

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

TEMA:

**Propuesta de intervención para la prevención del acoso
laboral en una institución financiera del país**

AUTOR:

Muñiz Macias, Leidy Adriana

**Componente práctico del examen complejo previo a
la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social**

TUTORA:

Lcda. León Cercado Jesenia, Mg.

**Guayaquil, Ecuador
2020**



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**, fue realizado en su totalidad por **Muñiz Macias, Leidy Adriana**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____
Lic. León Cercado Jesenia, Mg.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Lic. Quevedo Terán Ana Maritza, Mg.

Guayaquil, a los 27 día del febrero del año 2020



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Muñiz Macias, Leidy Adriana**

DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo; Propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral en una institución financiera del país**, 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 27 día del febrero del año 2020

EL AUTOR (A)

f. _____
Muñiz Macias, Leidy Adriana



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Muñiz Macias, Leidy Adriana**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, Propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral en una institución financiera del país**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 día del febrero del año 2020

LA AUTORA:

f. _____
Muñiz Macias, Leidy Adriana



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

URKUND	
Documento	URKUND.doc (D64418335)
Presentado	2020-02-25 16:13 (-05:00)
Presentado por	carmitacorte@yahoo.com
Recibido	carmen.corte.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	ANALYSIS URKUND ADRIANA MUÑIZ Mostrar el mensaje completo
	1% de estas 16 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Mgs. Jesenia León Cercado
Docente Tutor
Semestre B 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, a cada miembro de mi familia abuelos, padres, tíos, hermanos por haberme brindado su apoyo incondicional y por ayudarme a llegar hasta donde estoy ahora.

Y por último a mis queridos docentes, de esta prestigiosa Carrera de Trabajo Social de la UCSG, quienes me acompañaron en este largo proceso de formación especialmente a Ana Quevedo y Jesenia León que sin sus refuerzos y conocimientos no hubiese sido posible realizar esta propuesta.

DEDICATORIA

Hay momentos que jamás se borran de nuestras mentes, porque corresponden a circunstancias inmemorables, y de nuestro corazón por la grandeza del sentimiento.

Corresponde entonces, dedicar este trabajo a mi amada familia, a mis hijos, Sebastian, Santiago y Samuel, que han sido mi inspiración a seguir adelante, a mi compañero de vida, Dennis, por el apoyo que recibí en todo momento, y a mi padre, Ricardo, por sembrar bondad en mi corazón y por enseñarme a servir a las personas sin esperar nada a cambio; sin duda, han sido mis mas grandes alicientes en este caminar hacia mi titulación profesional.

Gracias por el acompañamiento, la cosecha empieza a dar frutos esperados.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lic. León Cercado Jesenia, Mg.
TUTORA

f. _____

Lic. Quevedo Terán Ana, Mg.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Lic. Muñoz Sanchez Christopher, Mtr.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B/2019

ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIANTE: MUÑIZ MACIAS , LEIDY ADRIANA

COMPONENTE TEORICO 60%			
PRIMER INTENTO		SEGUNDO INTENTO	
NOTA SOBRE 10: 6.19		NOTA SOBRE 10: 4.05	
NOTA COMPONENTE TEORICO 6.19			
COMPONENTE PRACTICO 40%			
JESENIA PATRICIA LEON CERCADO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE
NOTA SOBRE 10: 9.84 TOTAL: 60%	NOTA SOBRE 10: 9.63 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 10.00 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 9.94 TOTAL: 20%
NOTA COMPONENTE PRACTIC 9.86			

NOTA FINAL: 7.65


JESENIA PATRICIA
LEON CERCADO
Tutor


ANA MARITZA
QUEVEDO TERAN
Miembro 1 del Tribunal


LOURDES MONSERRATE
MENDIETA LUCAS
Miembro 2 del Tribunal


SARA ROWENA
ACOSTA BUSTAMANTE
Miembro 3 del Tribunal



ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	IX
1 INTRODUCCIÓN.....	2
2 CONTEXTUALIZACION	3
2.1 Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta	5
2.2 Contexto del campo profesional al que responde.....	7
2.3 Contexto institucional.....	11
3 DIAGNÓSTICO	16
3.1 Metodología utilizada en la investigación diagnóstica	16
3.2 Resultados.....	18
i. Descriptivos.....	18
ii. Analíticos.....	21
4 PROPUESTA METODOLÓGICA.....	27
4.1 Objetivos	27
4.2 Mapeo teórico, conceptual y normativo	27
4.3 Método de Trabajo Social que se aplicará en la propuesta.....	34
4.4 Proceso metodológico	37
4.5 Plan Operativo de la Intervención	38
4.6 Coordinación Interna o externa requerida	41
4.7 Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta.....	42
5 CONCLUSIONES	43
6 BIBLIOGRAFÍA.....	45
7 ANEXOS	47
7.1 Instrumento utilizado en el diagnóstico	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones sociales básicas de la intervención de una Trabajadora Social en la gestión del Talento Humano.....	7
Tabla 2 Estrategias de acoso añadidas en la versión española del LIPT	16
Tabla 3 Características generacionales	25
Tabla 4 Test según el autor Leymann	29

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama jerárquico de la institución financiera	13
Ilustración 2 Ubicación de la Trabajadora Social en el organigrama del Dpto. de Talento y Cultura.....	14
Ilustración 3 Medición de los riesgos psicosociales.....	17
Ilustración 4 Resultados de la encuesta de mobbing a Nivel Regional.....	18
Ilustración 5 Estadística por Género	19
Ilustración 6 Estadística por edad	20
Ilustración 7 Estadística por antigüedad.....	21

RESUMEN

La intervención propone una investigación sobre la situación problemática identificada; como el acoso laboral en sus diferentes dimensiones, es por ello que esta propuesta nace desde un diagnóstico específico en dónde se evidencian las necesidades de los actores, y las acciones que provocan el malestar en la institución escogida.

Sin embargo, es necesario conceptualizar aquellas palabras claves que son parte del argot laboral hoy por hoy, ya que hablar de bienestar en el trabajo en relación con la productividad es una transformación que vive el Ecuador desde la existencia de leyes y políticas que sustente la prohibición de cualquier tipo de discriminación y por ende violencia. (Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017)

De esta forma se aclaran los procesos metodológicos y el marco teórico desde el cual surge la propuesta y avanza en referencia estrecha con el Trabajo Social como disciplina base, la cual propone repensar continuamente la relación entre empleado y empleador, los beneficios de la organización que posibiliten un buen clima organizacional, el análisis de los riesgos psicosociales continuo y sobre todo en situaciones de violencia o acoso.

La finalidad de la propuesta es generar una cultura de prevención institucional frente al acoso laboral que aporte a fortalecer un clima de trabajo positivo, pues si bien se ha identificado casos de acoso en la institución se reduce a la categoría de desacreditación; impedimento de expresión de ideas frente a altos niveles jerárquicos.

Palabras Claves: Acoso Laboral, bienestar, clima organizacional, riesgos psicosociales.

ABSTRACT

The intervention proposes an investigation into the problem situation identified; such as workplace harassment in its different dimensions, that is why this proposal is born from a specific diagnosis where the needs of the actors are evidenced, and the actions that cause discomfort in the chosen institution. However, it is necessary to conceptualize those keywords that are part of the labor jargon today, since talking about welfare at work in relation to productivity is a transformation that Ecuador is experiencing since the existence of laws and policies that support the ban of any type of discrimination and therefore violence. (Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017)

This clarifies the methodological processes and the theoretical framework from which the proposal arises and advances in close reference to Social Work as a base discipline, which proposes to continually rethink the relationship between employee and employer, the benefits of the organization that enable a good organizational climate, the analysis of psychosocial risks continues and especially in situations of violence or harassment.

The purpose of the proposal is to generate a culture of institutional prevention against workplace harassment that contributes to strengthening a positive work environment, because although cases of harassment in the institution have been identified, it is reduced to the category of discrediting; impediment of expression of ideas against high hierarchical levels.

KEYWORDS: Workplace harassment, climate, Organization, psychosocial risks.

1 INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta de intervención da a conocer la problemática del acoso laboral desde la óptica del Trabajo Social a través del Departamento de Talento y Cultura, lo cual pretende ser un aporte para conocer el accionar frente a este tipo de situaciones, que hacer y cómo evitar, tanto a nivel personal como a nivel institucional.

Como parte del quehacer profesional de un Trabajador Social, se plantean acciones preventivas, mediante un programa de acción integral del Acoso Laboral, desde un marco de la política de ética corporativa a fin de buscar posibles soluciones a la parte social, en los efectos del acoso en la institución financiera y poder trabajar en conjunto con la parte jurídica y la parte psicológica desde su marco conceptual.

El resultado de esta propuesta inicia contextualizando desde lo macro a lo micro, significa, que tendremos un breve resumen cronológico de cómo surgió el acoso laboral, como ha trascendido hasta la actualidad, cual es la situación en el Ecuador sobre esta problemática y cuál es la intervención del Trabajo Social en el ámbito laboral, por consiguiente, la vinculación de la institución financiera con la propuesta referente al acoso laboral, analizada por un diagnóstico aplicado en dicha institución que forma parte del Programa de Riesgos Psicosociales.

Para finalizar se desarrolla un planteamiento de prevención interventora que se encuentra relacionada directamente con el diagnóstico; durante este proceso metodológico el Trabajo Social práctico y teórico se hace presente para brindar como resultado un esquema de planificación exponiendo la coordinación externa e interna, así como el rol del Trabajador Social como coprotagonista.

2 CONTEXTUALIZACION

El acoso laboral o mobbing, existe desde tiempos remotos, según el profesor alemán Heinz Leymann, quién fue uno de los primeros investigadores sobre el tema en los años 80 en Suecia, este fenómeno existe desde que hay grupos humanos en constante interacción. En la actualidad, la relevancia de esta problemática ha aumentado en el mundo laboral como lo menciona la revista *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

A nivel europeo, la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996, al referirse al acoso moral, habla de *“actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo”*. Así mismo la Comisión Europea, el 14 de mayo de 2001 señala, también, como característica esencial del acoso, *“los ataques sistemáticos y durante mucho tiempo de modo directo o indirecto”*, teniendo como precedente la concepción del acoso laboral como otro tipo de violencia de género, pues según estudios; el acoso laboral se da de forma binaria en su gran mayoría de hombres hacia mujeres. (Ayala Álvarez, 2011)

En la misma línea, las directivas de la Unión Europea 43/2000, de 29 de junio y la 78/2000 de 27 de noviembre, desde la perspectiva jurídica de la igualdad de trato en el empleo y con independencia del origen étnico y de género lo consideran como una conducta de índole discriminatoria que atenta contra la dignidad de la persona y crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.

Finalmente, los tribunales se atreven a considerar como mobbing *“aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral”*. (STSJ Cataluña de 17 de septiembre de 2002) o, más recientemente, como:

“una situación de hostigamiento que sufre un trabajador sobre el que se ejercen conductas de violencia psicológica de forma prolongada y que le conducen al extrañamiento social en el marco laboral, le causan

enfermedades psicosomáticas y estados de ansiedad y, en ocasiones, provocan que abandone el empleo al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido". (STSJ de Castilla – La Mancha 423/2006, de 9 de marzo).

La sentencia dictada en fecha de 23 de julio de 2001, por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo es considerada como el primer pronunciamiento jurisprudencial del mobbing en España. Dicha sentencia, se refiere a un supuesto producido en el ámbito de la relación pública funcional y en ella se define el acoso moral como "actuaciones que constituyen una forma de acoso moral sistemáticamente dirigido contra el funcionario público reclamante carente de toda justificación". (Kahale Carrillo, 2012)

Añadiendo que el llamado mobbing "pese a no estar catalogado como infracción disciplinaria es, sin embargo, incompatible con el respeto a los derechos fundamentales de la persona -la dignidad personal, en particular- exigible en todo Estado Constitucional de Derecho". (Portugués Jiménez, 2011).

En Europa, las naciones con políticas que consideran medidas de clima laboral, como Italia o Portugal, tienen los índices más bajos en este tipo de enfrentamientos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al acoso o mobbing como "*el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo.*"

Según un estudio realizado por la Universidad de Guadalajara (México) sobre el mobbing; Chile, en el contexto latinoamericano, es considerado el segundo país con más prácticas de este tipo, solo superado por Costa Rica.

2.1 Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta

En el Ecuador existen diversas leyes y programas, que, a través de los años, han ido mejorando para proteger y asegurar los derechos y garantías tanto a trabajadores como empleadores del sector privado. Sin embargo, el mobbing o también conocido como acoso laboral, es un problema evidente en nuestra sociedad y entorno, pero estas situaciones han sido normalizadas por los propios seres humanos, lo cual incide en el problema.

De la misma forma la limitada normativa y supervisión constante sobre la calidad de vida laboral que tienen las personas en sus trabajos incrementa situaciones de acoso; como problemas comunicacionales, miedo constante por reducción de costos según crisis económica de la década, doble presencia, etc.

En la misma línea, la constitución habla sobre el derecho económico de empleo adecuado y trabajo, y confirma la garantía de dichos derechos bajo políticas impulsadas por el Estado a través de los Ministerios encargados de cada área.

En este caso, el Ministerio de Trabajo es responsable del objetivo: “Menos pobreza, más desarrollo” declarado en el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, 2017-2021, en la política 7 del mismo se estipula en relación con el empleo digno, aumentar el porcentaje de personas cubiertas por la seguridad social pública.

Es importante tener mapeado este tipo de compromisos ya que se debe socializar, promocionar y exigir que estas normativas sean reguladas y que frente a incumplimientos se facilite el ciclo de denuncia frente a la demanda de la población. (Ministerio de Trabajo, 2018)

En búsqueda de categorías o dimensiones sobre el acoso laboral de forma teórica y metodológica los Riesgos psicosociales son expuestos bajo marco normativo del país como vía para evaluar el acoso laboral, es por ello que el

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el capítulo III, art.11 y literal b expresa que: *“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”*, la gestión técnica para hacer posible ello refiere:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Fuente: Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 MEDICIÓN

Por otro lado, los riesgos psicosociales son entendidos como: *“aquellos aspectos psicológicos y sociales del trabajo, es decir, abarcan tanto las características personales del trabajador como su relación con el resto de individuos en un entorno laboral específico, en el cual se pueden dar diversas situaciones que afectan a la salud de las personas y a la organización en sí.”* (Escobar Coral, 2015)

Y suelen encerrar numerosos problemas:

- La falta de comunicación, una carga excesiva de trabajo el estilo inadecuado de algunos mandos o incluso el acoso laboral son algunos de los más comunes.
- Aumento de accidentes.
- La productividad disminuye, los costos suben.
- Deterioro de la salud de los trabajadores.

2.2 Contexto del campo profesional al que responde

El contexto en el que se inscribe el campo profesional abordado en la siguiente propuesta es el Trabajo Social en el ámbito Laboral que de acuerdo a Patricia Luz Pardo, señala que la gestión del talento humano es la encargada de diseñar, proyectar, asesorar y coordinar las políticas de desarrollo del talento humano, plasmándolas en diferentes programas y proyectos en correspondencia con las políticas y directrices generales de la entidad que representa, por lo que el equipo de gestión del talento humano debe actuar en forma perfectamente sincronizada, y en su interior debe poseer una organización interactiva, con un sólido concepto de descentralización, capaz de dar soluciones oportunas y asertivas. (Pardo, 2013)

Tabla 1 Dimensiones sociales básicas de la intervención de una Trabajadora Social en la gestión del Talento Humano

1. Bienestar social del talento humano
2. Formación organizacional de los individuos y del colectivo
3. Desarrollo social a nivel organizacional
4. Responsabilidad social

Fuente: Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales
Autor: Pardo Martínez, Luz Patricia – Gestión del talento humano

Según Chiavenato el bienestar en el trabajo comprende diversos factores, entre ellos la satisfacción con el trabajo ejecutado, planes de movilidades internas, capacitaciones, evaluaciones por objetivos para ascensos salariales, beneficios ofertados, relaciones humanas en el grupo y la organización, es por ello que, desde ahí la postura desde el Trabajo Social es:

“Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad” (Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social, 2014).

En el afán de superar la industrialización, el Trabajo Social en el ámbito empresarial inicia como respuesta a las necesidades de la época, sobre todo en países como Inglaterra, Bélgica y USA en la década de los cincuenta y los sesenta, a finales del siglo XIX aparece como mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo. (Raya Díez, Carbonero Muñoz, & Caparrós Civera, 2016)

Es sumamente relevante desarrollar un ambiente de trabajo más idóneo, consiguiendo un alto nivel de compañerismo, la práctica de valores humanos será constante, el enfoque que cada trabajador tiene para realizar mejor su trabajo con eficacia y eficiencia para cumplir los objetivos de la institución.

Esta área está en consonancia con la definición y los principios éticos del Trabajo Social. Y, por tanto, sirven como guía de los procesos de intervención social, tanto a nivel macro como micro. Ante los problemas y necesidades sociales se pueden adoptar múltiples formas de respuesta. La importancia del Trabajador Social en una empresa es velar por el cumplimiento de estas obligaciones patronales, como se menciona el artículo 42 literal 24, garantiza contratar un Trabajador Social por cada 100 trabajadores, una desventaja que existe en el área de Trabajo Social es que existe una Trabajadora Social para los casi 800 trabajadores, de esta manera no se puede detectar los problemas sociales que inciden en el desarrollo laboral. (CODIGO DE TRABAJO, 2018)

Por ese motivo es de vital importancia el rol de una Trabajadora Social dentro una institución ya sea pública o privada, para lograr ese equilibrio mediador entre empleador y trabajador.

Ahora adentrándonos en el tema principal cito a la Trabajadora Social Marina Parés Soliva, presidenta del Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing (SEDISEM) señala que:

“El acoso psicológico en el trabajo tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Se

practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima estigmatizada no puede defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde". (Nieto Morales, 2015)

Siendo que, nada justifica destruir a nivel personal o profesional a ninguna persona, el derecho a ser tratado con respeto y con dignidad no solo esta establecido en nuestras normas y leyes, también debe constituido en nosotros como seres humanos.

La intervención del Trabajador Social en el encuadre de una Institución u Organización, y del trabajo en equipo en el abordaje del acoso laboral tiene como objetivo la transformación de la realidad en aspectos significativos vinculados a los siguientes puntos que, según la autora citada a continuación, se dimensionan directamente al quehacer de una Trabajadora Social:

- 1) Ser parte de procesos terapéuticos con la persona que fue víctima de acoso con el fin de brindar herramientas que permitan una comprensión integral de la situación en la que se encuentra; desde ahí se logrará orientar y derivar a los sistemas correspondientes como el área de salud y atención integral de y alguna red institucional que puedan ser pertinentes para la situación en particular.
- 2) Persistir e incidir de forma positiva en el proceso de empoderamiento del propio ser, en la defensa de sus necesidades y derechos.
- 3) Apoyar en la planificación y elaboración de estrategias para la situación de acoso identificada, posibilitando el mapeo de redes en relación con el ambiente laboral afectado, reconocer las incidencias de la Institución, los actores y sus posicionamientos. *"La intervención constituye un diagnóstico dinámico, en movimiento, que, como en tablero de ajedrez, va observando y revisando los movimientos estratégicos de los actores del ambiente laboral afectado, sus*

patrones de conducta, todo lo que constituirá insumo para el diagnóstico final.”

- 4) Recomendar, desde la postura profesional y el análisis realizado previa derivación; las medidas o acciones cautelares a los responsables jerárquicos del lugar de trabajo, de forma que se pueda prevenir e inclusive erradicar las conductas de hostigamiento y la protección de la víctima. Detalladamente: *“La o él licenciado en Trabajo Social deberá diseñar junto a otras disciplinas, un plan de intervención que tenga en cuenta la situación de la víctima, el ambiente de trabajo y la jerarquía de la Institución, con carácter de prevención y protección.”* (Sena, 2015)
- 5) Evaluar los cambios y roles que tomen los actores de la situación en el marco del proceso de intervención.
- 6) Sistematizar y retroalimentar al diagnóstico del acoso con indicadores que sirvan de prueba o indicio para entender si situación es o no es acoso.
- 7) Elaborar informe técnico que serviría de sustento o como instrumento para la decisión en el proceso jurídico del problema.
- 8) De forma continua, examinar el estado de salud físico y psicológico de la víctima, dado que existen casos en los que no es coincidente con la persona que demanda ayuda o denuncia en el inicio del proceso.

Los ámbitos laborales dan cuenta de trayectorias personales, luchas de poderes y configuración de identidades, dificultando en muchas oportunidades el respeto por la diversidad cultural y obstaculizando en oportunidades, genuinas tolerancias. (Sena, 2015)

Frente a dicho antecedente, como parte del quehacer profesional de una Trabajadora Social se plantean acciones preventivas, mediante un programa de acción integral del Mobbing, esto desde el marco de la política de la ética corporativa que tiene la institución financiera.

2.3 Contexto institucional

La institución financiera donde se realiza el estudio, tiene en el país, más de 70 años funcionando de acuerdo a lo que señala la fecha de su fundación; han incorporado en su planificación estratégica un modelo de negocio donde priman los principios de sustentabilidad y sostenibilidad. Esta estrategia inicio en el 2018 y está proyectada hasta el año 2022 y consiste en 4 pilares, que se detallan a continuación:

- Social y bienestar
- Finanzas responsables
- Ética y transparencias
- Ambiental

Además, la institución financiera tiene una cultura de servicio basado en los siguientes ejes:

- Accesibilidad. - La cualidad de estar disponible y fácil de ser contactado por los demás cuando necesiten de su asesoría. Credibilidad. - La capacidad de generar confianza en los demás a través de sus actos y la información que brindan.
- Conocimiento. - Es el conjunto de información obtenida a través de la experiencia o el aprendizaje. Conocer a sus clientes, productos, servicios, procedimientos y políticas les permite entregar soluciones eficientes y asesoría de calidad.
- Actitud. - La capacidad de realizar una actividad y la manera de como se proyectan a los demás. Manteniendo una actitud positiva, cordial, orienta al servicio y entendimiento de las emociones de sus clientes y colaboradores.

Canales de Atención

Monitorean continuamente los canales de atención, encontrando oportunidad de mejora e innovación tanto en infraestructura como en tecnología.

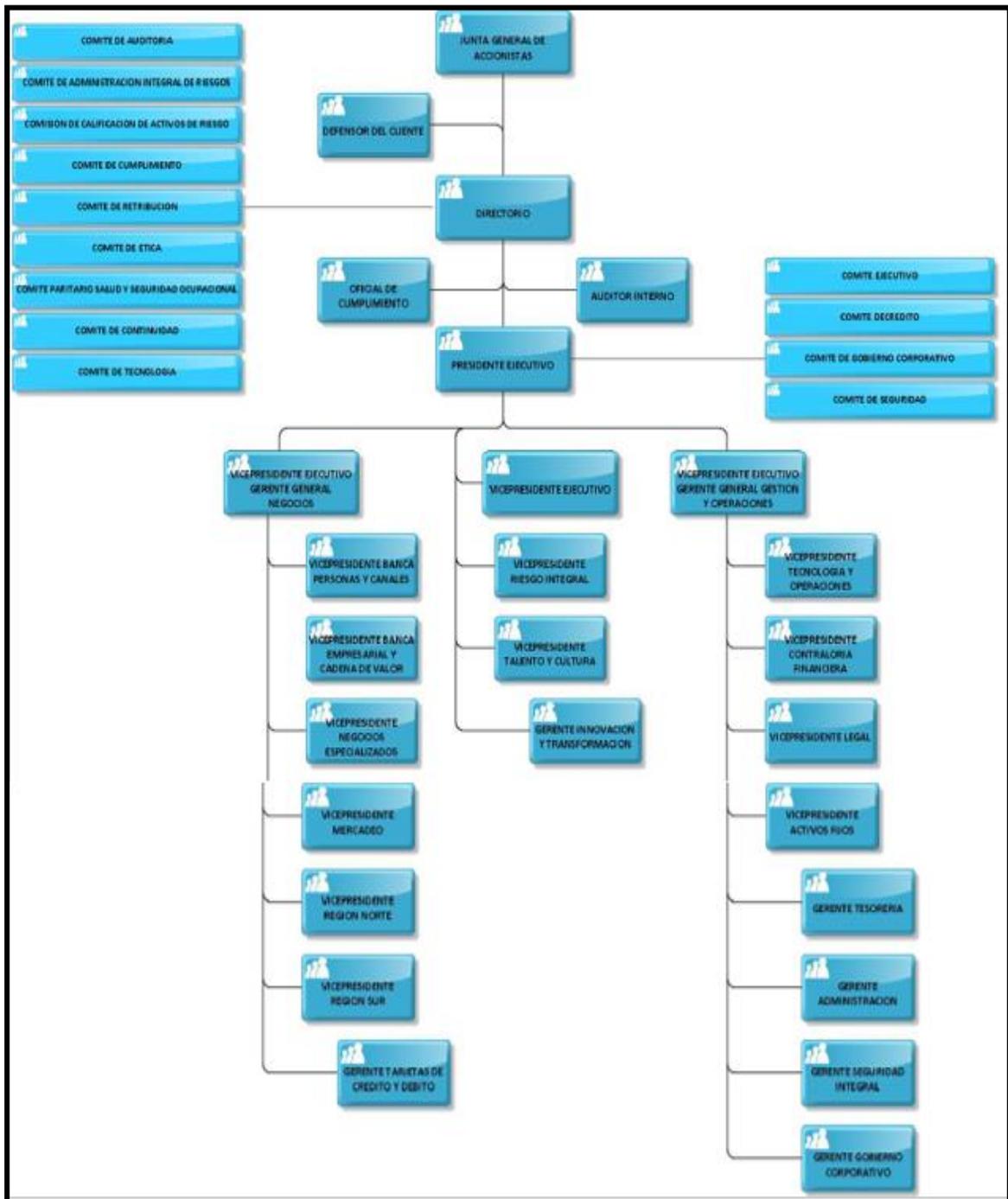
Mejoramiento continuo

En la Unidad de Calidad realizan observaciones continuas para encontrar oportunidades de mejora en procesos existentes o nuevos desarrollos que impacten en los clientes.

Monitoreo e Indicadores

Realizan encuestas de servicio y monitoreo de las interacciones de sus clientes con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas. Estas mediciones les ayudan a realizar un seguimiento de las gestiones que realizan y lograr brindar experiencias positivas que aseguren su calidad de servicio.

Ilustración 1 Organigrama jerárquico de la institución financiera



Fuente: Institución financiera confidencial

Año: 2019

La empresa cuenta con una Área de Talento y Cultura que es el encargado de mantener el compromiso de mejorar de forma continua las habilidades, capacidades, compromiso y motivación de todos los colaboradores, siempre con la mayor atención a las condiciones de trabajo y seguridad.

Esta área se divide en los siguientes departamentos:

- Selección y Estructura
- Nómina y Beneficios
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Capacitación

Ilustración 2 Ubicación de la Trabajadora Social en el organigrama del Dpto. de Talento y Cultura



Fuente: Elaboración propia

Año: 2020

Las Trabajadoras Sociales permanecen en el departamento de Nomina y Beneficios. El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, es el encargado de desarrollar el estudio diagnóstico, respecto a la cultura organizacional de los trabajadores, dando cumplimiento a la estrategia interna de sostenibilidad. Actualmente está en discusión la posibilidad de que sean los Trabajadores Sociales de la institución quiénes lideren este proceso.

La institución financiera tiene dentro de su planificación como meta, ser uno de los mejores lugares para trabajar, donde se hace énfasis al clima laboral. Para

poder lograr esta meta, se plantea un diagnóstico sobre clima organizacional para analizar las dimensiones que presentan dificultades y limitaciones sobre una realidad verificada y plantear propuestas de intervención en las diferentes áreas.

A partir de lo anteriormente señalado, puede inferirse que hay un interés por parte de la institución en generar un modelo de negocio que aporte el crecimiento del perfil profesional y bienestar de los colaboradores.

Como parte de los elementos que se orientan a contribuir y a desarrollar modelos que aporten al crecimiento del bienestar del personal, las evaluaciones periódicas que se hacen sobre los Riesgos Psicosociales, servirán para estudiar las principales amenazas de las que se enfrenta la institución financiera y a partir de esos resultados se deben plantear diversas intervenciones, tanto a nivel preventivo como de atención.

3 DIAGNÓSTICO

3.1 Metodología utilizada en la investigación diagnóstica

La investigación diagnóstica se enmarca en el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales en el clima organizacional, para ello se determinó que fuese desde un enfoque cuantitativo, de alcance del análisis transversal (porque se quería ver la situación del momento) y el instrumento a aplicar es la encuesta LI PT – 60 Leymann Invertir of Psicología Terrorization. Versión modificada y adaptada al español por Gonzalez de Rivera, que tiene una escala de Likert de 6 intensidades y que tiene 60 ítems para aplicarse.

El LIPT-60 es un cuestionario escalar autoadministrado que de forma objetiva valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 ítems de Leymann.

Tabla 2 Estrategias de acoso añadidas en la versión española del LIPT

- 46.- Ocasionan daños en sus pertenencias o en vehículos.
- 47.- Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).
- 48.- Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.
- 49.- Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.
- 50.- Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.
- 51.- Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.
- 52.- No le pasan llamadas, o dicen que no está.
- 53.- Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.
- 54.- Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.
- 55.- Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
- 56.- Exageran sus fallos y errores.
- 57.- Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
- 58.- Controlan de manera muy estricta su horario.
- 59.- Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.
- 60.- Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.

Fuente: Elaboración propia

Año: 2019

Dentro de la evaluación del clima organizacional, una de las dimensiones analizadas fue la del acoso laboral, porque es de interés poder determinar el nivel de riesgo en este aspecto. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario de Lyman que tiene 60 indicadores, con una escala de Likert que va desde 0 que es nunca hasta 6 que es diariamente, para

con ello determinar el nivel de incidencia del factor de riesgo del acoso laboral. Este instrumento se aplicó al 100% del personal administrativo.

Las limitaciones para la muestra fue el hecho de que solo se pudo priorizar a los trabajadores que tenían correo electrónico activo y acceso a una computadora en horario de trabajo. Lo que descartó al personal que brinda atención directa al usuario, como es el personal de caja. Ellos no pudieron participar de esta encuesta.

El universo total de los trabajadores fue de 1.200 colaboradores y se aplicó a 1125, lo que significa que se aplicó al 94% de los colaboradores, lo que les da una alta confiabilidad a los resultados.

Ilustración 3 Medición de los riesgos psicosociales



Fuente: Institución financiera confidencial
 Año: 2019

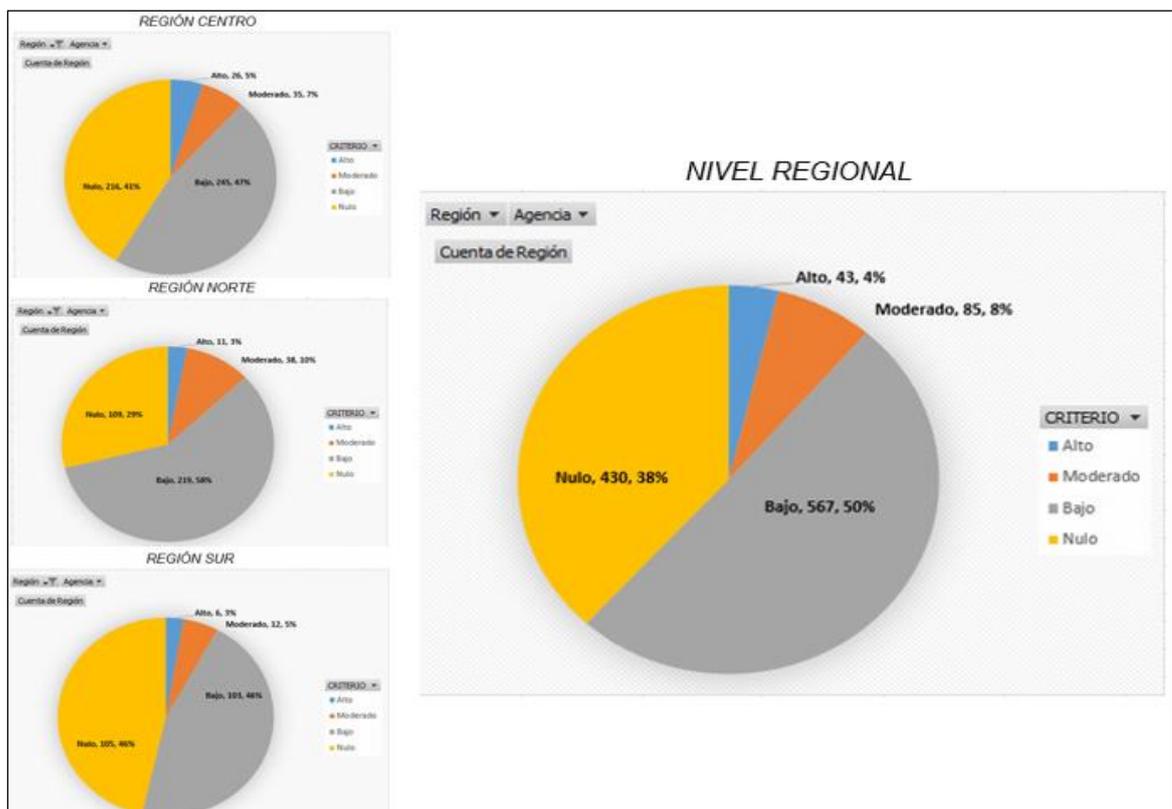
3.2 Resultados

i. Descriptivos

La población seleccionada para el desarrollo del diagnóstico se divide entre las áreas administrativas de la institución financiera del personal activo, de las 1.125 encuestas aplicadas se obtuvo un 94 % de alcance. Los resultados a fueron divididos en tres regiones:

- Región Centro. - según el criterio de evaluación del acoso laboral en la región centro, el 47% es bajo, el 41% es nulo, un 7% considera que es moderado y solo un 5% de los colaboradores considera que es alto.
- Región Norte. - según el criterio de evaluación del acoso laboral en la región norte, el 58% es bajo, el 29% es nulo, un 10% considera que es moderado y solo un 3% de los colaboradores considera que es alto.
- Región Sur. - según el criterio de evaluación del acoso laboral en la región sur, el 46% es bajo, el 46% es nulo, un 5% considera que es moderado y solo un 3% de los colaboradores considera que es alto.

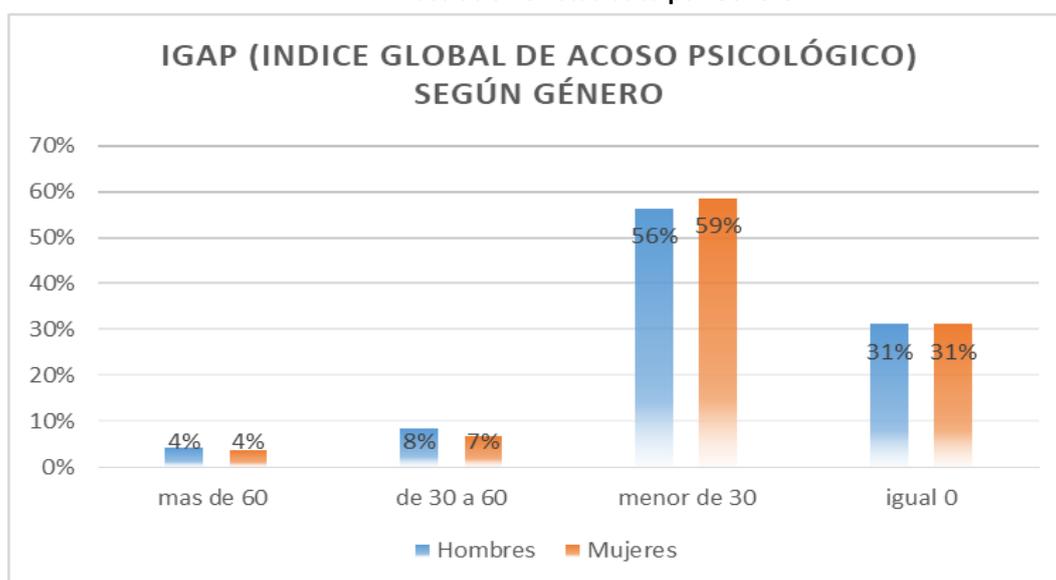
Ilustración 4 Resultados de la encuesta de mobbing a Nivel Regional



Fuente: Elaboración propia - Año: 2019

Los resultados del Mobbing señalan que el 90% de los colaboradores indican no haber recibido conductas de acoso laboral, mientras que el 8% indica que lo recibió al menos una acción cada 3 meses y el 4% todos los meses; lo que implica que la institución financiera debe dar una respuesta a estas variables que, aunque no tuvieron un resultado significativo se encuentran existentes, para ello se quieren tener acciones preventivas antes que el problema se agudice o crezca.

Ilustración 5 Estadística por Género



Fuente: Elaboración propia

Año: 2020

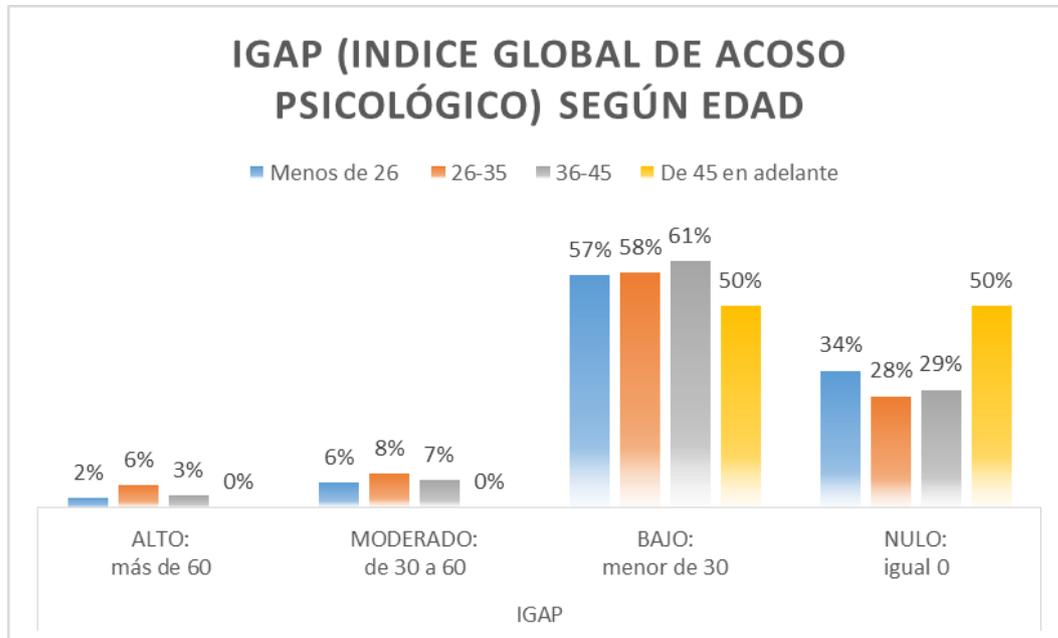
Se evidencia dentro del gráfico que tanto hombres como mujeres manifiestan una moderada probabilidad de acoso en sus puestos de trabajos, según la metodología utilizada este índice recomienda indagar de forma individual con los y las trabajadoras alguna situación con posibles sintomatologías.

Sin embargo, es preciso recalcar como se contrapone el 62% (31% de hombres y 31% de mujeres) de la población afirmando que existe ausencia total de situaciones de acoso en la institución.

En esta misma línea, se aclara las especulaciones e incluso hipótesis teóricas, sobre el mayor riesgo que tienen las mujeres de ser víctimas del acoso

laboral, tomando en cuenta que los resultados se muestran equilibrados, respecto a la percepción de inexistencia de haber vivido situaciones de acoso.

Ilustración 6 Estadística por edad

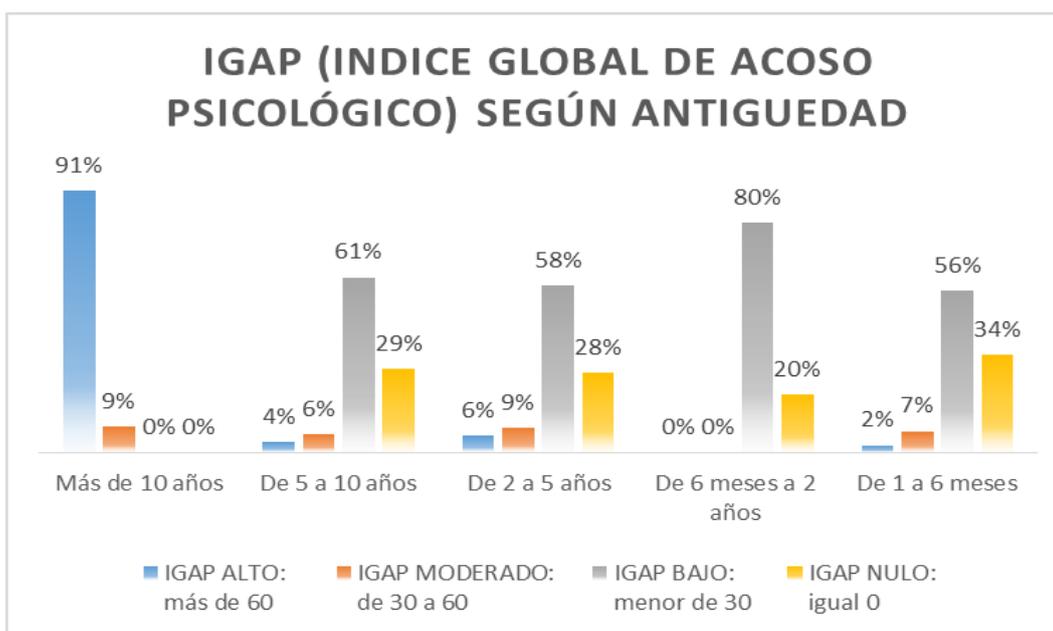


Fuente: Elaboración propia
Año: 2020

Se puede percibir como la población entre 26 y 35 años, catalogada según varias perspectivas como *millennials*; y la cual es una de las generaciones más demandadas en las empresas, considerando esta edad como intermedia para adquirir experiencia y nuevos retos laborales, pero con profesionalismo, tienen una fuerte presencia dentro de la encuesta aplicada en contraste con el resto, alcanzando el 8% en el Índice Global de Acoso Psicológico, siendo esta una alerta naranja para el área encargada del Bienestar físico y psicológico de los colaboradores. (La Vanguardia, 2016)

Frente a lo expuesto, en los índices bajos y nulos de la población de 36 y 45 años en adelante, exteriorizan que existen problemas de estrés laboral, más no acoso laboral, otorgando así el 61% en IGAP bajo y 50% en el IGAP nulo.

Ilustración 7 Estadística por antigüedad



Fuente: Elaboración propia
Año: 2020

En relación con lo encontrado anteriormente, son los empleados con más antigüedad quienes manifiestan situaciones de acoso en relación al estrés, carga de trabajo y desacreditación por parte de sus líderes, requiriendo así una investigación a fondo como mayor control.

La presente propuesta de intervención es una respuesta directa hacia la inconformidad del 91% de IGAP Alto en los empleados con más de 10 años en la empresa, de esta manera se busca fomentar un liderazgo democrático desde los altos niveles jerárquicos ya que la desacreditación como dimensión estudiada del acoso laboral es la más frecuente y a la par institucionalizar los hallazgos encontrados en políticas claves dentro del Reglamento interno de trabajo.

ii. Analíticos

De los resultados obtenidos, luego de la aplicación del instrumento de valoración utilizando la encuesta LI PT – 60 Leymann Invertir of Psicología Terrorization, versión modificada y adaptada al español por Gonzalez de Rivera, se evidencia que la situación del acoso laboral es uno de los riesgos psicosociales que arroja un valor menor. Sin embargo, es una constante en todas las regiones,

aun con sus valores mínimos, y eso se revaloriza a partir de las conductas y los ámbitos en los que se presentan, dado que pueden incidir negativamente en la cultura y clima organizacional.

Los principales problemas que se evidenciaron en el resultado del diagnóstico según el instrumento aplicado, fueron:

- Sus superiores no lo dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.
- Los interrumpen cuando habla
- Le gritan o le regañan en voz alta, y frente a los compañeros de trabajo
- Critican su trabajo

De estas cuatro conductas que expresan los trabajadores, el que tiene una mayor frecuencia, es el relacionado a las limitaciones por parte de los superiores para que los colaboradores se expresen o participen en toma de decisiones o acciones del contexto de trabajo, lo que limita su involucramiento.

Esto puede ser considerado una expresión de la estructura jerárquica de la institución, pues el estilo de liderazgo autoritario, predomina según los resultados mencionados. El autor Kurt Lewin nos afirma que el líder inmediato en este tipo de liderazgo limita las enseñanzas, cómo se realizan las funciones, y el jefe lo que hace es mandar y organizar para la toma de decisiones de forma individual. (Lewin, 2014, pág. 12)

Si bien las políticas institucionales hacen énfasis en que los colaboradores deben de seguir la cadena mando, por lo tanto, deben de responder a las jefaturas, esto no impide la creación de espacios para la participación activa de los empleados y el otorgamiento de oportunidades.

Las variables en juego dentro del análisis son: el impedimento de expresión de forma activa y desacreditación de trabajos realizados lo que, según el Instituto Tecnológico de Santo Domingo, puede generar un clima organizacional tenso, en consecuencia:

- Baja productividad, eficiencia y eficacia en las funciones solicitadas.
- Aumento del ausentismo por enfermedades, accidentes e incluso incapacidades.
- Aumento de rotación del personal, lo que genera gastos en nuevas contrataciones y en el tiempo de inducción de nuevo personal.
- Malestar e incluso pérdida de clientes y proveedores.
- Ingresos bajos.

El mobbing si bien afecta de forma amplia al acosado, también existen afectaciones para la institución es por ello que la propuesta interventiva busca frenar la situación antes que se produzca el *“quiebre del sistema productivo de la empresa, se debe eliminar el origen de la agresión, so pena de acabar destruyendo todo el entramado de la misma, lo que redundaría en la pérdida de la competitividad.”* (Verona Marte, Déniz Mayor, & Santana Mateo, 2014)

Frente a ello la institución está interesada en frenar la situación diagnosticada en la que se evidencia que:

➤ Según el Género:

Cabe recalcar que, según los resultados descriptivos, esta categoría no tiene la significancia esperada, sin embargo, es importante analizar que los hombres son quienes sobresalen en los indicadores de acoso moderado y bajo.

Dicho análisis, posibilita mencionar que el acoso no está marcando discriminación o violencia de género, sino más bien, por las relaciones jerárquicas de poder. Aunque, al realizar la investigación de forma objetiva, que los mayores porcentajes de participación sean del género masculino puede ser por la influencia del total, es decir, que se encuestó a más hombres que mujeres.

Esto puede generar un sesgo en la investigación, que puede ser profundizado bajo diversas teorías.

➤ Según edad:

El análisis generacional de los resultados de la problemática, es imprescindible, frente al mundo en relación con el sistema laboral en el que estamos viviendo, en donde el uso de las TICS y sus aplicaciones están evolucionando de forma rápida y constante.

Es por ello que continuamente, la pregunta sobre cuál es la generación ideal para contratar en una organización se ha vuelto cliché y sin respuesta única, así como ha causado serios debates en los espacios sociales, convirtiéndose casi en la nueva pregunta clásica y reemplazando la costumbre de pelea sobre “*¿quién fue primero el huevo o la gallina?*”.

Hoy por hoy la generación millennial es la que ha tomado las riendas en el área laboral, para poder recibir a los centennials que de forma rápido han sido inmersos en este mundo. La generación de Baby boomers ha sido relegada a un plano de limitada proyección, orientándose hacia la jubilación o cese de sus funciones.

Esto, apertura a caracterizar y comparar a las generaciones con más afluencia en la institución financiera investigada, como lo son los millennials (nacidas entre 1982 y 1994):

Tabla 3 Características generacionales

INDICADORES	GENERACIÓN “Y” O MILLENNIALS
Personalidad	Desarrollo de pensamiento crítico Confidente, estructura y planeada Actitud desafiante y retadora
Rasgos de Liderazgo	Dedicado Optimista
Desafíos de Liderazgo	Intimidado por el conflicto Necesita supervisión y estructura Falta de resiliencia
Tipos de Motivación a promocionar o beneficios	Oportunidades de ascenso a escala corporativo Oportunidades de ascenso salarial

Fuente: Observatorio Laboral Revista Venezolana (Chirinos, 2009)

La población entre 26 y 35 años y entre los 36 y 45 años que participaron en la encuesta tienen un resultado de IGAP moderado, sustentado que el estrés y presión en el trabajo se da por la desacreditación al momento de presentar su trabajo y no tener oportunidades de exponer y retroalimentar sus funciones.

Dicho esto, se puede evidenciar de forma oportuna las limitantes en las condiciones de trabajo y el malestar que infunde esta situación, recalando que es el 8% y 7% de la población que enfrenta estas situaciones y que por ello pueden pasar desapercibidas.

Por otro lado, desde el análisis por años de trabajo los que más reportan las limitantes para expresarse son los colaboradores de mayor antigüedad en la empresa a diferencia de aquellos que han sido incluidos recientemente, esto se ve influenciado por las tendencias generacionales en dónde los más jóvenes (menores de 26 años) tienen mayor facilidad de socialización.

De acuerdo a la teoría el acoso laboral desde la dimensión identificada en este estudio debería inclinarse a aquellos que han sido inmersos, pues los empleados con más años de trabajo deberían sentirse más seguros al expresarse (cuestiones de adaptabilidad), por lo tanto, se facilitaría su participación, ya que las personas que recién ingresan, desconocen su entorno y la reacción más común es temerle a lo que no se conoce, disminuyendo participación o su expresión de análisis. La Universidad de Oviedo en España afirmó esto en el 2006, sin embargo, en la actualidad podemos contraponer los resultados para una nueva teoría.

Las personas que menos se expresan y son limitados, son aquellas que tienen mayor antigüedad, es decir más de cinco años en la misma y mantienen un contrato fijo. Esto significa que las personas se sienten seguras en el trabajo, pero consideran que sus jefes no les dan los suficientes espacios para poder expresarse, siendo que ellos ya conocen la lógica institucional, que conocen del trabajo, que tienen una experiencia adquirida, pero eso no encuentran de forma equilibrada con espacios para aportar, y retroalimentar desde su experiencia su práctica profesional.

4 PROPUESTA METODOLÓGICA

4.1 Objetivos

➤ Objetivo General

Generar una cultura de prevención institucional frente al acoso laboral que aporte a fortalecer un clima de trabajo positivo

➤ Objetivos específicos

- Implementar un programa con un enfoque de medidas de prevención, promoción y educación para fomentar el bienestar físico, mental y social en los espacios laborales de los colaboradores que erradique y prevenga el acoso laboral.
- Implementar acciones orientadas hacia las jefaturas de áreas para sensibilizarlos sobre liderazgos asertivos en sus espacios de trabajo.
- Actualizar el reglamento interno sobre esta temática, para garantizar la igualdad y no discriminación a los colaboradores, considerando sus condiciones particulares de salud, enfermedad y otras que pudieran incidir en su normal desempeño.

4.2 Mapeo teórico, conceptual y normativo

Marco Teórico

El acoso laboral es una realidad que puede presentarse entre los diferentes integrantes de una relación laboral aun cuando, a nivel social, la idea del también llamado mobbing suele excluir el acoso moral que se da entre compañeros que ocupan una misma categoría.

En tales supuestos, se tiende a pensar que simplemente existe una mala relación entre compañeros o, cuando se da por parte de los subordinados hacia

un superior, que existe un simple complot para su destitución, aunque, de facto, se realicen los mismos actos.

Esta visión distorsionada del acoso laboral se aleja de la realidad en lo que a los sujetos activos de las acciones se refiere y desvía el verdadero sentido de protección que se pretende otorgar a todos los miembros de la relación laboral (Portugués, 2011)

El profesor alemán, Heinz Leymann – doctor en Psicología del trabajo y profesor de la universidad de Estocolmo – fue el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el trabajo en 1990. Lo cito textualmente:

“Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.” (De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016)

Tabla 4 Test según el autor Leymann

Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese	<p>El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima. Se le interrumpe constantemente. Los compañeros no le dejan expresarse. Sus compañeros le gritan, le recriminan. Critican el trabajo de la víctima. Critican su vida privada. Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas. Le amenazan verbalmente. Le amenazan por escrito. Evitan todo contacto visual... Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.</p>
Aislamiento de la víctima	<p>No hablarle. No dejarle que hable. Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros. Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra. Negar la presencia física de la víctima.</p>
Descrédito de la víctima frente a sus compañeros	<p>Murmurar o calumniarle. Lanzar rumores sobre ella. Ridiculizar o reírse de ella. Intentar que parezca una enferma mental. Intentar que se someta a un examen psiquiátrico. Burlarse de sus dolencias o minusvalías. Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle. Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas. Burlarse de su vida privada. Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad. Darle trabajos humillantes. Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima. Injuriarle con términos obscenos o degradantes. Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).</p>
Desacreditar el trabajo de la víctima	<p>No confiarle ninguna tarea. Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna. Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles. Darle tareas muy inferiores a sus competencias. Darle incesantemente tareas nuevas. Hacerle realizar trabajos humillantes. Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.</p>
Comprometer la salud de la víctima	<p>Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud. Amenazarle físicamente. Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia. Agredirle físicamente. Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarle. Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo. Agredir sexualmente a la víctima.</p>

Fuente: Elaboración propia

Año: 2019

Desde ahí, es preciso tener en claro las dimensiones en las cuales se configura el acoso laboral según Zarpf, Knorz y Kulla (1996):

1. Medidas y formas de organización en la distribución de funciones, roles, remuneración y beneficios

2. Aislamiento social, discriminar al trabajador de reuniones, eventos o grupos.
3. Discriminación de todo tipo; por su etnia, lugar donde vive, peso, género, creencias, característica física
4. Violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual
5. Uso de violencia verbal bajo insultos y gritos;
6. Rumores o chismes del trabajador de forma negativa que desacreditan a las personas.

El concepto es reciente, pero el fenómeno no, ya que el etólogo Konrad Lorenz observó el comportamiento de determinadas especies animales concluyendo que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se aliaban para atacar a otro más fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés *to mob*, que se define como “atacar con violencia”. (Carranza, 1994)

En 1976 Carroll Brodsky publicó su libro *El trabajador acosado*, en donde por primera vez describe casos de mobbing, Brodsky presenta casos de accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, entre otras. (Valle Herrera, 2011, págs. 19-20)

Según estudios realizados en el Ecuador, los hostigadores eligen como víctimas a personas que por una o más razones destacan positivamente en el entorno laboral en que se desenvuelven o a personas que pertenecen a grupos de mayor vulnerabilidad, por razones de religión, procedencia geográfica, raza, etc. El hostigador, en cambio, presenta un perfil psicológico de inseguridad de sus propias capacidades y precisamente quiere ocultar sus debilidades persiguiendo a alguien que podría “hacerle sombra” en su organización laboral.

Las tácticas que utilizan los acosadores pueden ser muy variadas, como ridiculizar a su víctima en presencia de otros colaboradores, pedirle que realice una gran cantidad de trabajo en períodos cortos, insultarla, degradarla, ignorarla, entre otras. (Trujillo Flores, Valderrabano Almegua, & Hernández Mendoza, 2007)

Por su parte, la víctima lógicamente desarrolla conflictos en su trabajo, puede afectar a su entorno familiar, desarrollar deterioro en su salud o problemas psicológicos de consideración.

En muchos de los casos, la víctima terminará cansándose de batallar cada día contra estas injusticias y presentará su renuncia “voluntaria” o simplemente exteriorizará todos sus sentimientos contenidos y ofenderá al agresor, ante lo cual los superiores le pedirán su salida de la organización.

Marco Conceptual

Los conceptos permiten acercarse al objeto de estudio sin dudas y con comprensión de los detalles a profundidad. La relevancia de este espacio en esta propuesta son las conceptualizaciones bajo una comparación dinámica según los tiempos citados por los autores.

Acoso laboral: Según Leyman (1999), es *“un proceso de agresión sistemática que incluye la repetición de actos negativos, agresiones, críticas y aislamiento, entre otros, durante un período de tiempo más o menos prolongado por parte de una persona o un grupo hacia un compañero, un subordinado y, en una minoría de casos, un superior.”* (Topa Cantisano, Morales Domínguez, & Gallastegui Galán, 2006)

Un concepto un poco más actualizado sobre el acoso es que este se *“desarrolla de una forma de violencia psicológica extrema, considerándolo uno de los principales estresores psicosociales.”* (Darino Moreno, 2015)

Desacreditación, según la RAE (Real Academia de la Lengua Española), tiene sinónimos como: desprestigiar, en donde ampliamente indican la pérdida de credibilidad o de prestigio, incapacitando enfocándose en la posición de poder que presenta la parte desacreditadora.

Clima organizacional: es entendido como: *“el contexto de individuos en donde ejercen acciones laborales dentro de la organización, un adecuado clima se da cuando existe facilidad para que el colaborador desarrolle sus habilidades y conocimientos.”* (Baguer, 2009)

Por otro lado, se concibe que: *“la percepción sobre las actividades vinculadas al contexto laboral, por tal motivo se establece como un elemento que sirve de diagnóstico para las acciones disciplinarias necesarias para la mejora de las evidencias disciplinarias”*, como otra definición y más asertiva del Clima organizacional. (Palma, 2004).

Los riesgos psicosociales *“son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”*. Sin embargo, los riesgos psicosociales; son componentes de riesgo verdaderos que amenazan seriamente a la salud de los trabajadores, pero también poseen características propias lo cual aumenta la complejidad del manejo, evaluación y control. (Moreno, 2011)

Calidad de vida laboral, según Mosquera y Torres (2019): la calidad de vida laboral surge dentro de los países desarrollados pues son en estos en donde existe el interés de buscar más de lo que ya se ha logrado y poseen.

En relación con ello Chiavenato afirma que *“la calidad de vida en el contexto laboral comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar.”* (Chiavenato, 2007)

Marco Normativo

Se considera que estas políticas son sostenibles y con competencias exclusivas con enfoque regulatorio y preventivo, ya que se encuentran conectadas

con las leyes y derechos declarados en la Constitución de la República, como máxima autoridad jurídica según pirámide de Kelsen.

En el Código del Trabajo que rige para el sector privado, se establece en los artículos 42 y 173 la prohibición a la violencia y acoso, así mismo en el numeral 13 señala como una obligación por parte del empleador, *mantener relaciones con los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra (...)* ; e incluir como causal por la que el trabajador, previo visto bueno, puede dar por terminado el contrato, las injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes respectivamente.

Con este antecedente se puede evidenciar que la normativa legal vigente visibiliza el acoso laboral pero no en toda su dimensión, dado que no facilita el procedimiento de denuncia y de cómo comprobar el acoso, por lo cual limita el cumplimiento del principio de tolerancia cero a la violencia y al acoso en el mundo del trabajo, que mantiene la Organización Internacional del Trabajo; y sobre todo no acata los preceptos constitucionales que reconocen a las personas el derecho a la integridad personal.

Según lo expuesto anteriormente, se realizó revisión del Código de Trabajo actual, en el artículo 173 en dónde se exponen las causales para que el empleado (previo visto bueno) pueda dar por terminado el contrato, entre ellas:

- a. *Injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes en contra del propio trabajador, su cónyuge o conviviente, ascendientes o descendientes.*
- b. *Disminución o falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y,*
- c. *Cuando el empleador exige que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida.*

Sin embargo, ninguna de estas causas señala o siquiera enmarcan, una forma concisa y clara, sobre el termino de contrato por parte del empleado por situaciones de acoso.

No obstante, no es posible olvidar que cada uno de estos artículos defiende y afirma el derecho a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado, y el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad y bienestar, en ausencia de discriminación. (CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL, 2017)

Según el Ministerio de Trabajo, al 2019, se han reportado 13 casos por discriminación y 7 por acoso. Asimismo, informó, se reciben más denuncias de hombres (69%) que de mujeres (31%), lo cual se contrapone con estudios realizados por entidades privadas.

4.3 Método de Trabajo Social que se aplicará en la propuesta

La propuesta que se desarrolla, se enmarca en el modelo socio educativo que según Ponce (1994), *“la intervención socioeducativa no puede ser concebida de forma aislada, sino siempre en interacción específica con al menos tres espacios o ámbitos que fundamentan el proceso de intervención, estos tres espacios son: el sociológico, el psicológico y el pedagógico.”* (Barragán, 2008)

Es preciso señalar que se tomará en cuenta para los fines de este proyecto estos tres espacios, los cuales según Ponce (1994) se sustentan de la siguiente manera:

- Desde el espacio sociológico, determina las características del contexto de la intervención socioeducativa, con sus sistemas institucionales y normativos, y que está compuesto por factores de tipo social, ideológico, económico y legal.

- Desde el espacio psicológico, está relacionado con los procesos evolutivos de las personas que van a ser objeto de la intervención socioeducativa y con sus características personales.
- Mientras que el espacio pedagógico, tiene por objeto promociones acciones socioeducativas planificadas que permitan el desarrollo y aplicación de lo esperado a partir de la intervención socioeducativa.

Lo que se quiere es cambiar las pautas de comportamiento de los trabajadores, a fin de prevenir conductas que se desencadenen en acoso. Entonces por tal motivo se plantea desde incidir en esos cambios conductuales a nivel de los trabajadores en general y a nivel de los líderes de áreas que lleven una relación de poder más equitativa e incluyente.

Además, el método que se utilizará para diseñar el Plan Operativo de Intervención será el Trabajo en Grupo, debido a que posibilita la participación social, creando un clima de confianza que favorece la incorporación y, por tanto, se crean las condiciones que sirven de soporte fundamental, no solo para el desarrollo de habilidades, sino también para actuar comprometidamente, lo que a su vez se traduce en una actitud responsable y en el crecimiento personal.

Es a partir de las necesidades del individuo que esta interactuando dentro de la institución en todos sus niveles, cuáles son las acciones de bienestar corporativo, cuáles son las acciones de intervención social que la empresa puede generar y esto está orientada al cuidado y a la responsabilidad por el bienestar de los colaboradores y garantizar una sostenibilidad, un nivel de competitividad y de condiciones dignas de trabajo, es decir de una calidad de vida laboral.

Así mismo, G. Konopka (1963) conceptualizó el trabajo social de grupo como “un método de trabajo social que ayuda a los individuos a mejorar su funcionamiento social a través de experiencias constructivas de grupo, y a enfrentarse con sus problemas personales, de grupo y de comunidad”. (ROSSELL POCH, 1998)

A partir de esto, el Trabajador Social tiene por objetivo operativo organizar a la institución, de tal manera que se cumplan las acciones propuestas de prevención, las cuales están enfocadas en promover y acompañar el desarrollo institucional integral.

Según Gnecco (2005), es importante recalcar que una de las partes más relevantes del método es seleccionar el grupo indicado. Dentro de las tareas del método se encuentra que en la fase inicial; los miembros del grupo se reúnen por primera vez y expresan las expectativas, para que en la segunda reunión se dé la fase formativa, es decir, en donde se descubre cuáles son las necesidades y los intereses; por consiguiente, se establece la fase intermedia I, en la cual se van fortaleciendo lazos y relaciones.

Después, se desarrolla la fase revisoría en la que se examinan los objetivos del grupo, lo que da paso a la fase intermedia II en esta, el grupo se encuentra más desarrollado alcanzando la cohesión total, mientras que en la fase de madurez se estructura mejor los roles, funciones para llegar a la fase final o terminal que consiste en la separación del grupo gracias a factores como logros alcanzados, periodo de plazo cumplido, etc. (Gnecco, 2005)

Estas fases son transversales a todas las etapas operativas de la propuesta; en la que se utilizan técnicas de comunicación y de abstracción explicadas por Beal, Bohlen & Raudabaulgh en 1964.

Luego se procede a declarar un seguimiento mediante las actividades que se expusieron en el Plan Operativo Anual de intervención, acompañado de un cronograma de cumplimiento de los procesos para la implementación y ejecución macro de la propuesta.

Las estrategias que se implementarían en la propuesta se darán de forma semestral; de esta manera las sesiones grupales serán conectadas con los objetivos específicos; es así como cada objetivo tendrá como medio de

cumplimiento de dos a tres actividades, llegando a un total de tres sesiones grupales.

4.4 PROCESO METODOLÓGICO

La siguiente propuesta de intervención desarrolla tres componentes que se detallan concretamente a continuación:

Componente 1: Programa de prevención y promoción del bienestar físico, mental y social.

- Implementar un programa con un enfoque de medidas de prevención, promoción y educación para fomentar el bienestar físico, mental y social en los espacios laborales de los colaboradores que erradiquen y prevenga el acoso laboral enfocado en el personal administrativo.

Componente 2: Campañas de sensibilización para líderes de áreas.

- Implementar una campaña de sensibilización con los jefes de área, respecto a las formas de relación de poder que pueden desencadenar en situaciones de acoso laboral.
- Campaña por medio de los canales de comunicación, en la plataforma digital E-learning y capacitaciones en la institución financiera (Briefing y Comunicándonos).

Componente 3: Reglamento interno con lineamientos para el tratamiento, control y sanción sobre el acoso laboral en la institución.

- Incluir en el reglamento interno, medidas preventivas para evitar la presencia del acoso laboral y establecer regulaciones de control y sanción en el caso de que estas se generen.
- Organización de una línea preventiva del acoso laboral donde se posibilite la denuncia confidencial.

4.5 Plan Operativo de la Intervención

Planificación Operativa Semestral																													
Propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral en una organización financiera del país																													
Objetivo general: Generar una cultura de prevención institucional frente al acoso laboral que aporte a fortalecer un clima de trabajo positivo en una institución financiera del país durante el período 2019 - 2020																													
Componentes	Actividades Principales	Proceso de actividades	CRONOGRAMA																				Recursos	Responsables					
			MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO							JULIO				
			S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5			S1	S2	S3	S4	
Programa de prevención y promoción del bienestar físico, mental y social	Coordinar con el área de capacitación el desarrollo de temas relacionados con la propuesta de intervención para fomentar el bienestar físico mental y social de los colaboradores	Reunión con el área de capacitación y mercadeo para socializar la propuesta																								Separar salas de capacitación, proyector, laptop	Trabajadora Social, Dpto. de Capacitación, Dpto. de Seguridad y Salud Ocupacional, Mercadeo		
		Acuerdos con las áreas para el diseño de la propuesta	x	x																									
		Realización de cambios en el desarrollo del programa																											
		Planteamiento de estrategias para optimizar recursos																											
	Establecer la metodología de la transferencia de los contenidos con los trabajadores	Desarrollo del programa por medio de talleres utilizando el método de grupo																											
		Inclusión de este programa preventivo en el proceso de capacitación permanente del área de Talento Humano, por medio de la plataforma e-learning			x	x	x																						
Inclusión de la propuesta dentro del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional																													

4.6 COORDINACIÓN INTERNA O EXTERNA REQUERIDA

Se entiende que desde la coordinación Interna se pretende:

- Alinear todos los procesos del Programa de prevención y promoción del bienestar físico, mental y social a las ocupaciones del área de Talento y Cultura sobretodo en el departamento de Nómina y Beneficios en dónde se encuentra situada la Trabajadora Social.
- Vincular a toda el área de Talento y Cultura en un plan de capacitaciones previo al Programa de prevención y promoción del bienestar físico, mental y social, con el fin de desarrollar aquellas ideas y habilidades que sirvan de base para la socialización de la campaña.
- Crear el grupo de apoyo, según la metodología de trabajo social de grupos para afrontar las situaciones que se expongan a partir del lanzamiento de la propuesta.
- Involucrar al área de Mercadeo en el lanzamiento de la propuesta de intervención, para el aporte de ideas comunicacionales con estrategias propias del marketing (realizando un Benchmark sobre el tema y con ello el impacto del mismo)

Para cumplimiento de lo anteriormente mencionado, debe existir de mismo modo la coordinación externa implica tener en claro el cronograma para su cumplimiento, los recursos necesarios y los responsables aclarados en sus roles/funciones y claros en el objetivo del programa:

1. Reunión con Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Riesgo Integral, Vicepresidente de Talento y Cultura, y Gerente de Innovación y Transformación:
 - 1.1. Necesidad de Lanzamiento del Programa.
 - 1.2. Exposición de Beneficios del Programa para la institución.

- 1.3. Detalle de Presupuesto.
- 1.4. Detalle de Cronograma.
2. Aprobación de los involucrados.
3. Ejecución del Programa.
4. Retroalimentación constante del mismo

4.7 Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta

El rol del Trabajo Social es velar por el cumplimiento del objetivo del Programa de forma tal que se logra una transformación en positivo bajo los parámetros acordados con los líderes encargados de aprobar la propuesta.

Desde el método de grupo del Trabajo Social, su rol se contextualiza en la praxis sobre todo es por ello que se busca que esta área sea la responsable de inyectar el sentido de pertenencia a través del manejo de grupos, mediación de conflicto, promoviendo las habilidades comunicacionales, sin perder la vocación de servicio no solo a la institución sino al país, afianzando posibilidades de elevar los resultados finales para el fomento del cumplimiento de las políticas públicas que mantienen frente al tema y trabajar en los vacíos no legales sino de sistemas de procesos de gestión.

La importancia del rol del Trabajo Social, recae en el profesional de esta rama ya que cuenta con las capacidades y competencias interventivas sobre el tema, creando redes de apoyo de forma constante para la efectividad de los procesos.

5 CONCLUSIONES

Es importante destacar que la propuesta de intervención se enfoca a toda la población de la institución financiera y no solo a la población que se ha identificado como vulnerable, pues esto refleja la perspectiva integral y sistémica desde la cual está diseñada y confirma la confidencialidad de las encuestas realizadas protegiendo a los empleados de cualquier situación riesgosa. Sin embargo, desde la coordinación interna se ha decidido énfasis o seguimiento en estas ciudades donde se presentaron los mayores porcentajes.

No se evidencia en los resultados del cuestionario el acoso laboral la relación con las otras dimensiones como sobrecarga del trabajo, aislamiento social, discriminación al trabajador de reuniones, eventos o grupos, violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual. Más bien se logra identificar el acoso en sus dimensiones de: Uso de violencia verbal bajo insultos y gritos; rumores o chismes del trabajador de forma negativa que desacreditan a las personas. (Zarpf, Knorz y Kulla, 1996)

Los resultados de la encuesta se enfocan en la dimensión del acoso laboral relacionada con la desacreditación, porque no se ven reflejados elementos que estén relacionados con el aislamiento o la sobrecarga laboral. La metodología o modelo de intervención a utilizar es el trabajo social de grupo, orientando el accionar de la propuesta a fortalecer la red contra la violencia al acoso laboral.

Además, se hace una apuesta, que la mayor parte de las expresiones se concentran en la dimensión verbal y no en la dimensión física, por lo que eso tiene que ver con el tipo de liderazgo en la institución. En el diagnóstico se evidencia las preguntas realizadas para medir el IGAP, y desde ahí se retroalimenta la investigación afirmando que en el área laboral el acoso se manifiesta es verbal no físico como la *desacreditación* que, según la Real Academia Española, significa,

denigrar que es atacar la reputación de una persona, cayendo en la ofensa y la humillación.

Sobre la base de estos resultados se identifica que el acoso laboral es una problemática que en pequeña escala afecta a la cultura organizacional de la institución, por lo que debe ser atendido. Por lo tanto, se demanda el diseño de una propuesta de intervención que aporte a minimizar o erradicar esta problemática y que fortalezca una mejor relación entre las jefaturas y los colaboradores, es decir; que haya un liderazgo laboral más asertivo y democrático.

Estos son elementos se vinculan con las políticas institucionales, las cuales promueven una relación positiva, integra y sana con y entre los colaboradores. Es por ello la prioridad de intervenir bajo un enfoque de prevención, aunque no se los resultados no sean elevados, la calidad y el clima organizacional se mide desde antes del problema.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Ayala Álvarez, M. D. (2011). *El Acoso Laboral como forma de perpetuación de La Discriminación por Género: Problemas Legales y Estrategias para la Protección*. Quito: FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES .
- Barragán, E. (2008). *La Intervención Socioeducativa en Educación Social*. Argentina: Milano.
- Carranza, J. (1994). *Etología: Introducción a la Ciencia del Comportamiento*. Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Chiavenato, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 133-153.
- CODIFICACION, H. C. (2018). CODIGO DE TRABAJO. QUITO.
- CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL. (2017). LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL. En 0.-X.-2. Suplemento del Registro Oficial 116. Quito.
- Darino Moreno, V. (2015). *Acoso Laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención*. Montevideo: Universidad de la República.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *REDALYC: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 25-44.
- Escobar Coral, J. P. (2015). *Análisis De Las Empresas Privadas de Desarrollo de Software en Quito frente al Mobbing y sus efectos en la productividad*. Quito: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Gnecco, M. (2005). *Trabajo social con grupos*. Bogota: Kimpres Ltda.
- Kahale Carrillo, D. T. (2012). *La protección jurídica del acoso laboral*. Monterey: Fondo Editorial de Nuevo León.

- Ministerio de Trabajo. (2018). *Informe de Plan Anual Terminado*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/PLAN-ANUAL-TERMINADO-2018-1.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Med SecurTrab*, 1-262.
- Nieto Morales, C. (2015). *Análisis y Valoración de la prueba pericial: Social, educativa, psicológica y médica*. El Perito Judicial. Dykinson E-book.
- Pardo, L. P. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO. *REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES*, 60.
- Portugués, V. (2011). *Delito de Acoso Laboral o Mobbing*. N.A.: Bosh.
- Raya Díez, E., Carbonero Muñoz, D., & Caparrós Civera, N. (2016). La dimensión comunitaria del trabajo social con la infancia: análisis de situación en La Rioja desde un Enfoque Basado en Derechos Humanos. *Dialnet*, 133-149.
- ROSSELL POCH, T. (1998). Trabajo Social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 103-122.
- Sena, E. (2015). *Acoso Laboral y Trabajo Social*. Montevideo: Propia.
- Soliva, M. P. (22 de 05 de 2008). *El trabajador social como perito en el mobbing. La peritación social del mobbing*. Obtenido de <https://www.adasu.org/prod/2/574/Presentacion.Lic..T.S..Emilia.Sena..pdf>
- Topa Cantisano, G., Morales Domínguez, J. F., & Gallastegui Galán, J. A. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 766-771.
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M. d., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.
- Verona Marte, M. C., Déniz Mayor, J. J., & Santana Mateo, R. (2014). Consecuencias y Responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 413-440.

7 ANEXOS

7.1 Instrumento utilizado en el diagnóstico



LI PT – 60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization. Versión modificada y adaptada al español por Gonzalez de Rivera

Localidad: Cargo: M: F: Fecha Actual:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una X en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado. (De acuerdo a la siguiente Escala)

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

DESARROLLO

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

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

FIN DE LA PRUEBA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Muñiz Macias Leidy Adriana**, con C.C: # **1204578213** autora del **componente práctico del examen complejo: Propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral en una institución financiera del país**, 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, 27 de febrero del 2020



f. _____
Nombre: **Muñiz Macias Leidy Adriana**
C.C: **1204578213**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de intervención para la prevención del acoso laboral en una institución financiera del país		
AUTOR(ES)	Muñiz Macias, Leidy Adriana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	León Cercado, Jesenia Patricia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de jurisprudencia, ciencias sociales y políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27 de febrero del 2020	No. DE PÁGINAS:	61
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social Laboral / Prevención del Acoso Laboral/ Trabajo Socioeducativo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Acoso Laboral, mobbing, bienestar, clima organizacional, riesgos psicosociales, violencia en el trabajo, desacreditación		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La siguiente propuesta de intervención, da a conocer la problemática del acoso laboral desde la óptica del Trabajo Social a través del Departamento de Talento y Cultura, lo cual pretende ser un aporte para conocer el accionar frente a este tipo de situaciones, que hacer y cómo evitarlo, tanto a nivel personal como a nivel institucional. La finalidad de la propuesta es generar una cultura de prevención institucional, frente al acoso laboral, que aporte a fortalecer un clima de trabajo positivo, pues si bien se ha identificado casos de acoso en la institución, se reducen a la categoría de desacreditación; impedimento de expresión de ideas frente a los altos niveles jerárquicos. Como parte del quehacer profesional de un Trabajador Social, se plantean acciones preventivas, mediante un programa de acción integral del Acoso Laboral, desde un marco de la política de ética corporativa a fin de buscar posibles soluciones a la parte social, en los efectos del acoso en la institución financiera y poder trabajar en conjunto con la parte jurídica y la parte psicológica desde su marco conceptual.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-983959717	E-mail: adriana.muniz.macias@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sanchez Christopher Fernando		
	Teléfono: +593-990331766		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			