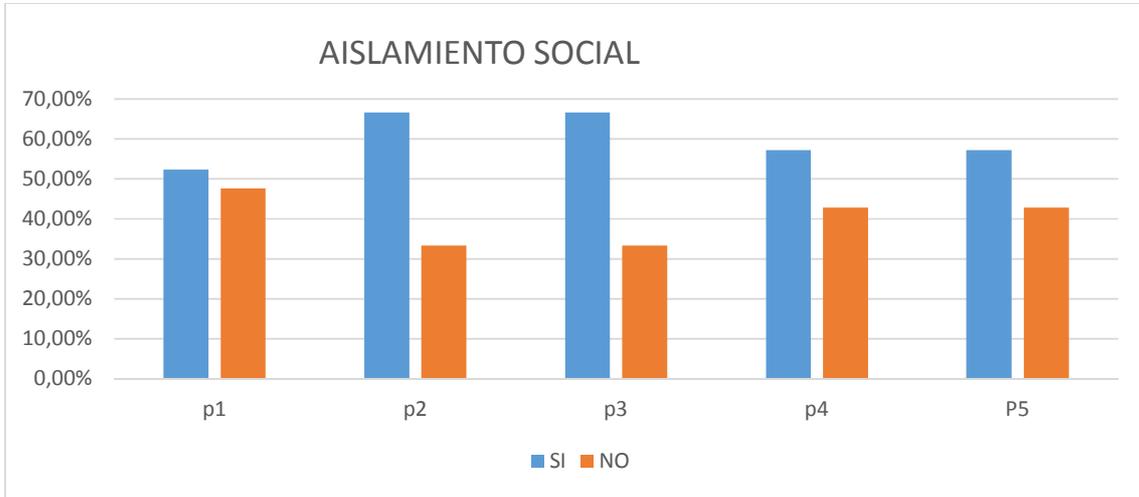
### 5. No me pasan las llamadas o dicen que no estoy

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	7	8	15
trabajador nocturno	6	9	15
jefe	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
	48,48%	51,52%	100,00%



Contabilizadas las cinco primeras preguntas nos da como resultado los siguientes datos:

El 58.18% de lo encuestado admitió haber sido excluido, ignorado e incomunicado en su lugar de trabajo.



AISLAMIENTO SOCIAL		
PREGUNTAS	SI	NO
p1	48,48%	51,52%
p2	63,64%	36,36%
p3	57,58%	42,42%
p4	60,61%	39,39%
P5	60,61%	39,39%
<b>TOTALES</b>	<b>58,18%</b>	<b>41,82%</b>

**Componente 2:** Corresponde a las preguntas 6 hasta la 9.

Estas preguntas dan indicios de que si hay de exigencia extrema en el entorno laboral.

**6. Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo**

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	10	5	15
trabajador nocturno	5	10	15
jefe	1	2	3

<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
	48,48%	51,52%	100,00%



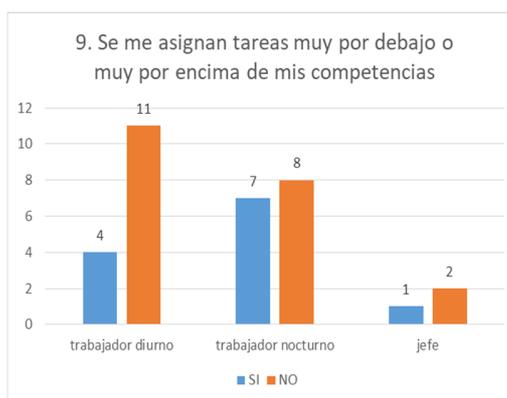
### 7. Me han obligado a realizar trabajos absurdos o inútiles

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	8	7	15
trabajador nocturno	5	10	15
jefe	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>33</b>
	42,42%	57,58%	100,00%



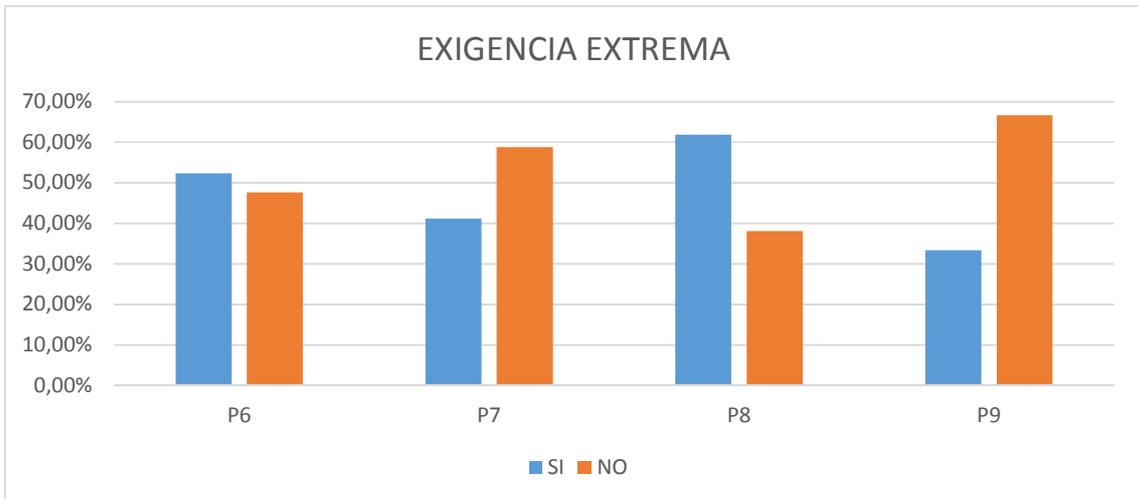
### 9. Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	11	4	15
trabajador nocturno	9	6	15
jefe	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>33</b>
	66,67%	33,33%	100,00%



EXIGENCIA EXTREMA		
PREGUNTAS	SI	NO
P6	48,48%	51,52%
P7	42,42%	57,58%
P8	66,67%	33,33%
P9	36,36%	63,64%
<b>TOTALES</b>	<b>48,48%</b>	<b>51,52%</b>

Elaboración propia



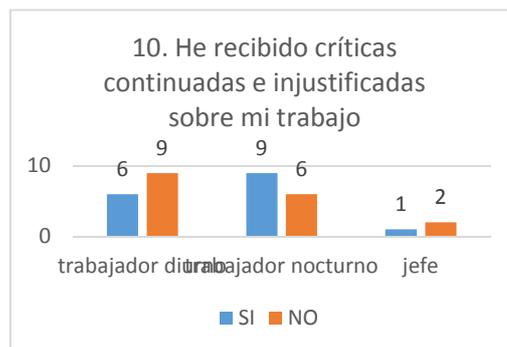
Elaboración propia

**Componente 3)** Corresponde a las preguntas de la 10 a la 13.

Este componente se refiere a la desacreditación, donde el 59,09% manifestó haber sido desacreditado por algún comentario mal intencionado en su entorno laboral; mientras que el 40,91% respondió que no.

**10. He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo**

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	6	9	15
trabajador nocturno	9	6	15
jefe	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
	48,48%	51,52%	100,00%



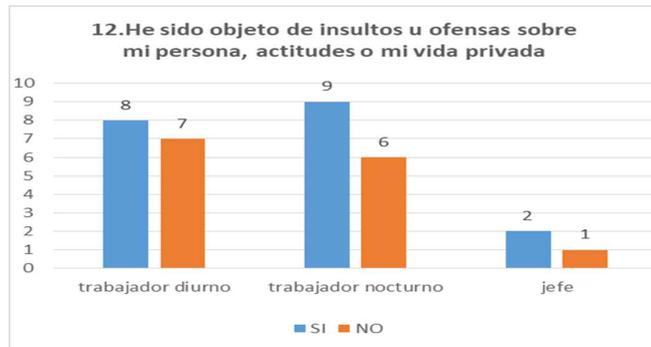
**11. He sido víctima de comentarios malintencionados de compañeros o superiores**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	7	8
trabajador nocturno	12	3
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
	63,64%	36,36%



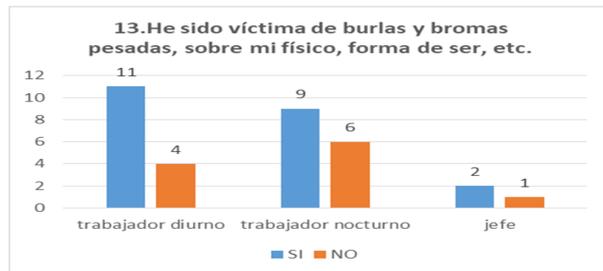
**12. He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	8	7
trabajador nocturno	9	6
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>14</b>
	57,58%	42,42%

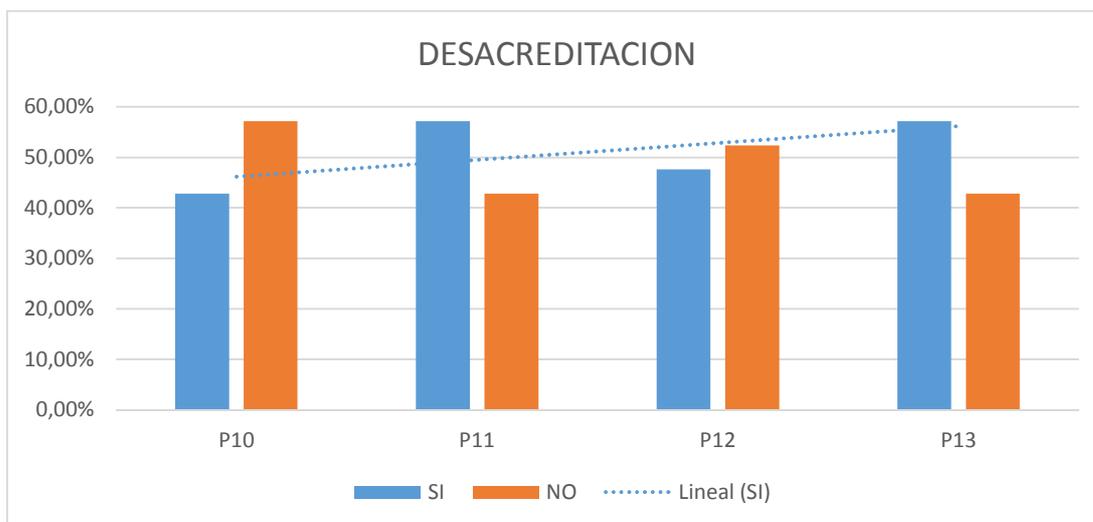


**13. He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi físico, forma de ser, etc.**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	11	4
trabajador nocturno	9	6
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>11</b>
	66,67%	33,33%



Resumen de las preguntas desde la 10 a la 13, correspondiente al componente de desacreditación:



Elaboración propia

DESACREDITACION		
PREGUNTAS	SI	NO
P10	48,48%	51,52%
P11	63,64%	36,36%
P12	57,58%	42,42%
P13	66,67%	33,33%
TOTALES	59,09%	40,91%

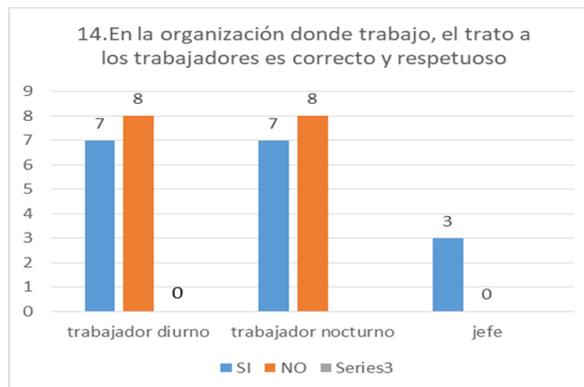
Elaboración propia

**Componente 4.** Corresponde a las preguntas 14 a la 18.

Las preguntas que dan respuesta a este componente sobre políticas organizacionales son las siguientes:

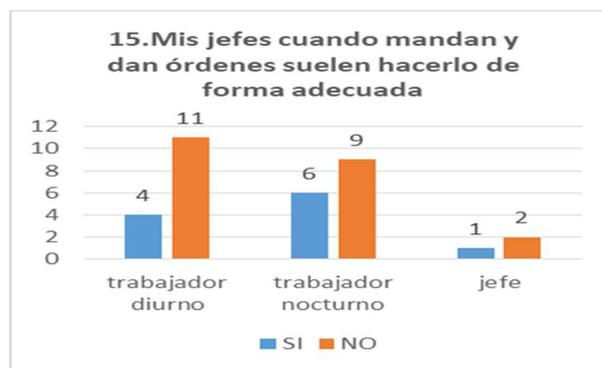
**14. En la organización donde trabajo, el trato a los trabajadores es correcto y respetuoso**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	7	8
trabajador nocturno	7	8
jefe	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
	51,52%	48,48%



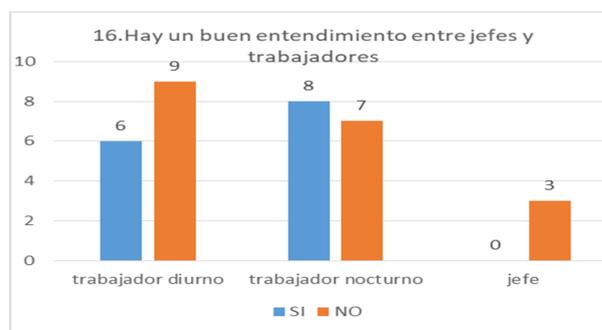
### 15. Mis jefes cuando mandan y dan órdenes suelen hacerlo de forma adecuada

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	4	11
trabajador nocturno	6	9
jefe	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
	33,33%	66,67%



### 16. Hay un buen entendimiento entre jefes y trabajadores

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	6	9
trabajador nocturno	8	7
jefe	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
	42,42%	57,58%



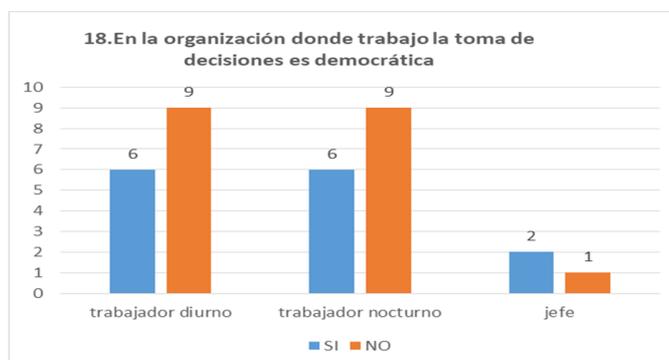
### 17. El desarrollo profesional (promoción), se hace de forma justa y razonable

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	6	9
trabajador nocturno	6	9
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
	42,42%	57,58%



### 18. En la organización donde trabajo la toma de decisiones es democrática

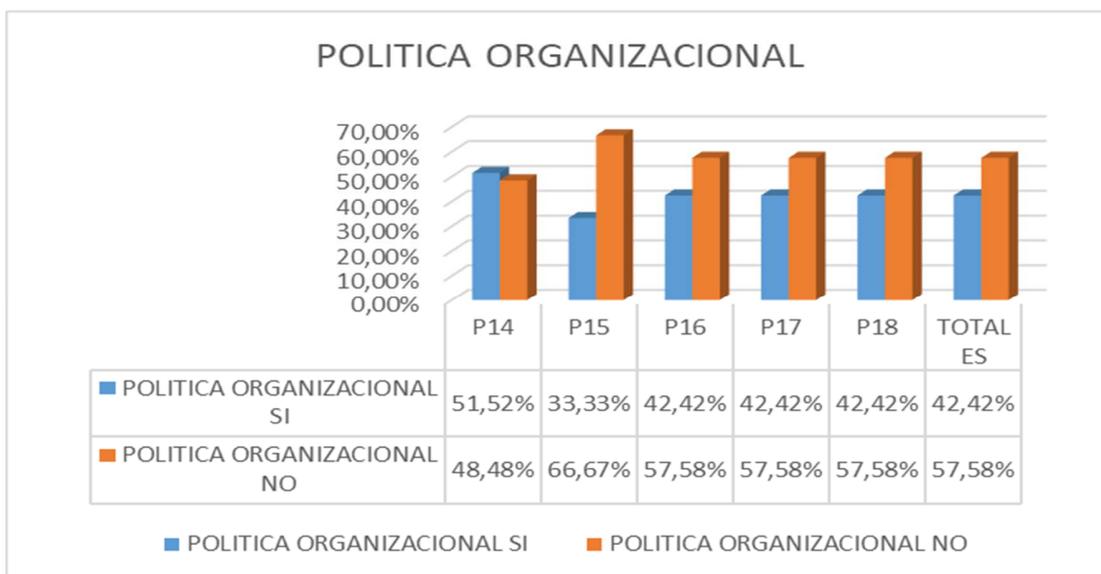
CARGO	SI	NO
trabajador diurno	6	9
trabajador nocturno	6	9
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
	42,42%	57,58%



El 57,58% de los trabajadores respondió que no, mientras que el 42,42% manifestó que sí.

POLITICA ORGANIZACIONAL		
PREGUNTAS	SI	NO
P14	51,52%	48,48%
P15	33,33%	66,67%
P16	42,42%	57,58%
P17	42,42%	57,58%
P18	42,42%	57,58%
<b>TOTALES</b>	<b>42,42%</b>	<b>57,58%</b>

Elaboracion propia



Elaboración propia

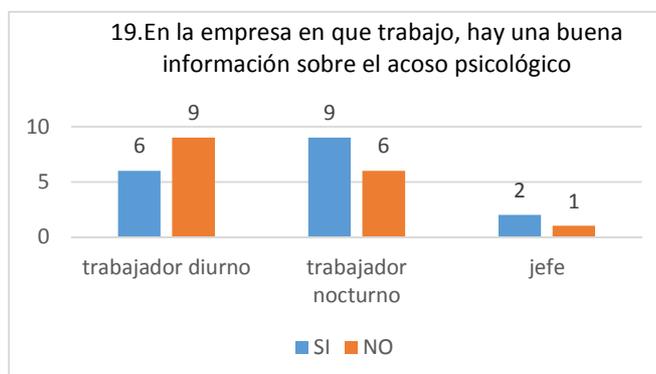
**Componente 5.** Corresponde a las preguntas 19 a la 21.

El componente de información y actuaciones hace referencia al planteamiento, información y acciones que las empresas afrontan en situaciones de acoso laboral y sus consecuencias.

Detalle de resultados de las preguntas del componente mencionado en párrafo anterior:

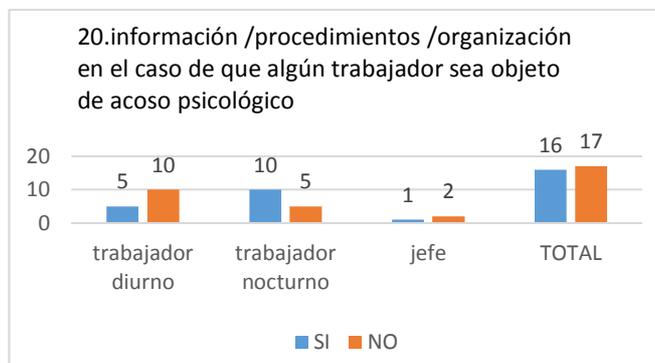
**19. En la empresa en que trabajo, hay una buena información sobre el acoso psicológico**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	6	9
trabajador nocturno	9	6
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
	51,52%	48,48%



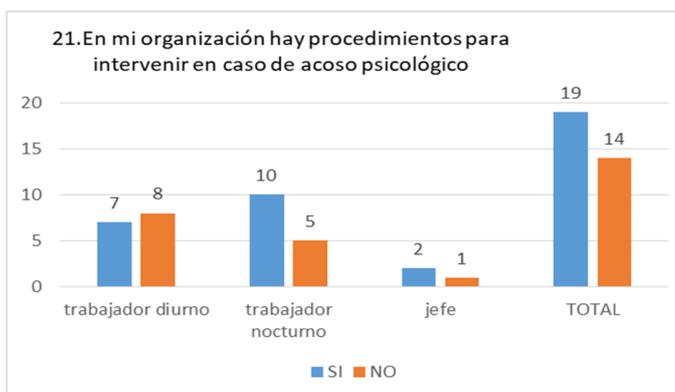
**20. Tenemos información sobre los medios y procedimientos establecidos en mi organización en el caso de que algún trabajador sea objeto de acoso psicológico.**

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	5	10
trabajador nocturno	10	5
jefe	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>
	48,48%	51,52%



**21. En mi organización hay procedimientos para intervenir en caso de acoso psicológico.**

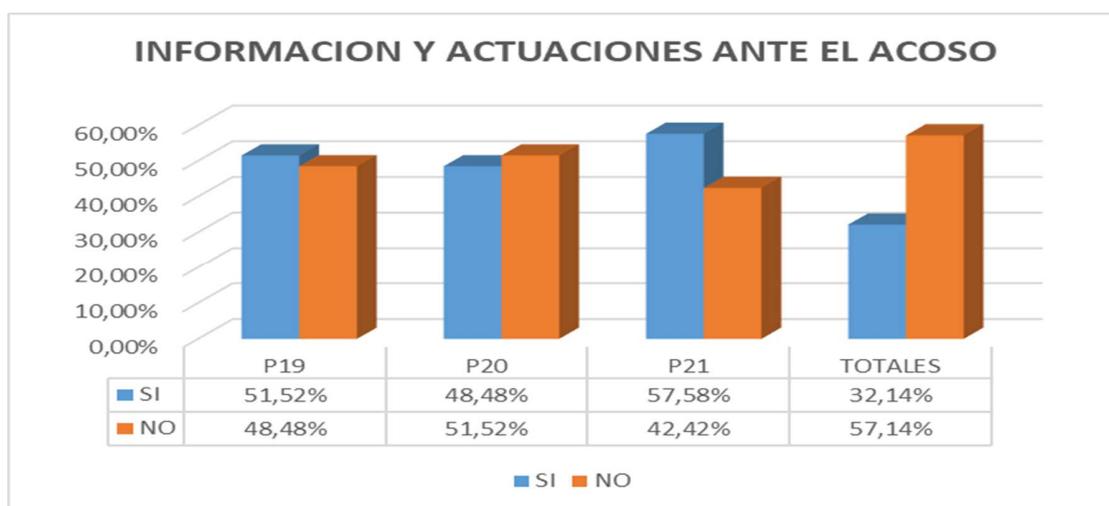
CARGO	SI	NO
trabajador diurno	7	8
trabajador nocturno	10	5
jefe	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>14</b>
	57,58%	42,42%



El 57.14% de encuestados manifestó que no y el 32.14% expresó que sí. Estos resultados dan indicios que en la organización la mayoría desconoce sobre el tema de acoso laboral o mobbing.

INFORMACION Y ACTUACIONES ANTE EL ACOSO		
PREGUNTAS	SI	NO
P19	51,52%	48,48%
P20	48,48%	51,52%
P21	57,58%	42,42%
<b>TOTALES</b>	<b>32,14%</b>	<b>57,14%</b>

Elaboración propia

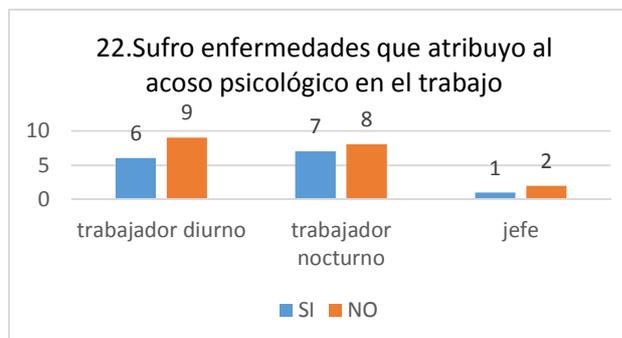


Elaboración propia

**Componente 6.** Corresponde las preguntas 22 y 23 del cuestionario que se refiere a las consecuencias del acoso laboral.

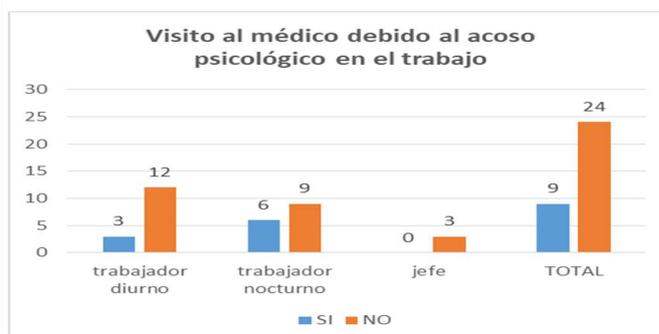
## 22. Sufro enfermedades que atribuyo al acoso psicológico en el trabajo

CARGO	SI	NO
trabajador diurno	6	9
trabajador nocturno	7	8
jefe	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
	42,42%	57,58%



### 23. Visitó al médico debido al acoso psicológico en el trabajo

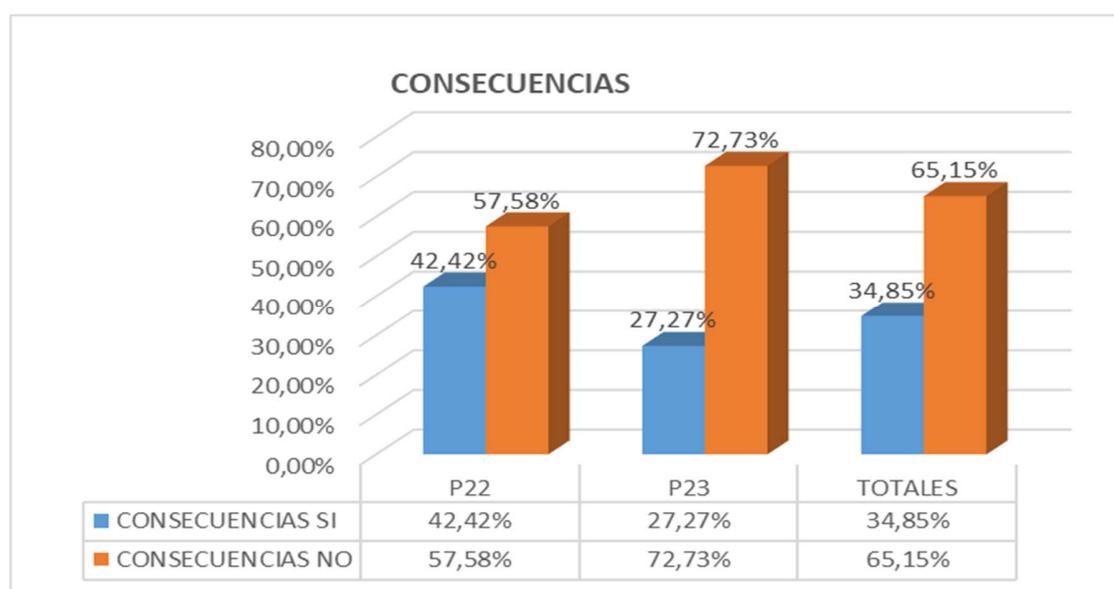
CARGO	SI	NO
trabajador diurno	3	12
trabajador nocturno	6	9
jefe	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>24</b>
	27,27%	72,73%



El 34,85% expresó que si ha tenido alguna afectación a su salud, mientras que el 65,15%, respondió lo contrario.

CONSECUENCIAS		
PREGUNTAS	SI	NO
P22	42,42%	57,58%
P23	27,27%	72,73%
<b>TOTALES</b>	<b>34,85%</b>	<b>65,15%</b>

Elaboración propia



Elaboración propia

El acoso psicológico consiste en continuadas actitudes y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar y aislar y, en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo. A partir de esta definición y según lo ocurrido durante los últimos 6 meses, los individuos encuestados respondieron de la siguiente manera: el 18,18 respondió haber recibido algún tipo de acoso de parte de sus superiores; el 30,30% indicó haber recibido acoso de parte de sus compañeros, y el mayor porcentaje con 42,42%, admitió haber sido objeto de acoso por parte de ambas partes, sus compañero y jefes; y solo 9,09% respondió que no recibió ningún tipo de acoso.

24. ¿Has sido objeto de acoso psicológico en el trabajo?

CARGO	Por parte de tus superiores	Por parte de tus compañeros	Por parte de ambos	NINGUNO	TOTAL
trabajador diurno	4	4	5	2	15
trabajador nocturno	1	5	8	1	15
jefe	1	1	1		3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>18,18%</b>	<b>30,30%</b>	<b>42,42%</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00%</b>

25. ¿Con qué frecuencia?

CARGO	Menos de 1 vez / semana	1 vez / semana	Más de 1 vez / semana	NINGUNO	TOTAL
trabajador diurno	4	7	2	2	15
trabajador nocturno	3	8	2	1	14

jefe	1	2	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>24,24</b>	<b>51,52</b>	<b>15,15</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>

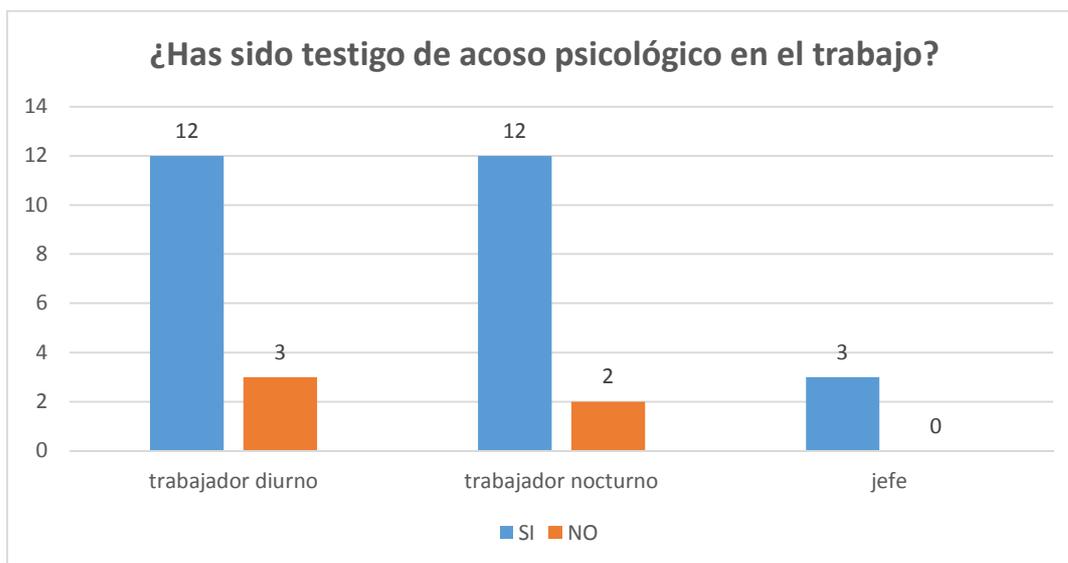
26. ¿Durante cuánto tiempo?

CARGO	Menos de 6 meses	En torno a 6 meses	Más de 6 meses	NINGUNO	TOTAL
trabajador diurno	4	4	5	2	15
trabajador nocturno	4	6	4	1	15
jefe	0	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
	<b>24,24%</b>	<b>39,39%</b>	<b>27,27%</b>	<b>9,09%</b>	<b>100,00%</b>

Más del 66% de los trabajadores encuestados en el centro de Acopio Norte de la Empresa de Servicios de Limpieza, manifestó haber sido objeto de acoso laboral con una frecuencia de 1 o más veces por semana, 39,39% durante seis meses; y, 27,27% más de seis meses.

27. ¿Has sido testigo de acoso psicológico en el trabajo?

CARGO	SI	NO	TOTAL
trabajador diurno	12	3	15
trabajador nocturno	12	2	14
jefe	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>32</b>
	<b>81,82</b>	<b>15,15</b>	<b>96,97</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>



Elaboración propia

La última pregunta que responde a si los trabajadores han sido testigo de acoso laboral en su trabajo, el 81,82% respondió que sí.

En resumen tenemos los siguientes resultados:

RESULTADOS	si	no
Aislamiento Social	58,18%	41,82%
Exigencia extrema	48,48%	51,52%
Desacreditación	59,09%	40,91%
Políticas Organizacionales	42,42%	57,58%
Información	32,14%	57,14%
Consecuencias	34,85%	65,15%
Tres primeros componentes	55%	45%



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **María Elena Masache Escobar**, con C.C: # **0916952831** autor/a del **componente práctico del examen complejo: “Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre de 2018

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Masache Escobar María Elena**

C.C: **0916952831**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte		
AUTOR(ES)	Masache Escobar, María Elena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	83
ÁREAS TEMÁTICAS:	Área de talento Humano, socioafectiva laboral, Prevención de riesgo psicosocial laboral		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Mobbing, acoso laboral, acoso psicológico laboral, hostigamiento laboral, exigencia extrema, desacreditación laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El presente trabajo ha sido diseñado en el contexto de una empresa privada de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil; responde a un diagnóstico desarrollado en la zona norte de influencia, dirigido a una muestra de trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento validado a través de la técnica de la encuesta, para confirmar la existencia de mobbing o acoso laboral. El Mobbing es un tema que está presente a nivel mundial y de forma relativa es una problemática nueva en nuestro país. Sus efectos ponen en riesgo la salud física, psicológica y social de los trabajadores y por ende, incide en la baja productividad y el clima laboral de las empresas. El campo profesional de este trabajo responde al denominado Trabajo Social Laboral, específicamente en la Gestión del Talento Humano, donde el rol profesional se ubica en el área creativa y en el área socio afectivo, como agente de cambio e integrador en la empresa. La implementación de la propuesta de intervención traerá beneficios en las relaciones interpersonales de los trabajadores, lo que redundará en un ambiente de bienestar integral en la empresa. El objetivo principal de la propuesta de intervención ha sido elaborar un protocolo de prevención sobre Mobbing, cuyo accionar integra los siguientes Departamentos de la empresa: Bienestar Social, Médico y de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2182099	E-mail: malena_masache@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.		
	Teléfono: +593-4-222-2024		
	E-mail: <a href="mailto:Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a> <a href="mailto:bingochris1@hotmail.com">bingochris1@hotmail.com</a>		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			