

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Percepciones de los trabajadores sociales de empresas privadas de  
Guayaquil sobre el acoso laboral en el sector empresarial.**

**AUTORA:**

**Figuroa Toalongo, Alison Ivette**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

**Salazar Jaramillo, José Gregorio**

**Guayaquil, Ecuador  
19 de febrero del 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Figueroa Toalongo, Alison Ivette** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTOR**

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

**Salazar Jaramillo, José Gregorio**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

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

**Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Figueroa Toalongo, Alison Ivette**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Percepciones de los trabajadores sociales de empresas privadas de Guayaquil sobre el acoso laboral en el sector empresarial**, 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 19 del mes de febrero del año 2025**

**LA AUTORA**

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

**Figueroa Toalongo, Alison Ivette**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Figueroa Toalongo, Alison Ivette**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Percepciones de los trabajadores sociales de empresas privadas de Guayaquil sobre el acoso laboral en el sector empresarial**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2025**

**LA AUTORA:**

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

**Figueroa Toalongo, Alison Ivette**

# REPORTE COMPILATIO

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
register

## TT FIGUEROA ALISON IVETTE - ajustado 25 marzo 2025

**5%** Textos sospechosos

- < 1% Similitudes (ignorado)
- < 1% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 5% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: TT FIGUEROA ALISON IVETTE - ajustado 25 marzo 2025.docx  
ID del documento: 7f89e97db7b92978de14fcf6be7343775a0bd4e  
Tamaño del documento original: 249,83 kB  
Autores: []

Depositante: José Gregorio Salazar Jaramillo  
Fecha de depósito: 27/3/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 27/3/2025

Número de palabras: 17.758  
Número de caracteres: 120.344

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>SUPLETORIO AVANCE DE TESIS FIGUEROA ALISON IVETTE.docx   SUPLE...</b> #6342af El documento proviene de mi grupo 4 fuentes similares	20%		Palabras idénticas: 20% (3708 palabras)
2	<b>PROYECTO DE TESIS AVANCE_Retroalimentación 15ene2024.docx   PR...</b> #09c79 El documento proviene de mi grupo 31 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (261 palabras)
3	<b>Escobar-Montenegro Sta revision.docx   Escobar-Montenegro Sta revis...</b> #39d08 El documento proviene de mi grupo 25 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (254 palabras)
4	<b>dspace.unilandes.edu.ec   El derecho de los trabajadores a desarrollar las labore...</b> https://dspace.unilandes.edu.ec/handle/123456789/18703 20 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (213 palabras)
5	<b>www.puertodemanta.gob.ec</b> https://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/PROTOCOLO-DE-PREVENCL... 25 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (209 palabras)

Firma de Estudiante

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

**Figueroa Toalongo, Alison Ivette**

Firma de Docentes

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

**Valenzuela Triviño, Gilda Martina**

**COORDINADORA UIC B-2024**

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

**Salazar Jaramillo, José Gregorio**

**TUTOR**

## AGRADECIMIENTO

Deseo empezar dando las gracias a todas aquellas personas que fueron mi apoyo y soporte incondicional; personas muy valiosas que supieron darme palabras de aliento en aquellos momentos en los que pensé no poder seguir y culminar con esta meta en mi vida. A mis queridos padres Eddy y Olga, por enseñarme el valor del sacrificio y el esfuerzo. Agradezco por ser mi fuente de constante amor y apoyo infinito. A mis adorados hermanos Ash y Benja, los mismos que son mi razón para seguir adelante, quiero demostrarles que con dedicación y esfuerzo todo se puede lograr en la vida.

A mi tía Magaly, gracias por tú enseñanza y por demostrarme que cada esfuerzo tiene su recompensa al final. Te amo túchis. A mi abuelito Wacho, que siempre creyó en mí y me inculcó la importancia de los estudios para ser una persona exitosa. A mi abuelita Ceci, que me ha puesto los pies sobre la tierra y no me ha dejado rendirme. Los amo con todo mi ser. A mis adorados amigos Marí, May, Ani, Santi, Jorge y Sabri, que, con sus consejos y ánimos, me han acompañado en este proceso. A Cristopher, quien ha estado en todo momento recordándome lo inteligente, valiente y dedicada que soy, y por hacerme creer que puedo con todo lo que me proponga.

Y a mi querido Coquito, aunque ya no esté conmigo, deseo agradecerle profundamente por acompañarme en las largas noches de estudio, por brindarme su amor incondicional y apoyo emocional, este título también es suyo. Te amaré siempre. Y, por último, a todas las personas que me han dejado un mensaje de motivación, su apoyo también ha sido muy valioso para mí. Gracias a todos ustedes, a la carrera de Trabajo Social y docentes que contribuyeron en mi formación, por ayudarme a desarrollar habilidades y cualidades que me servirán para desempeñar a lo largo de esta hermosa profesión.

## DEDICATORIA

Con todo mi cariño, dedico esta tesis a quienes han estado conmigo a lo largo de todo este camino siendo mi mayor fuente de apoyo e inspiración.

A mis queridos padres, Olga y Eddy, y mis abuelitos Cecilia y Washington, por su amor incondicional y su enseñanza de que el valor de la responsabilidad, esfuerzo y perseverancia al final tiene su recompensa. A mis tíos Mari y Carlos quienes me enseñaron que, los trabajadores sociales pueden mejorar la calidad de vida y cambiar la sociedad incluso con acciones pequeñas.

En especial a mi tía Magaly la pieza esencial en toda esta travesía, que ha permanecido a mi lado desde el principio, su apoyo y motivación han sido fundamental para mi formación profesional.

A mi tutor, José Salazar, por su apoyo incondicional, compromiso y guía en este proceso; por su paciencia y empatía en los momentos de mayor desafío. A los licenciados Christopher Muñoz, Lourdes Mendieta, Merli López y nuevamente a mi tutor José Salazar, quienes me ayudaron en la búsqueda de un nuevo tema de investigación demostrando comprensión y disposición para orientar al estudiante.

Con gratitud, dedico este logro a la Mgs. Ana Quevedo, por sus palabras de aliento que me enseñaron que rendirse nunca es una opción y por creer en mí.

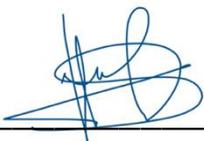
Y, con un amor infinito, dedico esta tesis a mi querido, pequeño y fiel compañero Coquito, quien me acompañó durante estos años de estudio. Aunque ya no esté conmigo físicamente, su amor y compañía fueron parte fundamental de este proceso y por eso este logro también es suyo, te extraño todos los días querido Coco.

A todos ellos, gracias por ser mi guía, fortaleza y mayor inspiración para ser mejor cada día.



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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

**Salazar Jaramillo, José Gregorio**

TUTOR

f. 

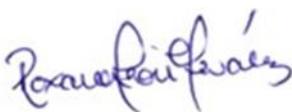
**Quevedo Terán, Ana Maritza**

DIRECTORA DE CARRERA

f. 

**Valenzuela Triviño, Gilda Martina**

COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

**León Nevarez, Roxana Del Rocío**

DOCENTE Oponente

# ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS (Cod. 10)  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL (R) (Cod. 429)  
**PERIODO** B-2024 (Cod. 12930)

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DE EMPRESAS PRIVADAS DE GUAYAQUIL SOBRE EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR EMPRESARIAL", elaborado por el/la estudiante ALISON IVETTE FIGUEROA TOALONGO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		10.00 / 10	

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



Coordinador(a) de Titulación

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Antecedentes .....	3
1.1.1 <i>Antecedentes Contextuales</i> .....	3
1.1.2 <i>Antecedentes Estadísticos</i> .....	7
1.1.3 <i>Antecedentes Investigativos</i> .....	8
1.2 Problematización .....	13
1.3 Preguntas de Investigación .....	17
1.3.1 <i>Pregunta Principal</i> .....	17
1.4 <i>Sub-preguntas</i> .....	17
1.5 Objetivos de Investigación .....	18
1.5.1 <i>Objetivo General</i> .....	18
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	18
1.6 Justificación.....	18
CAPITULO II: MARCOS REFERENCIALES .....	21
2.1. Marco Teórico .....	22
2.1.1. Teoría Transaccional del Estrés Laboral .....	22
2.2. Referente conceptual .....	23
2.2.1. <i>Acoso laboral</i> .....	23

2.2.2.	<i>Consecuencias del Acoso Laboral en el trabajador</i> .....	25
2.2.3.	<i>Estrés laboral</i> .....	26
2.2.4.	<i>Relaciones interpersonales</i> .....	27
2.2.5.	<i>Relaciones laborales</i> .....	27
2.2.6.	<i>Clima Organizacional</i> .....	27
2.2.7.	<i>Estructura Organizacional</i> .....	28
2.2.8.	<i>Cultura organizacional</i> .....	28
2.2.9.	<i>Empresa</i> .....	28
2.2.10.	<i>Tipos de empresas</i> .....	28
2.2.11.	<i>Tipos de empresa según su ámbito geográfico</i> .....	29
2.2.12.	<i>Trabajadores</i> .....	30
2.2.13.	<i>Estrategias de prevención</i> .....	30
2.2.14.	<i>Estrategias de intervención</i> .....	30
2.2.15.	<i>Experiencia y percepción</i> .....	31
2.2.16.	<i>Teoría de Capital Social</i> .....	31
2.2.17.	<i>Teoría de la Cultura Organizacional</i> .....	31
2.3.	Referente normativo .....	32
2.3.2	<i>Normativas Internacionales</i> .....	33
2.3.2.	<i>Leyes Orgánicas</i> .....	37
2.3.3.	<i>Decretos y Reglamentos</i> .....	38
2.4.	Referente estratégico .....	39

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.    Enfoque de la investigación .....	43
3.2.    Diseño de la investigación.....	44
3.2.1. <i>El Descriptivo</i> .....	44
3.2.2. <i>Método de investigación</i> .....	45
3.2.3. <i>Universo, Muestra</i> .....	46
3.3.    Muestreo.....	47
3.4.    Técnicas de recolección de información .....	47
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.1.    Caracterización de la muestra.....	49
4.2.    Objetivo 1: Identificar los factores institucionales que pueden promover situaciones de acoso laboral en las empresas. ....	49
4.3.    Objetivo 2: Determinar los mecanismos implementados por los trabajadores sociales para detectar las situaciones de acoso en el contexto empresarial.....	53
4.4.    Objetivo 3: Establecer las estrategias de intervención de los trabajadores sociales en situaciones de acoso laboral en las empresas.....	57
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
5.1.    Conclusiones .....	60
REFERENCIAS .....	62

## RESUMEN

Ávila (2020) menciona que, el acoso laboral es un problema social que tiene un impacto profundamente negativo en la salud mental y física de los trabajadores. Este fenómeno puede manifestarse en diversas formas, como la humillación y el hostigamiento en el entorno laboral. No solo afecta a los trabajadores, quienes pueden sufrir problemas de salud, como el estrés y la depresión, generando un ambiente laboral tóxico que reduce la productividad, ya que los trabajadores afectados pueden experimentar altos niveles de estrés, perjudicando su bienestar y desempeño en su lugar de trabajo. La presente investigación de tipo cualitativo se constituye como un estudio exploratorio, que busca estudiar desde la perspectiva de los Trabajadores Sociales como afecta el fenómeno del acoso laboral a los colaboradores y asimismo a la empresa. Se busca un aporte significativo en la sociedad, a fin de contribuir con el incentivo a que los investigadores continúen estudiando esta problemática, desde el entorno social, vinculándolo con el profesional de Trabajo Social.

**Palabras clave:** acoso laboral, trabajo social, intervención, entorno laboral, trabajadores, estrategias de intervención

## ABSTRACT

Ávila (2020) mentions that workplace bullying is a social problem that has a profoundly negative impact on the mental and physical health of workers. This phenomenon can manifest itself in various forms, such as humiliation and harassment in the work environment. It not only affects workers, who can suffer health problems, such as stress and depression, creating a toxic work environment that reduces productivity, since affected workers can experience high levels of stress, harming their well-being and performance in the workplace.

This qualitative research is constituted as an exploratory design, which seeks to study from the perspective of Social Workers how the phenomenon of workplace harassment affects employees and also the company.

A significant contribution is sought in society, in order to contribute with the incentive for researchers to continue studying this problem, from the social environment, linking it with the Social Work professional.

**Keywords:** workplace bullying, social work, intervention, work environment, workers, intervention strategies.

## **INTRODUCCIÓN**

El acoso laboral, puede manifestarse en diversas formas, como la humillación y el hostigamiento en el entorno laboral. No solo afecta a los trabajadores, quienes pueden sufrir problemas de salud, como el estrés y la depresión, generando un ambiente laboral tóxico que reduce la productividad, ya que los trabajadores afectados pueden experimentar altos niveles de estrés, perjudicando su bienestar y desempeño en su lugar de trabajo

En el presente estudio, en su capítulo uno se abordan los antecedentes, en donde se mencionan diferentes investigaciones que exponen esta situación en diferentes países y los resultados obtenidos de la misma. Además, se plantean la problemática y los objetivos general y específicos mismos que son la ruta para esta investigación

En el capítulo dos se plantean el marco teórico, conceptual, partes que sirven de bases para este estudio, además se mencionan las normativas que tributan los derechos de los trabajadores.

En lo que respecta al tercer capítulo se desarrollan los procedimientos metodológicos a ejecutarse en este trabajo investigativo, que en este caso es de estudio cualitativo-descriptivo y a su vez también se presentan las técnicas utilizadas para la recolección de información.

Por último, en los capítulos cuatro y cinco se plantea el análisis respectivo de los resultados obtenidos de la investigación previa de esta temática en la que los Trabajadores Sociales expresaron diferentes situaciones en cuanto al acoso laboral.

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes**

#### ***1.1.1 Antecedentes Contextuales***

El presente estudio se realizará en relación con la perspectiva de los profesionales de Trabajo Social en cuanto al acoso laboral en el entorno laboral. Esta investigación se esencial, puesto que, contribuye a conocer aquellas áreas a mejorar dentro de la organización y, además permite estudiar cómo esta problemática afecta el bienestar integral de la persona y a la vez su desempeño laboral.

En el mundo existen varias definiciones sobre lo que es el trabajo, entre las definiciones que más destacan, está la del autor Borges (1998), su definición se centra en los trabajadores y las actividades que realizaban. Él propone que, dichas actividades, le daban al trabajador unas vivencias que hacía que construyera su propio significado de lo que era el trabajo; es decir los colaboradores le atribuyen significados a las cosas según las vivencias que tengas.

Para Villamar (2017), el trabajo es un proceso, el cual tiene una relación recíproca entre la mano de obra, los objetos y medios que se utilicen en el trabajo, en donde estos tres elementos combinados pueden elevar el valor del objeto iniciar, convirtiéndolo en un producto u objeto totalmente nuevo al finalizar dicho proceso. Asimismo, para que se lleven a cabo actividades laborales dentro de la empresa es importante la actuación del recurso humano, quienes son los encargados de la producción de productos.

El trabajo a lo largo de los años ha venido cambiando, al igual que su situación, principalmente en América Latina, algunas de las definiciones anteriores están ligadas a la generación de riquezas, es importante señalar que la situación actual del trabajo hace casi imposible para algunas personas cumplir con las definiciones anteriores,

puesto que actualmente se registra un aumento exponencial en la tasa de desempleo y como consecuencia deja sin ingresos económicos muchas personas, aumentando la brecha de desigualdad en toda América Latina (Cristancho, 2022).

En cuanto a lo antes mencionado, según el Instituto Nacional de Estadística y (2020), da a conocer que “existen más de 700 mil personas en Ecuador que han dejado de tener un trabajo adecuado, mientras que el subempleo y el denominado “Otro empleo no pleno” afectan al 53,2% de la PEA, es decir, a más de tres millones 900 mil personas”, esto se da por diferentes razones, como las condiciones del entorno laboral que hacen que los colaboradores desistan de sus jornadas de trabajo.

En esta misma línea ISTAS (2019), da a conocer las diferentes condiciones laborales a los que se enfrentan los trabajadores que influyen de manera significativa en la salud del trabajador, cuando los trabajadores dejan de tener un empleo adecuado se ven expuestos a soportar las condiciones laborales que la empresa establezca, las cuales muchas veces precarizan el trabajo y pueden afectar a su salud mental o física., dando como consecuencia ausentismo laboral o le bajo rendimiento en sus tareas.

Por ello, las condiciones laborables tienen una gran incidencia en la vida de los trabajadores, ya que estas cubren una amplia gama de temas, como los horarios, descansos, programas de bienestar social, remuneración en proporción al trabajo que realiza, además de las condiciones físicas y demandas que se impongan en el lugar de trabajo (Organización Internacional del trabajo, 2020).

En las empresas es importante tener condiciones de trabajo óptimas para los trabajadores, puesto que cuando las condiciones laborales no cumplen con los protocolos preestablecidos por la ley, se está precarizando el trabajo, lo cual podría traer problemas legales a la empresa, además de generar conflictos laborales internos (Loor, 2019).

Por ello, Laínez (2018) indican lo importante de saber que es un conflicto interno laboral, este se puede entender “como una disputa entre miembros de una organización a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación” por ello, las empresas se encuentran en la obligatoriedad de llevar encuestas que puedan medir el clima laboral de las organizaciones con la finalidad de evitar situaciones conflictivas, puesto que, esto afecta de manera directa las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Además, Moreno y Báez (2010), mencionan que los conflictos laborales se pueden llevar al hogar, afectando su entorno familiar y relaciones sociales externas al trabajo, lo cual genera en el trabajador un estrés, afectando su salud mental. El estrés es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Además, el estrés, en específico el estrés laboral puede atraer riesgos psicosociales.

También, desde la perspectiva de Loza (2019) los riesgos psicosociales por la que un trabajador pueda verse afectado se derivan del diseño de la organización, la gestión del trabajo, los protocolos y programas de bienestar social que la empresa pueda tener, además del contexto social del trabajo en algún país y como este puede producir resultados psicológicos, sociales y físicos negativos para el trabajador, los cuales pueden verse identificados como agotamiento, fatiga o estrés laboral.

Los factores de riesgos psicosociales se derivan de una causa, la cual puede ser estar expuesto a situaciones de hostigamiento dentro de la empresa o acoso laboral. Según una investigación realizada por Katherine Lozano en el 2019, nos dice que dentro de los factores psicosociales por los que puede pasar un colaborador esta la pérdida de motivación, malhumor y cansancio (Lozano, 2019).

También, Ávila (2020) menciona que, el acoso laboral es un problema social que tiene un impacto profundamente negativo en la salud mental y física de los trabajadores. Este fenómeno puede manifestarse en diversas formas, como la humillación y el hostigamiento en el entorno laboral. No solo afecta a los trabajadores, quienes pueden sufrir problemas de salud, como el estrés y la depresión, generando un ambiente laboral tóxico que reduce la productividad, ya que los trabajadores afectados pueden experimentar altos niveles de estrés, perjudicando su bienestar y desempeño en su lugar de trabajo.

Continuando, desde la OIT (2013) se menciona que este tema se vincula directamente con la salud mental de la persona. El cual se comprende como ese estado de bienestar que se logra, cuando puede aplicar sus capacidades para afrontarse a situaciones cotidianas, puede hacer frente a tensiones, a estresores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores, incluso pueden optar por la renuncia voluntaria ante situaciones de hostigamiento laboral.

Por otra parte, Tobal (2005) sostiene que el origen de los efectos adversos en la salud de los trabajadores expuestos al acoso laboral radica en el estrés. Este estrés se define como una respuesta del organismo que permite al individuo enfrentar situaciones con altas demandas, aunque puede llegar a agotar los recursos disponibles para manejar esas demandas.

### ***1.1.2 Antecedentes Estadísticos***

Un estudio global de la OIT de 2022 se basó en una encuesta internacional que recopiló datos sobre empleados masculinos y femeninos en diferentes países. Su alcance era medir la prevalencia de diversas formas de comportamiento violento y de acoso en el lugar de trabajo: violencia psicológica, física o sexual. Los porcentajes (17.9 % para violencia y acoso psicológico, 8.5 % para violencia y acoso físico, 6.3 % para violencia y acoso sexual) reflejan las experiencias personales de los encuestados con respecto a los cuestionados que ocurren en sus lugares de trabajo.

En relación con América Latina se tiene varios casos que confirman la prevalencia de este problema en el ámbito laboral. Entre estos se menciona que, en Perú, Costa Rica y Bolivia, considerando una muestra de un poco más de 3.000 trabajadores, más del 70% de estos habían experimentado casos de acoso laboral en algún momento de sus profesiones (Andrade y Galindo, 2021). Siendo este indicador alto, un claro ejemplo de la proporción de empleados que se ven afectados por este problema.

Siguiendo con estos mismos autores, se pudo conocer que los trabajadores más afectados son los que se mantienen en una empresa por más tiempo, o quienes tienen una escolaridad mayor. Esto se puede relacionar con el hecho de que estas personas usualmente se asocian a niveles y cargos de mayor responsabilidad, por lo que pueden ser molestados por sus compañeros (Andrade y Galindo, 2021).

Por otro lado, Andrade y Galindo (2021) sugieren que el mobbing se reporta con alta frecuencia entre mujeres, en especial con aquellas que son mayores de 35 años y con una mayor escolaridad. Este rasgo menciona que a las mujeres que se encuentran en estas condiciones pueden ser más vulnerables al acoso laboral, probablemente debido a dinámicas de poder y género en el lugar de trabajo. La edad avanzada y la

alta escolaridad se suelen asociar con patrones de liderazgo o posiciones que se involucran en desafíos más grandes, esto podría incrementar la exposición a los comportamientos de que existen de acoso por parte de compañeros y subordinados.

A nivel país, las denuncias de acoso laboral han aumentado un 69 % desde el 2022 en el cual el Ministerio de trabajo recibió 435 quejas de acoso laboral. Por lo que, el Código de Trabajo establece que si se comprueban las acusaciones por acoso laboral debe enfrentarse a una sanción de 12 remuneraciones, además de tener una sanción con visto bueno y despido de manera inmediata del lugar de trabajo (El Universo, 2024).

En cuanto, al autor Acosta (2022) hace énfasis que, en Ecuador, se menciona que la mujeres en su mayoría denuncian por acoso laboral, lo que representa el 61 % de todas las denuncias. Lo que significa un aumento preocupante hacia este tipo de comportamientos entre los colaboradores del lugar de trabajo, pues la mayoría de estas mujeres han abandonado su trabajo porque sus superiores las despidieron sin una justificación. El ministerio de Trabajo mensualmente por acoso laboral recibe un número de entre 2 a 26 denuncias. En el año 2021, fueron registradas un total de 137 denuncias por este problemas, y 106 de las mismas se resolvieron de manera positiva.

### ***1.1.3 Antecedentes Investigativos***

En Reino Unido se realizó un estudio el mismo que encontró que los empleadores que son expuestos a acoso psicológico muestran altos niveles de ansiedad, estrés y depresión. Lo que este estudio destaca es que el acoso laboral puede desencadenar trastornos emociones que afectan gravemente en la calidad de vida de los trabajadores y también en su rendimiento en el trabajo (Smith, 2018). De una manera igual, en Alemania, varias investigaciones señalaron que el acoso laboral se lo

vincula con un aumento en las tasas de ausentismo y probabilidades altas de desarrollar trastornos mentales crónicos, como el estrés postraumático (Klein, 2019).

En Francia, se ha observado que el acoso laboral también tiene implicaciones en el bienestar general de los empleados, influyendo en su capacidad para mantener relaciones laborales saludables y contribuir efectivamente al equipo (Dubois, 2020). Los estudios han destacado la importancia de la cultura organizacional y las políticas de gestión del acoso laboral como factores determinantes en la prevención y mitigación de sus efectos adversos.

De acuerdo con estos estudios de Europa, se ha podido entender el impacto en la salud mental de este acoso laboral. Y ha permitido a la vez tener opciones de propuestas que pueden enfrentar el problema. Así como realizar intervenciones que capaciten al personal, y que se cuente con opciones para denunciar estos casos de manera confidencial (Johnson y Lee, 2021).

El acoso laboral también conocido como acoso laboral, es un riesgo psicosocial caracterizado por conductas agresivas y abuso emocional, generando un ambiente de miedo y desconfianza en el lugar de trabajo acompañado de comunicación negativa entre los colaboradores. Para ellos, el acoso laboral puede manifestarse de diversas formas como verbal, psicológico, físico o digital, por lo que muchas veces sobrecargan de tareas o no les dan suficiente trabajo para realizar y como resultado los trabajadores se sienten intimidados o suelen recibir amenazas de despido o acciones disciplinarias injustificadas.

Para la Psicóloga Mar Sevilla Martínez (2021), este acoso se visualiza como un factor de estrés en el trabajo, afectando no solo en el bienestar emocional de las personas sino también de su desempeño en el trabajo. Esto se genera cuando las relaciones entre las personas merman, cuando se generan conflictos o problemas de

comunicación entre compañeros de trabajo. Estos conflictos interpersonales crean un ambiente laboral hostil, lo que provoca una disminución significativa en el desempeño y la motivación de los trabajadores y contribuye al desarrollo de una cultura laboral negativa. Esta cultura es generada por el acoso laboral, lo que lleva a los trabajadores a sentirse inseguros y desvalorizados por parte de sus jefes, supervisores o compañeros del mismo área en el que se desenvuelven.

Como principal hallazgo, este problema es cuando el trabajador es víctima de conductas inapropiadas, de hostigamientos, rumores de parte de sus compañeros o incluso cuando le dan más responsabilidades en su cargo. La diferencia un poco con el mobbing, es que este se genera a largo plazo, de manera frecuente y que excluyen a las personas. En cualquiera de los casos, se genera un impacto en la salud mental, en el bienestar, ya que todos estos actos tienen el fin de causar daño emocional a la persona y sentirse superiores frente a ella. En relación a esto, se menciona la importancia de la salud mental en el ser humano, la cual es parte del bienestar y desarrollo integral del sujeto. Es esa capacidad que tienen las personas de enfrentar a las dificultades diarias con sus propios recursos y conocimiento. Todo este correcto funcionamiento mejora las condiciones de vida, permite un equilibrio psicológico, tanto en su vida personal como profesional.

A partir de un estudio realizado en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se analizó este acoso laboral y su impacto en la salud. Por medio de un diseño metodológico cuantitativo y la aplicación de encuestas se conoció que casi el 20 % de los empleados se encuentran con irritabilidad, así como el 8 % presenta cuadros de depresión, un 5 % se sentía impotente y un 2 % con baja autoestima. Desde estos datos se reconoce la importancia de comprender este problema y conocer las percepciones directas de los trabajadores (Ellis et al., 2021). (Ellis, García, & Phillips, 2021)

Una de las principales acciones que se debe hacer es cuidar la salud del empleado, cuidar su salud mental y así lograr indirectamente un mejor desempeño, motivación y compromiso con su trabajo. También se debe cuidar las jornadas laborales, el tiempo que se exige trabajar, porque esto puede desencadenar agotamiento físico y emocional, así como estrés y otros cuadros graves de depresión, ansiedad y otros trastornos, como el suicidio.

Estas condiciones afectan al bienestar emocional y psicológico de los trabajadores, ya que afecta al autoestima y rendimiento del colaborador, debido a los comportamientos abusivos y discriminatorios que se dan en el lugar de trabajo, afectando la percepción que tienen de ellos mismos y su autovaloración. Por eso, es importante fomentar una cultura organizacional basada en respeto y equidad, el cual beneficia el desarrollo profesional y personal del colaborador, donde la empresa también fortalece su reputación y la protección de sus empleados ante estas circunstancias.

Otras consecuencias que se observan, es que estos trabajadores generan enfermedades como el cáncer. La cual es una carga física y mental que el trabajador ha aguantado por periodos largos, hasta que el organismo no ha podido con tantas presiones. Este problema se empieza a notar en pequeños cambios en la conducta, lo cual solo significa que los problemas laborales le están ganando la batalla al trabajador.

De acuerdo con López (2023) menciona que los trabajadores sí conocen las consecuencias de este acoso, o de sufrir estrés en el trabajo. Pero así mismo, la mitad de los trabajadores que analizó este autor no reconoce completamente los riesgos del trabajo en su salud, les falta información, capacitación y el manejo adecuado de afrontar estas situaciones. De igual manera, desde México se relaciona directamente el estrés laboral con la salud mental. Lo cual simplemente se evidencia en un deterioro

de la salud de la muestra de trabajadores que analizaron en este estudio. Así como también una baja en su rendimiento laboral. Por eso la necesidad de intervenir de manera integral para disminuir sus efectos. (González, 2017).

Por otro lado, en Colombia, se observó que el acoso laboral afecta principalmente a los trabajadores en ocupaciones menos cualificadas y con menos estabilidad laboral. El acoso psicológico en estos contextos se asocia con un aumento en el absentismo laboral y una disminución en la satisfacción y el compromiso laboral (Mendoza L. , 2018). Este estudio enfatiza la relación entre las condiciones laborales adversas y el incremento del acoso, sugiriendo que, las políticas de gestión del personal deben abordar estas cuestiones para reducir la incidencia del acoso laboral.

Desde el país de Argentina, se obtuvo que este acoso afecta de igual manera la salud mental. Menciona concretamente los casos de ansiedad y de estrés crónico. Esto demuestra, que las personas víctimas de este acoso en el trabajo, manifiestan problemas al ejecutar simples tareas o tener relaciones adecuadas en su entorno. Determinando la necesidad de tener programas que sensibilicen sobre un abordaje integral del acoso laboral. (Pérez, 2019).

Otro estudio desde Ecuador demostró que el acoso sí afecta la salud mental de los trabajadores. Al igual que otros autores, mencionan los efectos como la ansiedad, depresión, estrés, y mal rendimiento en el trabajo. Y se nota la necesidad de tener políticas de intervención, programas integrales de capacitación, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral. (Mendoza A. , 2020)

Lo mismo se notó en otro estudio, que determinó que este acoso laboral afecta especialmente a los niveles jerárquicos medios. Siendo estos trabajadores víctimas de acoso, tanto de parte de sus compañeros, como de sus jefes. Causando como principal

efecto, mayores casos de ausentismo y rotación laboral. Así como síntomas de ansiedad, baja autoestima y problemas de sueño. (Rivas, 2021)

Un análisis adicional en empresas de servicios en Guayaquil reveló que los efectos del acoso laboral también se relacionan con la percepción de injusticia y la falta de apoyo organizacional. Los trabajadores que reportaron experiencias de acoso señalaron que la falta de intervención adecuada por parte de la dirección intensifica los efectos negativos sobre su salud mental, haciendo que el ambiente laboral se vuelva tóxico y desmotivador. (Cruz, 2019)

## **1.2 Problematicación**

Este estudio, busca entender cómo el acoso laboral impacta en la vida de los trabajadores de una empresa multinacional de retail y cómo sus efectos perjudican el ambiente laboral y las relaciones interpersonales. El acoso laboral no se limita a agresiones físicas y verbales, sino que incluye también una serie de comportamientos que impactan psicológicamente a los empleados. Estas acciones como la manipulación y control de los compañeros es un abuso psicológico que se manifiesta por un desequilibrio o abuso de poder por parte del acosador, lo que fomenta un ambiente desalentador en el trabajo, generando conflictos interpersonales y disminución de la productividad, deteriorando también el compañerismo entre los trabajadores.

Lo que tiene como consecuencia, que el acoso laboral no solo afecta el bienestar mental y emocional en los trabajadores, asimismo existen unas graves consecuencias para su vida personal y profesional. Las víctimas habitualmente sufren ansiedad y estrés crónico debido al miedo y a la tensión continua en el lugar de trabajo, que se descifra como que el entorno negativo tiene repercusiones individuales y colectivas, este problema no es comúnmente reportado por los encuestados, sin embargo, esto no implica que no exista este problema. (López, 2023)

Este problema es muy frecuente en los trabajadores ecuatorianos, quienes a menudo enfrentan comportamientos inadecuados que crean un ambiente tóxico e incómodo, ya que esto ocurre cuando se les asigna funciones que están fuera de sus funciones laborales o muchas veces estos tipos de comportamientos se dan por envidia hacia la víctima. El acoso puede ser iniciado por un jefe o compañero en el área donde trabaja el colaborador, sin embargo, estas prácticas de hostigamiento y humillaciones son detonantes relevantes que generan angustia y miedo en el trabajador, convirtiéndose en una de las razones principales por las cuales el colaborador decide renunciar a su trabajo. (Intriago, 2018)

El acoso laboral tiene diversas causas y consecuencias que afectan tanto al trabajador como a la empresa, puede ocurrir en múltiples situaciones y se demuestra a través de las actitudes o acciones del acosador, cambiar dependiendo de la situación, sin embargo, las más frecuentes detrás del acoso laboral está relacionada con los sentimientos de envidia, celos y por lucha de poder que el acosador dirige hacia la víctima, ya que en muchos casos la víctima posee una cualidad o habilidad distinta que lo hace destacar entre sus compañeros de trabajo, como tener una actitud positiva o la forma en la que se desempeña en sus actividades diarias. (Prieto y Miguel, 2016)

Este fenómeno, tiene sus afectaciones en la vida personal, laboral y familiar del trabajador. En primer lugar, su salud mental se compromete, y su bienestar disminuye, limitando el goce de oportunidades en diferentes entornos de su vida. Se tiene casos de irritabilidad, malas relaciones sociales, tensiones, y afectación en su sistema familiar. Lo cual se convierte en otro problema,

cuando el trabajador considera que está perjudicando a su familia, se tiene un círculo de tensiones mayores.

Por otro lado, La Organización Internacional de Trabajo (2022) mostró cifras del acoso laboral, demostrando que un importante porcentaje de los trabajadores han experimentado este problema de manera frecuente en los últimos años. Más de 1 de cada 15 personas empleadas, ha experimentado al menos una modalidad de violencia o acoso durante su vida laboral. En estos casos, se destaca que el 8.2 % de las mujeres han reportado haber sufrido violencia y acoso sexual en el trabajo, en comparación con el 5.0 % de los hombres. El presente dato revela que existe un riesgo de que la víctima muestre comportamientos inapropiados, los mismo que representan un riesgo considerablemente alto.

De igual forma, a nivel mundial, el 17.9 % de los colaboradores, tanto hombres como mujeres, afirman haber experimentado acoso y violencia psicológica en algún momento de su vida profesional. Este porcentaje evidencia una preocupante creciente en el impacto de la violencia sexual y psicológica en el entorno laboral. Sin embargo, es crucial destacar que, a pesar de la alta prevalencia general la violencia y el acoso sexual y psicológico afectan de manera desproporcionada a las mujeres. (Organización Internacional del Trabajo, 2022)

Estos datos reflejan una problemática persistente y alarmante que afecta la salud y el bienestar de los empleados en diversos sectores y regiones, por lo que la OIT destaca que el acoso no solo deteriora la calidad de vida laboral, sino que impacta negativamente la productividad del trabajador como el de la empresa. La problemática se agrava cuando el malestar emocional y las constantes críticas o menosprecio afectan las relaciones personales del trabajador, llevándolos a distanciarse de sus amigos y

familiares, por lo que se intensifica el impacto negativo en su bienestar emocional y psicológico.

La incidencia de la violencia laboral en Ecuador afecta a un gran porcentaje de las personas encuestadas, alcanzando el 74%, por lo que, el problema afecta desproporcionadamente a las mujeres. Además de documentar casos de violencia sexual, donde las modalidades más frecuentes de violencia reportadas son la violencia psicológica, económica y simbólica. En particular, el 77% de las mujeres encuestadas reportan a ver vivido o estar viviendo situaciones de violencia en el ámbito laboral, en comparación con el 65% de los hombres. Datos nos indican que las mujeres enfrentan una mayor exposición de violencia en el trabajo, así mismo todos los participantes de otras identidades de género también respondieron haber experimentado violencia laboral. (Villanueva y Sticco, 2022)

Estos hallazgos evidencian que el acoso o violencia en el trabajo puede manifestarse en problemas de salud mental como el estrés crónico, ansiedad y ataques de pánico y a su vez puede generar en el trabajador la necesidad de evitar socializar y comunicarse con las personas que lo rodean.

Otro factor que se destaca del acoso laboral es la asignación de turnos nocturnos o menos convencionales, son los que corren mayor riesgo. Así como también el tener un empleo donde no se tenga apoyo de la alta gerencia, donde exista altos niveles de estrés, depresión, hace más común que el trabajador sufra de acoso. Todos estos elementos hacen más vulnerable a la persona y provocan un ambiente más persistente de abusos. (Andrade y Galindo, 2021)

En la actualidad, se reconoce que una gran parte de la población es víctima de sufrir ansiedad, estrés y depresión. Y esto monetariamente se

traduce en pérdida de millones de dolares y de horas de jornadas en el año. Esto impacta en la productividad de las empresas, así como en mayores gastos que tiene que incurrir la empresa para cubrir ausentismo, accidentes o enfermedades de su personal. (Organización Mundial de la Salud, 2023)

Esto solo da como resultado que las empresas reflejen este problema, en el ausentismo de sus trabajadores, y en la disminución de la productividad, debido a que sus trabajadores se encuentran enfermos. A lo que se suma los gastos médicos en los que debe incurrir la empresa para apoyar a sus trabajadores en estos casos, así como la ejecución de programas de apoyo en la salud mental que también apliquen en cada caso.

Finalmente, el acoso se manifiesta cuando una persona es objeto de conductas repetidas y constantes que tiene un impacto negativo, debido a la humillación e intimidación experimentada por la víctima. Por lo tanto, es importante entender que no todas las conductas o situaciones negativas que surgen en el ambiente laboral pueden considerarse como acoso laboral; sí estas conductas se repiten contra una persona o grupo, se puede determinar cómo acoso laboral.

### **1.3 Preguntas de Investigación**

#### ***1.3.1. Pregunta Principal***

¿Cuál es la percepción de los trabajadores sociales sobre el acoso laboral en las empresas multinacionales privadas de la ciudad de Guayaquil, y qué acciones sugieren para el desarrollo de políticas efectivas de prevención?

#### ***1.4 Sub-preguntas***

- ¿Cuáles son las características institucionales de las empresas privadas multinacionales en Guayaquil que están vinculadas con la aparición del acoso laboral, según la percepción de los trabajadores sociales?

- ¿Qué herramientas utilizan los trabajadores sociales para identificar las señales de acoso laboral en el ámbito empresarial de las empresas privadas multinacionales de Guayaquil?
- ¿Qué estrategias de intervención proponen los trabajadores sociales para manejar situaciones de acoso laboral en las empresas privadas multinacionales de la ciudad de Guayaquil?

## **1.5 Objetivos de Investigación**

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

Analizar las opiniones de los trabajadores sociales sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Guayaquil, para reconocer sus enfoques, estrategias de intervención y las dinámicas que impactan la identificación y el manejo de este fenómeno en el ámbito laboral.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

- Identificar los factores institucionales que pueden promover situaciones de acoso laboral en las empresas.
- Determinar los mecanismos implementados por los trabajadores sociales para detectar las situaciones de acoso en el contexto empresarial.
- Establecer las estrategias de intervención de los trabajadores sociales en situaciones de acoso laboral en las empresas.

## **1.6 Justificación**

En este estudio, es crucial examinar el impacto del acoso laboral en la salud mental de los empleados, ya que abarca dimensiones individuales, sociales y organizacionales. Estos componentes juegan un papel crucial en la forma en la que los trabajadores perciben y se enfrentan al acoso que hay en su entorno. No obstante, existe

una falta en la red de apoyo social que pueda exacerbar los instrumentos que perjudican el bienestar mental del empleador, esto a su vez, genera niveles altos de estrés y ansiedad. Al mismo tiempo, se puede contrarrestar su calidad de vida y salud emocional. Por lo que, el objetivo de este estudio es comprender a fondo el alcance y la gravedad de este problema, que existe particularmente en factores organizacionales que afectan la prevalencia y las consecuencias del acoso laboral, específicamente en entorno donde hay alto estrés.

Aborda las consecuencias de este acoso en la salud mental de los empleados es esencial para el Trabajador Social, ya que proporciona una comprensión profunda de cómo estos actos que afectan el bienestar físico, emocional y psicológico de los empleados, por lo que, el Trabajador Social les brinda asesoramiento para ayudar a los empleados a manejar los efectos emocionales del acoso, así como, para facilitar la comprensión entre las partes involucradas, lo cual es importante para la resolución constructiva y respetuosa para así reducir el acoso en el entorno laboral.

La investigación sobre el acoso laboral y sus efectos en la salud mental de los trabajadores es importante para el Trabajo Social porque nos ayuda a detectar problemáticas y sensibilizar las dificultades psicológicas y sociales derivadas de un ambiente laboral hostil, es decir, se podrá intervenir fácilmente proporcionando estrategias que resulten tanto preventivas como correctivas. Se ha demostrado que el acoso laboral provoca complicaciones mentales muy graves, por ejemplo, ansiedad y depresión, que crean impactos negativos en la calidad de vida de los empleados, así como en su desempeño laboral (Smith, 2018).

Los efectos de este conocimiento en el trabajador son importantes para los trabajadores sociales porque permite diseñar programas que puedan desarrollar su bienestar y un clima saludable en el trabajo con los principios de justicia y equidad

social (Johnson & Lee, 2021). De esta manera, el estudio constituirá evidencia sólida para la práctica profesional, potenciando las capacidades del Trabajo Social para la intervención en situaciones de acoso laboral (González, 2017).

La presente investigación es de relevancia en todos los campos de análisis, así como en el espacio de la educación superior. Ya que permite formar mejores profesionales, con más conocimiento en el campo laboral. Pudiendo ser estos estudiantes quienes generen propuestas de cuidado de salud y bienestar en los trabajadores. Incluyendo en este caso, lo que realiza la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por medio de sus líneas de investigación y formación. Estas permiten que los alumnos puedan abordar estos problemas con las herramientas necesarias. Permitiendo enriquecer el quehacer profesional.

Es relevante investigar el acoso laboral, debido a que, en el Código de Trabajo del Ecuador, señala que:

El Art.46.1 establece que la violencia y acoso en el ámbito laboral son comportamientos inaceptables que pueden causar daño físico, psicológico y otras formas de daño. Desde la perspectiva del Trabajo Social, es fundamental conocer y comprender el impacto del acoso en la salud mental de los trabajadores. Esto permite identificar las necesidades específicas de los trabajadores, lo cual es crucial para promover políticas preventivas efectivas y desarrollar programas de apoyo que aborden integralmente las consecuencias de acoso laboral.

Por último, esta investigación tiene como fin abordar de manera integral este problema de la salud mental, luchar por un cambio en las organizaciones, que se base en principios como la dignidad, la igualdad y el respeto. Es

necesario también que la empresa cuente con medidas de apoyo, de sensibilidad hacia este problema. Y que se fomente prácticas para prevenir el acoso, así como para fomentar un ambiente seguro y de apoyo.

## **CAPITULO II: MARCOS REFERENCIALES**

## **2.1. Marco Teórico**

### **2.1.1. Teoría Transaccional del Estrés Laboral**

La Teoría transaccional del estrés laboral, propuesta por Richard Lazarus y Susan Folkman (1986), es una de las teorías más conocidas en la psicología del estrés porque el individuo está sujeto a experimentar el estrés y poner en peligro su bienestar. Esta teoría tiene un enfoque directo en cómo las personas perciben el estrés y responden ante las condiciones internas y externas de la situación, el cual pasa a ser un estímulo-respuesta de la persona según su experiencia. Esta teoría establece que la transacción depende del impacto de estrés del individuo con el entorno en el que se desenvuelve diariamente.

El estrés es como una interacción dinámica entre el individuo y su entorno, en la que la evaluación cognitiva desempeña un papel fundamental. Este permite analizar cómo las personas interpretan ciertas situaciones como amenazas para su bienestar considerando los recursos disponibles con los que cuentan para enfrentarlas. Así mismo, facilita la comprensión del estrés en el entorno laboral, mediante la realización de realizar evaluaciones continuas que miden la frecuencia del estrés y la disponibilidad de recursos, lo que proporciona una información valiosa sobre las posibles consecuencias negativas del estrés en la salud física, mental y conductual del trabajador, especialmente cuando los niveles de estrés son elevados y cómo los trabajadores implementan estrategias de afrontamiento ante tal situación. (Lazarus & Folkman, 1986)

En este contexto, la evaluación cognitiva resulta fundamental para la teoría transaccional del estrés, ya que se enfoca en cómo las personas procesan las situaciones estresantes y emocionales. Estas evaluaciones influyen directamente en las respuestas y comportamientos de las personas ante situaciones que perciben como desafíos o

amenazas, lo cual puede genera efectos negativos en su bienestar. Por lo tanto, Lazarus (1982) menciona que la evaluación cognitiva sigue un proceso donde la persona interpreta y valora su situación, el cual tiene dos etapas que se dividen en:

- **Evaluación primaria:** Se realiza un análisis inicial para determinar si la situación que enfrenta el individuo es relevante para su bienestar. En esta etapa, el individuo a partir de su interpretación personal, decide si percibe la situación como estresante.
- **Evaluación secundaria:** Esta segunda etapa se enfoca en la capacidad de manejar o afrontar la situación. En este punto, el individuo evalúa si tiene suficientes recursos para reducir los altos niveles de estrés y de no ser así, es probable que este mismo aumente.

El proceso de evaluación primaria y secundaria nos ayuda a entender cómo se genera el estrés a partir de una constante interacción entre la persona y su entorno, lo cual depende de cómo cada individuo percibe y contextualiza su situación. Esta evaluación cognitiva se divide en dos etapas y actúa como un mecanismo para comprender cómo el estrés se genera, se procesa y cómo afecta tanto al bienestar como al rendimiento en el trabajo. Además, está muy relacionada con la teoría transaccional del estrés, que se centra en el impacto que el estrés tiene sobre la salud mental y el rendimiento de la persona, buscando minimizar los efectos negativos en el entorno laboral.

## **2.2. Referente conceptual**

### ***2.2.1. Acoso laboral***

El acoso laboral se refiere a un conjunto de comportamientos inaceptables dirigidos hacia alguien en el trabajo. Estos comportamientos pueden venir de una o varias personas de manera repetitiva y se caracterizan por su hostilidad, creando un

ambiente tóxico que perjudica el bienestar general de la víctima, ya sea en aspectos psicológicos o sexuales (Bueno, Organización Internacional del Trabajo, 2024). En esta línea, Ibáñez (2024), plantea que existen diferentes tipos de acoso laboral y estos pueden ocurrir en el contexto laboral, entre estos acosos, encontramos el maltrato laboral, el cual hace referencia a las diversas acciones que pueden atentar tanto contra la integridad física como mental que es dirigida hacia el trabajador, este tipo de abuso puede ocurrir dentro como fuera de la empresa. Esto incluye conductas negativas como humillaciones, aislamiento social, sobrecarga de trabajo y situaciones destructivas:

- **Maltrato laboral:** se refieren a las diferentes acciones que atentan contra la integridad física y mental del colaborador, tanto de manera externa e interna de la empresa, esto engloba conductas negativas como humillaciones, aislamiento social, carga de trabajo y situaciones destructivas. Dicho maltrato puede darse de diferentes maneras (psicológica, verbal y física)
- **Persecución laboral:** Estas conductas de hostigamiento de manera consecutiva hacia el colaborador tienen la finalidad de construir diferentes emociones en el colaborador como miedo, intimidación, buscando desequilibrar emocionalmente al sujeto y construir un entorno negativo para el trabajador
- **Inequidad laboral:** Es trato de intimidación a los trabajadores de una institución, la cual se da en diferentes situaciones como la asignación de responsabilidades o carga laboral y actividades sin las debidas recompensas.

Por otro lado, Ibáñez (2024), comenta que el acoso laboral también tiene su clasificación, y se destaca por la diferencia entre los tipos y clasificación del acoso. Mientras que los tipos de acoso describen las distintas formas en que se manifiesta el abuso, la clasificación de acoso laboral categoriza el acoso laboral según en el contexto

que ocurre. A continuación, el acoso moral o psicológico es uno de los acosos laborales que se clasifica en varias categorías como:

- **Vertical Descendente:** Esto ocurre cuando una persona en posición de autoridad acosa a un subordinado, a través de humillaciones o asignación de tareas imposibles de realizar.
- **Vertical Ascendente:** Cuando un grupo de trabajadores acosa a un superior, esto puede manifestarse mediante sabotaje o la difusión de rumores.
- **Horizontal:** Se da entre compañeros de trabajo donde uno o varios trabajadores hostigan a otro.
- **Acoso organizacional:** Es una forma de hostigamiento que afecta negativamente en el bienestar de los trabajadores, debido a la sobrecarga de trabajo y los cambios constantes de responsabilidades.

Poder comprender el acoso laboral, es algo que resulta fundamental para poder las identificar conductas negativas que generan afectaciones o impactos en el bienestar de los trabajadores y que, se pueden ver reflejadas tanto en el desempeño como en el ambiente laboral. De igual forma, el poder identificar las formas en que este acoso se presenta, es importante porque permite abordar e intervenir ante este tipo de problemáticas.

### ***2.2.2. Consecuencias del Acoso Laboral en el trabajador***

El acoso laboral es un problema con afectación tanto a las personas como a la organización. Las formas en cómo se presenta son muy diversas, así como las razones por las que se presentan. Por otra parte, es importante recalcar en las consecuencias graves que puede generar en la salud mental y física de las personas que viven el acoso

laboral. En base a esto, Ibáñez hace mención que la depresión, el trastorno de ansiedad y el síndrome de Burnout son las principales consecuencias que son ocasionadas por el acoso laboral (Ibáñez, 2024).

A continuación, se detalla cada una de las principales consecuencias del acoso laboral:

- **Depresión:** Trastorno mental que es caracterizado por un estado de ánimo bajo y sentimientos de tristeza que afecta la manera en cómo una persona piensa, siente y actúa (Vidal, 2013).
- **Trastorno de ansiedad:** Estado afectivo desagradable en el que aparecen fenómenos como aprendizaje, sensaciones desagradables, pensamientos incómodos y cambios fisiológicos que se asocian a la activación autonómica (Freud, 1971).
- **Síndrome de Burnout:** Agotamiento mental cuando la persona se siente física, emocional y mentalmente exhausto, debido a la sobrecarga de trabajo (Martins, 2024)

### ***2.2.3. Estrés laboral***

Es la reacción del sujeto en relación con la carga de trabajo en la empresa las cuales no se alinean a sus capacidades y habilidades y que se ponen a prueba para enfrentar dichas situaciones. (Organización Mundial de la Salud, 2023).

El estrés laboral es una situación que provoca tensión en la víctima, quien experimenta una sensación de incapacidad, lo que resulta en ansiedad, agotamiento, depresión y una disminución en el rendimiento de sus actividades diarias dentro de la empresa. A medida que esta tensión se acumula, con el tiempo puede llevar al trabajador a un agotamiento físico y emocional,

desencadenando episodios de depresión. Estos efectos negativos impactan significativamente en su rendimiento, haciendo que las tareas diarias se vuelvan más difícil realizarlas.

Incluir este concepto al marco conceptual, otorga una base coherente para comprender el impacto del acoso laboral en los colaboradores, asimismo, sus experiencias en relación a este fenómeno Al usar esta categoría conceptual, facilita la identificación y comprensión de las diversas situaciones que reflejen las causas del estrés laboral, el cual ance cuando la carga laboral supera las capacidades y habilidades de los trabajadores en la empresa. Dichas situaciones pueden repercutir en el trabajador generando estrés que no solo deteriorar el bienestar integral del colabroador, sino también afecta negativamente la productividad de la empresa.

#### ***2.2.4. Relaciones interpersonales***

Son los vínculos que se establecen entre dos personas, desarrollado una habilidad comunicativa entre ambos debido a la interacción y cambio de ideas o actividades que comparten, el cual se dan a través de diferentes contextos ya sea laboral, familiar o social (Randstad, 2023).

#### ***2.2.5. Relaciones laborales***

Es el vínculo ente la empresa y el trabajador, el cual garantiza el cumplimiento de principios y deberes laborales, promoviendo un ambiente positivo, colaborativo y el logro de metas organizacionales y valores éticos (Larrosa J. , 2024).

#### ***2.2.6. Clima Organizacional***

Está conformado en cómo los trabajadores perciben el ambiente organizacional, determinando por actitudes y valores, ya que el ambiente de trabajo es evaluado por las relaciones interpersonales, lo que influye en el comportamiento y motivación de los colaboradores (Brunet, 1987).

### ***2.2.7. Estructura Organizacional***

Es el nivel de organizacional, que se divide en áreas o departamentos y consta de varios elementos de cómo se organizan el trabajo y las relaciones dentro de la organización, y cómo los empleados realizan funciones específicas de acuerdo a su cargo (Robbins, 2005).

### ***2.2.8. Cultura organizacional***

Define a la organización por sus valores y comportamientos que son la guía de cómo los empleados deben pensar, actuar y tomar decisiones acordes al momento de enfrentar desafíos, el cual sirve para mantener la armonía en el ambiente laboral que son aprendidas a lo largo del tiempo lo que ayuda a la empresa a tener una estabilidad y ser exitosa (Gupta, 2019).

### ***2.2.9. Empresa***

La empresa es una organización dedica a producir bienes y brindar servicios con el objetivo de satisfacer a los clientes y generar ganancias adaptándose a sus necesidades. La empresa opera en un entorno dinámico por los factores sociales, económicos, legales y culturales. Además, el rol de la empresa es fundamental para el desarrollo económico y crecimiento industrial, por lo que sus operaciones abarcan desde el ámbito local hasta internacional dependiendo de la capacidad y tamaño de la empresa (Order, 2024).

### ***2.2.10. Tipos de empresas***

Entre los tipos de empresas podemos encontrar una clasificación de tres tipos que son, las empresas públicas, las privadas y las de constitución mixta. La diferencia entre estas empresas estará marcada por el tipo de sostenimiento financiero y la misión o propósito que cumplen dentro del mercado en que participan.

- **Públicas:** son aquellas organizaciones que se constituyen dentro del sector público con financiamiento de fondos estatales; este tipo de empresas se crean con la finalidad de satisfacer las demandas y necesidades de la población en general. Un aspecto importante y diferenciador, es que estas empresas no buscan generar riquezas sino garantizar el bienestar y desarrollo del país.
- **Privadas:** Estas empresas se caracterizan por generar beneficios económicos que provienen de personas, socios o accionistas., Por lo que, se adapta a los cambios y satisfacer las demandas de los consumidores, obteniendo así ganancias en la producción de los bienes y servicios ofrecidos.
- **Mixtas:** Es una empresa que combina el financiamiento del sector público y privado, lo que equilibra el interés público, comparten gestiones y los beneficios de la empresa y garantiza que los servicios sean accesibles y sostenibles.

#### ***2.2.11. Tipos de empresa según su ámbito geográfico***

Las empresas pueden clasificarse según su lugar geográfico teniendo un alcance en todo el país, lo que contribuye al desarrollo socioeconómico (BBVA, 20244).

**Empresas locales:** Las empresas locales se encuentran ubicados en una región, provincia o ciudad dentro del país, los cuales ofrecen productos o servicios contribuyendo al desarrollo socioeconómico.

**Empresas nacionales:** Empresas que desarrollan actividades comerciales dentro del país, que cuentan con una sede en un lugar determinado, gestionan y ofrecen servicios y productos al mercado nacional.

**Empresas multinacionales:** Son empresas que tienen un alcance a nivel mundial, debido a sus sólidas capacidades de exportación y distribución de diversos productos, que tienen el potencial de generar puestos de trabajo en el país que se encuentre ubicada, ayudando a minimizar los riesgos económicos.

#### ***2.2.12. Trabajadores***

Es una persona contratada por una empresa u organización para desempeñar determinadas funciones en su área de especialización, garantizándole un salario justo que compense sus esfuerzos y habilidades, según como la ley laboral lo dispone para promover el bienestar económico, físico y social del trabajador (Organización Internacional de Trabajo, 2019).

#### ***2.2.13. Estrategias de prevención***

Las estrategias preventivas en una empresa tienen como propósito evitar o reducir al mínimo los problemas de riesgos que pueden presentarse en el entorno laboral. Estas tácticas están diseñadas para garantizar la protección y seguridad de los empleados. Al identificar y abordar estos riesgos, se crea un ambiente más seguro que fomenta el compromiso y la motivación, lo cual construir una cultura organizacional sólida. Esto, a su vez, contribuye al éxito de la empresa y ayuda a los trabajadores a enfrentarse a situaciones complejas que puedan afectar su desempeño y capacidad de adaptación. (Laboral, 2022).

#### ***2.2.14. Estrategias de intervención***

Las estrategias de intervención según Rodríguez (2010), menciona que es un conjunto de herramientas y acciones que son aplicadas por equipos multidisciplinarios con el objetivo de abordar situaciones adversas y minimizar sus impactos, las cuales están diseñadas para una atención inmediata. Estas estrategias de intervención permiten analizar las situaciones desde otra perspectiva, el cual promueve soluciones

efectivas con el propósito de realizar determinados cambios que contribuyan a la mejoría.

#### ***2.2.15. Experiencia y percepción***

**Experiencia:** Se refiere al conjunto de conocimientos y aprendizajes, con los que la persona se vincula directamente con algo o su vida, debido al tipo de experiencia que afecta a su conexión emocional y social, ya que de esta forma puede interpretar y responder ante estas situaciones presentadas (Larrosa, 2006).

**Percepción:** La percepción es un mecanismo fundamental que facilita a las personas la organización e interpretación de la información de sus pensamientos y sentimientos, dándole sentido a las situaciones que atraviesan en el entorno donde se desenvuelven. Mediante la percepción es posible identificar, valorar y tomar decisiones que promueven la adaptación a las experiencias previas, lo que provoca que la persona perciba esto de una manera distinta (Instituto Coullaut, 2022).

#### ***2.2.16. Teoría de Capital Social***

Se enfoca y analiza las relaciones sociales que influyen en el entorno laboral, como el comportamiento ético y solidario, teniendo un impacto en las relaciones sociales entre miembros de la organización, el cual fortalece los lazos de compañerismo, creando un ambiente de trabajo saludable y productivo. Además, fomenta la confianza, el compañerismo y la resolución de problemas, lo que contribuye al bienestar organizacional (Putman, 2000).

#### ***2.2.17. Teoría de la Cultura Organizacional***

Destaca la importancia de líderes en una organización, ya que son clave para establecer la cultura organizacional, basándose en los valores y principios éticos. De esta forma es parte de un proceso de adaptación y cultura organizacional que hace que estos valores se conviertan parte de su manera de pensar y se reflejen en la forma de actuar

de los trabajadores lo que modifica su comportamiento dentro de la organización, ayudando a la resolución de conflictos y los motiva (Schein, 1985).

### **2.3. Referente normativo**

En este tercer apartado se muestra el análisis legal de los marcos normativos expedidos sobre el tema de estudio, para lo cual se ha seguido una jerarquía de leyes de acuerdo con la pirámide de Kelsen, como se detalla a continuación:

#### **Constitución de la República del Ecuador**

En la carta magna del país, se estipula como uno de los derechos del Buen Vivir, el trabajo y la seguridad social, como se indica en el artículo 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 (Asamblea Nacional del Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 19)

De igual manera, se estipula asegurar el derecho a la seguridad social, y ubica al Estado como responsable de su pleno goce, siguiendo los principios de equidad, solidaridad, transparencia, participación, universalidad, y demás. El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Asamblea Nacional del Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008).

## **2.3.2 Normativas Internacionales**

### **2.3.2.1 Declaración universal de los Derechos humanos (1948).**

Dentro de los referentes normativos internacionales es importante destacar la Declaración Universal de los Derechos humanos porque es una de las declaratorias más importantes a nivel universal.

En esta declaratoria se indican los derechos para hombres y mujeres, el artículo 1 establece que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (Naciones Unidas, 1948, pág. 4)

De igual manera el artículo 2 puntualiza que sin importar condiciones tanto hombres como mujeres poseen todos los derechos, como el derecho al trabajo y libertades que esta declaratoria establece que, “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” (Naciones Unidas, 1948, pág. 6).

#### **2.3.1.1. Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).**

Adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas, mejor conocida como CEDAW (Organización de las Naciones Unidas - Derechos Humanos, 1979).

En la CEDAW, considerada como la Carta Universal de los Derechos Humanos de las mujeres, se aspira a la conformación de un nuevo orden internacional basado en la equidad y la justicia, que contribuya significativamente a la promoción de la igualdad entre las personas (art. 1).

Agregando que los Estados en parte son responsables de aprobar las leyes y adoptar otras medidas apropiadas que prohíban toda discriminación contra la mujer y establezcan la protección jurídica de la igualdad de derechos de la mujer, entre otras cosas: e) tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas; [...] (artículo 2).

Por otro lado, los Estados parte tomarán todas las medidas apropiadas con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las funciones estereotipadas de hombres y mujeres (artículo 5).

Y los Estados partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo, incluidas medidas para prohibir el despido por motivo de embarazo o licencia de maternidad y la discriminación en los despidos sobre la base del estado civil, y prestar protección especial a la mujer durante el embarazo en los tipos de trabajos que se haya probado puedan resultar perjudiciales para ella y alentar el suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios a los padres, en particular servicios destinados al cuidado de los niños (artículo 11).. (Organización de las Naciones Unidas-Derechos Humanos, 1979).

### **El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo**

La OIT (2024), define a la violencia y acoso como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico. Esta normativa internacional reconoce el derecho de todos los trabajadores

a un entorno libre de violencia y acoso; esto resulta clave para intervenir y reducir la violencia y el acoso que se produce en el contexto laboral.

La OIT enfatiza que estos comportamientos no solo afectan al bienestar del trabajador, sino que deteriora el ambiente laboral, ya que estos comportamientos tienen la intención de causarle un daño significativo en la persona, por lo que se destaca la importancia de proteger la integridad del trabajador e implementar medidas preventivas ante esta situación.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como la reacción de una persona ante las exigencias laborales que ponen a prueba su capacidad para afrontarlas. Este estrés incide de diferentes maneras en las personas, y en muchas situaciones se refleja el limitado compromiso del trabajador con las actividades laborales, puesto que, sus efectos son el cansancio tanto físico como mental. En cuanto a la organización, el estrés en el entorno laboral contribuye a brindar un entorno laboral con un inadecuado clima organizacional, impactando en la productividad e imagen de la organización.

### **Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral.**

La ley orgánica reformatoria es fundamental para la protección de los derechos de los trabajadores, ya que busca generar un ambiente laboral seguro y respetuoso. Establece directrices claras para prevenir el acoso laboral en el país, un fenómeno que afecta tanto al desempeño como bienestar de los trabajadores. Además, este marco legal le permite a la víctima acceder a mecanismos de denuncias y reparación, promoviendo un ambiente laboral más justo, equitativo y seguro para todos (SERVICIO, 2017)

La ley orgánica de 2017, en su artículo 1 del capítulo 1, nos explica qué es el acoso laboral. Este se define como cualquier comportamiento que menoscabe la dignidad de una persona, y que se repita en el entorno laboral. Cualquier acción que cause maltrato o humillación a un trabajador, afectando de manera negativa su situación en el trabajo, será considerada una forma de discriminación.

Además, la Asamblea Nacional aprobó este año la Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia, que introduce reformas al Código de Trabajo y a la ley Orgánica de Servicio Público con el objetivo de promover entornos laborales más seguros y proteger la dignidad y bienestar de los trabajadores. Estas modificaciones incluyen disposiciones específicas contra el acoso y la violencia en el trabajo. La ley determina que los trabajadores gozaran de protección contra la violencia y acoso en el ámbito laboral, por lo que establece que las medidas preventivas protegerán a los denunciantes en caso de que denuncien estos tipos de actos.

Por lo tanto, se reforma el numeral 26 del Art. 42 sobre las obligaciones del empleador, y se determina que los casos de violencia y acoso laboral siga un proceso legal ante el Ministerio de Trabajo, el cual será evaluada considerando las circunstancias y la gravedad de la denuncia (Nacional, 2024).

A continuación, se detallará que puntos se reformaron del Art. 545 del Código de Trabajo:

- Evaluará las denuncias de acoso laboral considerando la gravedad de las conductas y las circunstancias específicas del caso
- El inspector deberá emitir las sanciones pecuniarias en los casos de violencia y acoso laboral en contra el empleador.

- Dispondrá medidas de reparación con organismos especialidades del sector público y privado
- El inspector dispondrá que realice disculpas públicas quién cometió la conducta
- Establecerá medidas de protección para las víctimas, denunciantes y testigos frente a las represalias cuando se denuncie violencia y acoso laboral
- En casos donde no se identifiquen responsables de violencia o acoso en redes sociales u otros medios digitales, la autoridad máxima dispondrá que se emita un comunicado público por estos mismos medios, garantizando el principio de inocencia, que incluirá medidas de reparación, señalando el presunto caso de acoso o violencia contra el trabajador (Nacional, 2024).

### **2.3.2. Leyes Orgánicas**

#### **2.3.2.1. Código del Trabajo.**

El presente código se aplica a nivel nacional y en todas las modalidades de trabajo, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

#### **2.3.2.2. Ley Orgánica De Los Consejos Nacionales Para La Igualdad.**

El 7 de julio de 2014 mediante registro oficial 283 se expidió la Ley Orgánica De Los Consejos Nacionales Para La Igualdad, la misma que es de aplicación obligatoria en todos los niveles de gobierno para los órganos, instancias e instituciones

rectoras y ejecutoras de políticas públicas, los organismos especializados para la igualdad, protección y garantía de derechos y aquellos que sean parte de los Consejos Nacionales para la Igualdad. (Asamblea Nacional, 2014)

Desde esta Ley entonces Los Consejos Nacionales para la Igualdad son los responsables de entre otros aspectos de asegurar la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dentro de sus competencias relacionadas entre otros temas al de género que es en el que se enmarca nuestra investigación como lo menciona en el artículo 13:

Los Consejos Nacionales para la Igualdad, en coordinación con la institución de planificación de la Función Ejecutiva, elaborarán los instructivos metodológicos para la formulación, monitoreo y evaluación de las Agendas para la Igualdad relacionadas con temáticas de género, étnicas, intergeneracionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana, en concordancia con la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y la Ley. (Asamblea Nacional, 2014, pág. 5).

### ***2.3.3. Decretos y Reglamentos***

#### **Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador**

El tema del trabajo es una prioridad para el gobierno ecuatoriano, no solo en el ámbito público, sino también en lo privado, por lo cual se ha generado un marco y procesos para tomar las acciones pertinentes que promuevan la contratación de todas las personas, en especial las mujeres y jóvenes. Se pone en responsabilidad al Ministerio de Trabajo, quien debe agilizar estos procesos por todos los medios posibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

## 2.4. Referente estratégico

### Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un instrumento de marco internacional jurídico en la cual se establece la importancia de la resolución de la violencia en la mujer en base de estos mecanismos de planificación activa y jurídicos que insta al gobierno a establecer soluciones en términos y plazos inmediatos bajo estructuras de educación y reformulación social:

Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

La desigualdad entre los géneros persiste en todo el mundo, privando a mujeres y niñas de derechos y oportunidades fundamentales. El logro de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas requerirá esfuerzos más enérgicos, incluso en los marcos jurídicos, para combatir la discriminación basada en el género profundamente enraizada, que a menudo es consecuencia de actitudes patriarcales y de las normas sociales que estas conllevan (Naciones Unidas, 2017).

También, se relaciona con el objetivo 8 *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*, este tiene como finalidad promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, en el mismo emerge la necesidad de un aporte económico inclusivo y sostenido promoviendo el progreso, ante empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida (Naciones Unidas, s.f).

En cuanto a las metas del objetivo 8, menciona: “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros” (Naciones Unidas, s.f).

## **Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador**

El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador tiene como finalidad promover el crecimiento económico y sostenible en la vida de las personas para brindar mejores condiciones de vida a la población ecuatoriana. Esta normativa está basada en un enfoque de derechos, equidad e igualdad para todos y todas. Centrándose en el derecho al trabajo, se busca otorgar condiciones dignas de trabajo a todas las personas que se encuentren en relación de dependencia en una empresa.

Asimismo, este plan pone énfasis en aquellos programas y políticas que avalen y tributen el derecho a la salud física y mental de los colaboradores, por ello, dicho plan se respalda en una visión holística que engloba todos los factores sociales y económicos los mismo que se relacionan con los los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Planificación, 2024).

En el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador, específicamente, en el eje Económico, en su objetivo 6 el cual menciona “generar empleo digno y justo”, aquí se busca la creación de empleos, con la finalidad de reducir las altas tasas de desempleo en el país. Esto permitirá mejorar tanto el acceso como la calidad de empleo en el país. Este objetivo se alinea con la necesidad de promover las oportunidades de acceder a un empleo digno y justo para todos y todas (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Este objetivo propone políticas y programas encaminados en otorgar empleos dignos, eliminando el desempleo, pobreza de las personas. El objetivo es promover la redistribución y producción de bienes y servicios, estimulando así la creación de nuevos empleo de calidad. Según la Secretaría Nacional de Planificación (2024), este plan engloba varias estrategias que están alineadas al objetivo 6 que se centra en mejorar las condiciones laborales y sociales del país, entre ellas están:

Política 6.1. Fomentar las oportunidades de empleo digno de manera inclusiva garantizando el cumplimiento de derechos laborales:

- Fortalecer los incentivos, controles y marco normativo para promover la inclusión laboral en condiciones dignas en todo el territorio nacional.
- Fortalecer las acciones de control a las partes involucradas para verificar el cumplimiento de los derechos laborales.

Política 6.5. Garantizar la igualdad de remuneración y/o retribución económica entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor:

- Implementar normativa secundaria para reforzar el cumplimiento de obligaciones sobre retribución económica entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor (Planificación, 2024).

A partir de estas políticas del Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador se fortalece la intervención en casos de acoso laboral; así como de un enfoque orientado a mejorar tanto las condiciones laborales como el bienestar de los trabajadores, por lo cual, se promueven los empleos con condiciones dignas y con protección de los derechos laborales, con el fin de garantizar un ambiente laboral seguro, justo y equitativo. En este sentido, el objetivo 6 establece estrategias para reducir el desempleo y el subempleo en el país, lo que contribuye a una distribución más equitativa de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, fortaleciendo así el bienestar económico y social.

### **Protocolo de Prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo**

Dentro de esta normativa se encuentra el Eje de Prevención, el cual indica ***“Implementación de la cultura preventiva”*** el mismo que tiene como fin de asegurar

que todos los servidores/as y trabajadores/as tanto públicos como privados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada, se rechaza totalmente la discriminación, el acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, en todas sus modalidades y formas, independientemente de la fuente de la que provengan (Ministerio de Trabajo, 2021).

### **Agenda Zonal 8**

Estas agendas que se realizan en cada zona del país cuentan con una visión a largo plazo, se realizan en función del plan nacional de desarrollo, y generan estrategias intersectoriales, como nacionales en todos los campos de estudio de cada localidad (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015).

Este documento muestra que, a pesar de ciertos avances logrados en temas de brechas de desigualdad y niveles de desarrollo del país, aun se tiene carencias que son significativas para el ser humano, y derechos que no se gozan a plenitud.

Dentro de esta agenda, se indica que, una de las principales prioridades de los cantones que se encuentran en la zona 8 es coordinar e implementar estrategias e instrumentos de concienciación en relación con las prácticas de violencia basada en género, las cuales inician desde la normalización de micromachismos con el fin de erradicar la violencia y la discriminación.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar las opiniones de los trabajadores sociales sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Guayaquil, para reconocer sus enfoques, estrategias de intervención y las dinámicas que impactan la identificación y el manejo de este fenómeno en el ámbito laboral. Para ejecutar ese estudio se trabajó bajo un enfoque cualitativo, al implementarlo permitió conocer el fenómeno desde los sujetos afectados.

El uso de este enfoque permitió estudiar las distintas formas de acoso laboral como este actúa en los individuos y como incide en el bienestar de los colaboradores en el entorno laboral

La investigación cualitativa se centra en conocer y explorar la realidad sobre dicha situación problema, interpretando y estudiando el fenómeno de estudio desde los discursos de los participantes involucrados. Para ello, se utilizan algunas

herramientas como las entrevistas semi-estructuradas, la cual fue el insumo utilizado para el levantamiento de información en esta investigación. A partir del uso de este enfoque resulta relevante para analizar el acoso laboral en una organización, ya que nos brinda una visión más amplia y profunda (Pérez, 2007).

Según Sampieri (2018), menciona que la investigación cualitativa es una base de recolección de características específicas del tema a estudiar y se recogen datos mediante entrevistas, grupos focales, observación, entre otros. El objetivo de este enfoque es analizar y comprender a profundidad las experiencias de cada persona, donde las hipótesis se prueban a través de datos cualitativos .

### **3.2. Diseño de la investigación**

#### ***3.2.1. El Descriptivo***

El diseño del presente estudio se basa es descriptivo, el mismo que permite describir la problemática desde un contexto específico, como lo es la empresa. Este nivel permite identificar y detectar como el acoso laboral se manifiesta dentro de la empresa, así como los efectos que conlleva esto en el entorno laboral como personal del empleado. Así, se obtiene datos relevantes sobre las experiencias y vivencias de los sujetos involucrados, lo que es fundamental para entender el impacto que tiene este fenómeno en los trabajadores. Esta comprensión es clave para desarrollar estrategias de prevención que ayuden a disminuir el acoso y crear un entorno laboral sea más saludable, lo que permitirá que los trabajadores mejoren su desempeño en el trabajo.

Para definir este tipo de diseño descriptivo para esta investigación es porque el acoso laboral se manifiesta de diversas formas ya sea psicológico, verbal o físico. Al centrarse en los efectos del acoso laboral ayuda a recopilar información significativa por parte de los involucrados en cómo perciben e impacta el acoso en sus vidas, por el

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006) menciona que una investigación descriptiva consiste en analizar y detallar las características y comportamientos de personas o grupos específicos. Se centra en observar y describir los hechos con el propósito de interpretar y evaluar la información recolectada, proporcionando así un análisis preciso del fenómeno en estudio.

A partir de esta investigación descriptiva, el estudio de los efectos del acoso laboral en los trabajadores permite describir y detallar cómo se manifiesta este fenómeno a través de las experiencias de cada trabajador. Para ello, se recopila información por medio de entrevista o cuestionarios, lo que facilita la interpretación de los datos obtenidos y generar propuestas de prevención. La finalidad de este estudio descriptivo se centra en brindar una perspectiva coherente y entendible sobre la problemática del acoso laboral, el cual permite comprender este fenómeno y construir estrategias de prevención y mitigación frente al tema.

### ***3.2.2. Método de investigación***

El presente estudio en relación con los efectos a la problemática planteada en los colaboradores de las distintas empresas, resulta esencial trabajarla bajo la combinación de métodos inductivo y deductivo, esto permitió obtener una perspectiva holística y concreta en cuanto al tema. La unión de ambos métodos es fundamental para abordar el presente tema, debido a que permite comprender las experiencias de los sujetos de forma individual.

De acuerdo con Bunge (1967), estos dos métodos tienen una gran utilidad para esta investigación, ya que permiten organizar y analizar, de manera deductiva, la información que ya es conocida sobre el tema. A través de esta metodología, es posible identificar conexiones significativas que permitan una hipótesis o conclusión válida de acuerdo a los datos que han sido proporcionados.

La metodología inductiva es una herramienta clave para la construcción de conocimiento, ya que se basa en la recolección de datos a través de encuestas u otras herramientas. Esta metodología se enfoca en los hechos observables, lo que facilita identificar patrones comunes entre los datos corregidos, con el fin de generar conclusiones de acuerdo al tema de investigación (Bacon, 1626).

Por lo tanto, ambas metodologías están directamente relacionadas con el tema investigativo, lo que implica una intervención en torno a los efectos del acoso laboral con la finalidad de obtener una comprensión más profunda en relación a las experiencias vividas por cada trabajador.

### **3.2.3. Universo, Muestra**

#### **3.2.3.1. Universo o Población.**

Para Tamayo y Tamayo (1997), define al universo o población como el conjunto total de elementos que comparten una características en común, la cual constituye el objeto de estudio. El propósito de esto es permitir la recolección de información correspondiente al tema de investigación.

En este caso, el universo está conformado por personal del área administrativa de empresas de Guayaquil considerando el total de 6 trabajadores sociales, para la identificación de la prevalencia de acoso laboral dentro de las empresas y de cómo se lleva a cabo las implementaciones de estrategias e intervenciones en estos tipos de situaciones en el ámbito laboral.

#### **3.2.3.2. Muestra.**

En el presente estudio se trabajó con una muestra de 6 profesionales Trabajadores Sociales, tanto hombres como mujeres, esto permitió tener una variedad de perspectivas en cuanto al tema de investigación en cuestión. Las personas

entrevistadas fueron seleccionadas en relación con unos criterios en particular planteados en esta investigación, los cuales fueron los siguientes:

- Ser Trabajador Social hombre o mujer para participar en dicha investigación
- Trabajador Social activo en una empresa privada
- Tener con al menos 1 año en adelante, trabajando en el ámbito empresarial
- Abordar casos de acoso laboral

### **3.3. Muestreo**

El muestreo utilizado en este estudio de investigación fue el muestreo intencional, ya que se seleccionó manera deliberada participantes que cumplan con los criterios específicos, como el género, la profesión, el tiempo que lleva laborando en el contexto empresarial y el abordaje de casos de acoso laboral en la empresa.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

Para llevar a cabo esta investigación sobre las percepciones de los trabajadores sociales sobre el acoso laboral en el contexto empresarial, se utilizó la entrevista semi-estructurada como técnica principal de recolección de datos. Esta técnica permite explorar a profundidad las percepciones de los trabajadores sociales sobre el acoso en el ámbito empresarial realizar preguntas abiertas que son previamente diseñadas para obtener respuestas detalladas que faciliten al análisis cualitativo, lo que le permite a los participantes ampliar sus respuestas y al investigador profundizar según de como sea el desarrollo de la conversación.

La entrevista se realizó de forma virtual y presencial, mediante grabaciones de audios y vídeos, lo que garantice la veracidad de la información, por lo que enc ada

entrevista se solicito el consentimiento informado a los participantes, asegurandoles la confidencialidad y el anonimato en sus respuestas mencionadas durante la entrevista.

Para el analisis de la información de las entrevistas estructuradas se llevará a cabo mediante la codificación, identificando las categorias que permitan interpretar las percepciones de los trabajadores sociales con respecto al tema a investigar que es sobre el acoso laboral en el contexto empresarial.

## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

En el presente apartado se detallan los resultados de investigación, los cuales fueron obtenidos a partir de las entrevistas aplicadas a colaboradores

### **4.1. Caracterización de la muestra**

Los trabajadores entrevistados tienen aproximadamente laborando en la empresa entre 1 a 6 años. La muestra participante son hombres y mujeres que residen en la ciudad de Guayaquil

En cuanto a la instrucción de este grupo, algunos son bachilleres, otros poseen títulos de tercer nivel, lo cual es un componente clave para la empresa, ya que entre todos puede aportar con sus conocimientos y habilidades para la productividad de la empresa.

### **4.2. Objetivo 1: Identificar los factores institucionales que pueden promover situaciones de acoso laboral en las empresas.**

Tal como se ha definido, el acoso laboral se constituye en un problema con afectación directa a los trabajadores sin dejar de lado que tiene un alcance significativo en la empresa. Sin embargo, no se puede desconocer que también esta problemática suele tener alcance indirecto al grupo familiar y en las interacciones sociales del trabajador.

En primer lugar, el clima organizacional juega un papel determinante en la aparición del acoso laboral. Se define como la percepción colectiva que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo, influenciada por actitudes, valores y relaciones interpersonales (Brunet, 1987). Un clima organizacional negativo puede aumentar la probabilidad de acoso laboral, ya que fomenta un entorno de hostilidad, competencia desleal y falta de apoyo. Cuando los jefes son demasiado estrictos y no

se toman el tiempo para escuchar, el acoso laboral puede agravarse. Si los empleados no se sienten cómodos para hablar, el problema persiste.

En varias entrevistas, los trabajadores compartieron que el ambiente laboral resulta estresante y poco acogedor. Esto no solo permite que el acoso aumente, sino que también hace que muchos eviten pedir ayuda. Como dijo uno de ellos: *“Aquí se siente una competencia constante; cada uno cuida su puesto y nadie se atreve a reportar nada por temor a represalias.”*

Este hallazgo concuerda con estudios previos que indican que un clima organizacional negativo está directamente relacionado con mayores incidencias de acoso laboral (Brunet, 1987).

Seguido a esto se tiene a la cultura organizacional, que se refiere a los valores, creencias y normas que guían el comportamiento de los empleados dentro de una organización (Gupta, 2019). En algunos trabajos, hay personas que tratan mal a otros, y eso se llama acoso laboral. Cuando los jefes no hacen nada para detenerlo, las personas se sienten tristes y con miedo de hablar. Si nadie los ayuda, el problema sigue creciendo y se vuelve algo normal.

Las entrevistas con los trabajadores muestran que, en algunas empresas, no hay reglas claras para evitar el acoso. Cuando alguien se queja, le dicen que es su problema y no hacen nada. Incluso cuando existen reglas, muchas veces no sirven porque los jefes no las aplican. Un trabajador compartió su experiencia:

"Aquí no hay políticas claras contra el acoso; cuando alguien se queja, dicen que es un asunto personal y no hacen nada al respecto."

Otro compañero también comentó:

"Las políticas existen, pero realmente no tienen efecto. A los jefes no les interesa aplicar sanciones ni tomar medidas."

Esto lleva a que las personas que acosan a otros sigan haciéndolo sin temor a las repercusiones. Según Gupta (2019), la cultura de una empresa tiene un gran impacto en cómo los empleados enfrentan los conflictos. Si la empresa no hace nada para prevenir el acoso, muchos preferirán callar antes que denunciarlo.

"Es difícil denunciar porque todo pasa por el mismo jefe que comete el acoso."

Esto hace que el acoso siga ocurriendo sin castigos. Robbins (2005) explica que cuando el poder está muy concentrado en pocas personas y no hay supervisión real, es más fácil que haya abusos. Cuando los empleados no tienen a dónde acudir para denunciar, prefieren no hacerlo por miedo a represalias.

El ambiente de trabajo también es un factor importante. Si hay muchos chismes y envidia, las personas dejan de confiar en los demás y el clima laboral se vuelve tenso. Algunos trabajadores explicaron:

"Siempre hay rumores y chismes, eso crea desconfianza y nadie quiere ayudar a los demás."

"El ambiente es tan malo que prefiero no hablar con nadie para evitar problemas."

Esto demuestra que un lugar de trabajo negativo no solo afecta la motivación y el rendimiento, sino que también facilita el acoso. Brunet (1987) señala que cuando los empleados no sienten apoyo ni confianza en su entorno, es más probable que sean víctimas de acoso y que no encuentren a alguien que los ayude.

Muchas personas también tienen miedo de hablar porque piensan que no servirá de nada. Algunos empleados comentaron en las entrevistas:

"Hay una cultura de miedo, nadie quiere hablar porque sabe que no pasará nada o será peor para ellos."

"Los gerentes siempre se apoyan entre ellos, aunque uno sepa que el otro está haciendo mal."

Gupta (2019) explica que cuando una empresa ignora o minimiza el acoso, hace que este problema se vuelva normal y que las víctimas no reciban apoyo. Además, en lugares donde el jefe tiene todo el poder, es aún más difícil denunciar. Algunos trabajadores mencionaron:

"El jefe es intocable. Todos sabemos lo que hace, pero nadie se atreve a decir nada."

"Si tienes un problema, tienes que hablar con el mismo que te acosa, no hay otro canal."

Robbins (2005) señala que cuando no hay formas seguras de denunciar, el abuso de poder es más común y el acoso laboral se vuelve parte de la cultura de la empresa. Existen leyes que protegen a los trabajadores para que sean tratados con respeto y sin violencia. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) establece que todas las personas son libres e iguales y que nadie debe ser discriminado por su origen, sexo o situación económica (Naciones Unidas, 1948). También está la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979), que busca garantizar que las mujeres tengan las mismas oportunidades en el trabajo sin sufrir discriminación ni violencia (ONU, 1979).

Otro documento importante es el Convenio 190 de la OIT (2019), que dice que todos los trabajadores tienen derecho a un ambiente sin violencia ni acoso. Este

convenio explica que el acoso no solo afecta a la persona que lo sufre, sino también al resto del equipo y a la productividad de la empresa (OIT, 2024). El Convenio 190 de la OIT sugiere que las empresas tomen medidas concretas, como establecer reglas claras contra el acoso, ofrecer maneras seguras de hacer denuncias, capacitar a los empleados sobre estos temas y aplicar sanciones efectivas a quienes acosen a otros. Estas acciones buscan garantizar que todos los trabajadores se sientan protegidos y puedan desenvolverse en un entorno de respeto y seguridad.

#### **4.3.Objetivo 2: Determinar los mecanismos implementados por los trabajadores sociales para detectar las situaciones de acoso en el contexto empresarial**

El acoso laboral es un problema serio que impacta la salud y el bienestar de los trabajadores. No solo hace que las personas se sientan mal, sino que también afecta su rendimiento y crea un ambiente de trabajo incómodo. Cuando en una empresa se tolera el acoso o no se toma ninguna medida al respecto, los empleados sienten que no cuentan con apoyo y que denunciar lo que les sucede no vale la pena.

Los trabajadores sociales desempeñan un rol fundamental en la detección del acoso en el entorno laboral. Su tarea principal es identificar casos de abuso, ayudar a las víctimas y buscar soluciones para mejorar el clima en el trabajo. Para entender cómo se detecta el acoso en las empresas, se revisaron teorías, se realizaron entrevistas con empleados y se analizaron estudios sobre el tema.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024) define el acoso laboral como un conjunto de comportamientos repetitivos que generan un ambiente hostil y perjudican a la víctima. Por lo general, ocurre en situaciones donde hay una relación de poder desigual, lo que dificulta que la persona afectada pueda defenderse o

denunciar. Muchas veces, quienes sufren acoso lo soportan por miedo a perder su empleo o porque no encuentran apoyo dentro de la empresa.

En esta lógica Ibáñez (2024), plantea que existen diferentes tipos de acoso laboral y estos pueden ocurrir en el contexto laboral, entre estos tipos de acosos, encontramos el maltrato laboral, el cual, hace referencia a las diversas acciones que pueden atentar, tanto contra la integridad física como mental del trabajador, este tipo de abuso puede ocurrir dentro como fuera de la empresa. Otro aspecto que plantea el autor plantea, es que este acoso se puede presentar con sobre carga de tareas o actividades al trabajador, así como hostigamiento orientado a hacer sentir mal o provocar que el trabajador renuncié.

Además, el acoso puede clasificarse según quién lo comete. A veces, el jefe es quien abusa de su poder para maltratar a un empleado, lo que se conoce como acoso vertical descendente. En otros casos, un grupo de trabajadores puede acosar a su jefe, denominándose acoso vertical ascendente. Por otra parte, el acoso también puede surgir de forma horizontal, es decir entre compañeros de trabajo; es decir, que no tienen un cargo de mayor o menor rango. En algunas organizaciones, el problema no surge de una sola persona, sino que es la empresa misma la que impone condiciones laborales injustas o presiona en exceso a sus empleados, conocido como acoso organizacional.

En las entrevistas se pueden evidenciar que el acoso laboral no solo tiene afectación a la víctima, es decir, la persona que recibe esta acción también tiene un alcance importante al equipo de trabajo. Y un aspecto importante que se ha podido identificar, es que, este tipo de comportamientos suele ser asumido como un comportamiento que es normal y parte de la cultura institucional. En este sentido, un trabajador comentó: "El acoso laboral es cualquier conducta repetitiva que genera un ambiente hostil para el trabajador, ya sea a nivel psicológico o físico."

Cuando se les preguntó sobre la diferencia entre un trato exigente y el maltrato, los empleados coincidieron en que esto depende del contexto. Uno de ellos explicó: "Un trato exigente implica marcar objetivos claros y demandar cumplimiento, pero sin descalificar ni humillar. El maltrato es cuando la exigencia se convierte en presión desproporcionada o ataques personales."

Otro aspecto importante que se incluyó en las preguntas, es el tema de género, como un elemento que puede estar asociado a que un determinado grupo pueda vivir una situación de acoso por su condición de género. En esta línea, en las entrevistas se puede identificar en narrativa que las mujeres suelen ser más vulnerables a esta problemática, sobre todo, en aquellos trabajos donde existe una mayoría de hombres. Por ejemplo, una de las personas entrevistadas manifestó:

"Las mujeres tienen más probabilidades de sufrir acoso, especialmente en ambientes laborales dominados por hombres, donde se normalizan comentarios sexistas y desigualdades en las oportunidades."

Esto coincide con lo dicho por Bueno (OIT, 2024), quien plantea que el acoso laboral no solo es algo que depende del nivel jerárquico, sino que, contiene factores culturales. Es por ello, que los trabajadores sociales deben poder detectar las diferentes formas de como se presenta el acoso en el contexto laboral. Ahora, es importante comprender que el acoso laboral se puede manifestar a través del estrés, el aislamiento o los cambios en el comportamiento y en las interacciones del trabajador. Ahora, entre las herramientas que se pueden implementar para identificar los casos de acoso laboral, es a través de encuestas anónimas, en donde los trabajadores puedan comunicar e informar los casos de acoso que se puedan dar en su lugar de trabajo. Otra herramienta es realizar entrevistas individuales o

reuniones en grupo, donde los empleados pueden contar sus experiencias. Un entrevistado explicó:

"El primer paso es generar confianza en los trabajadores para que hablen sin miedo. Si no sienten respaldo, no van a denunciar."

Estos métodos coinciden con lo dicho por Ibáñez (2024), quien señala que la mejor manera de detectar el acoso es combinar la observación, la recopilación de datos y la comunicación con los empleados.

Sin embargo, hay muchos problemas que dificultan la detección del acoso. Uno de ellos es la falta de confianza en las empresas. Muchas personas creen que, aunque denuncien, no pasará nada. Un trabajador comentó:

"Muchos trabajadores no denuncian porque sienten que la empresa no hará nada."

Otro problema es que, en algunos lugares, el acoso se ve como algo normal y parte de la cultura del trabajo. Un empleado mencionó: "En algunos sectores, el acoso es visto como parte de la cultura laboral."

Por otra parte, hay que reconocer que el miedo y el temor a perder el trabajo, es un factor que en muchos casos, invisibiliza o impide que se realice la respectiva denuncia del acoso. Tal como lo plantea una de las personas entrevistadas: "Las víctimas temen perder su empleo si hablan". El autor Bueno (2024) plantea que, por una parte existe miedo a represalias, y por otra, que en la mayoría de los casos, las denuncias quedan sin efecto y no se producen sanciones a los agresores, y esto es algo que fomenta que el acoso laboral se sigan dando e incluso, con mayor nivel.

#### **4.4.Objetivo 3: Establecer las estrategias de intervención de los trabajadores sociales en situaciones de acoso laboral en las empresas.**

##### **Programas de intervención**

Los trabajadores sociales porque permite diseñar programas que puedan desarrollar el bienestar del colaborador y un clima saludable en el trabajo con los principios de justicia y equidad social (Johnson & Lee, 2021).

De esta manera, el estudio constituirá evidencia sólida para la práctica profesional, potenciando las capacidades del Trabajo Social para la intervención en situaciones de acoso laboral (González, 2017). La intervención del profesional en el contexto laboral es fundamental debido a que sus competencias profesionales le permiten detectar riesgos psicosociales presentes en el área laboral a través de un previo diagnóstico, uno de esos riesgos es el acoso laboral.

Lo antes dicho se evidencia en las entrevistas aplicadas a los colaboradores, quienes indicaron lo siguiente:

*“La empresa cuenta con un reglamento interno, entonces nos basamos en dicha normativa para la implementación de programas para prevenir estos riesgos”*

*“hemos implementado el programa de prevención de riesgos psicosociales que nos otorga el Ministerio de Trabajo”*

Las estrategias preventivas en una empresa tienen como objetivo evitar o minimizar los problemas de riesgos que puedan ocurrir en el ambiente laboral. Estas estrategias buscan garantizar la protección y seguridad de los trabajadores. (Laboral, 2022).

En cuanto a esto discursos se puede apreciar que, los profesionales dentro del área laboral tienen como objetivo identificar y abordar los riesgos creando un ambiente

más seguro que fortalezca el compromiso y la motivación esencial para construir una cultura organizacional, de respeto e igualdad, lo que influye al éxito de la empresa y permite a los trabajadores afrontar situaciones complejas que perjudiquen su desempeño y adaptabilidad.

### ***Protocolos de intervención***

Desde la perspectiva de Loza (2019) los riesgos psicosociales por la que un trabajador pueda verse afectado se derivan del diseño de la organización, los protocolos y programas de bienestar social que la empresa pueda tener, además del contexto social del trabajo en algún país y como este puede producir resultados psicológicos, sociales y físicos negativos para el trabajador, los cuales pueden verse identificados como agotamiento, fatiga o estrés laboral.

Desde el contexto laboral los profesionales realizan diferentes protocolos como estrategias de intervención antes, durante y después de la detección de la problemática.

Las profesionales participantes de la entrevista indicaron lo siguiente:

“nosotros trabajamos con un protocolo en casos de violencia entre colaboradores”

“desde el área de talento humano se tiene un protocolo direccionado a atender casos de acoso laboral o violencia”

Protocolo de Prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo. Los casos de violencia se dan cuando surgen relaciones disfuncionales entre los colaboradores hombres y mujeres de la empresa. Dichas relaciones construida en el contexto laboral se conceptualiza como el vínculo ente la empresa y el trabajador, el cual garantiza el

cumplimiento de principios y deberes laborales, promoviendo un ambiente positivo, colaborativo y el logro de metas organizacionales y valores éticos (Larrosa J. , 2024).

Cuando estas relaciones se vuelven conflictivas, el profesional de trabajo social, inicia su intervención usando un enfoque de derechos e igualdad, dentro de las normativas se encuentran, el protocolo de Prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo.

Asimismo, dentro de esta normativa esta su Eje de Prevención, el cual indica ***“Implementación de la cultura preventiva”*** el mismo que tiene como fin de asegurar que todos los servidores/as y trabajadores/as tanto públicos como privados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada, se rechaza totalmente la discriminación, el acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, en todas sus modalidades y formas, independientemente de la fuente de la que provengan (Ministerio de Trabajo, 2021).

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Con respecto a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

El acoso laboral posee una dinámica institucional, por ende, no se puede considerar como un evento aislado, sino como algo que, en primer lugar se produce en el contexto laboral, y en segundo lugar, es producto de las dinámicas propias de la organización. Entre los factores más relevantes, podemos encontrar un clima laboral marcado por relaciones competitivas, estructuras rígidas y con jerarquía vertical muy marcada. Por otra parte, las relaciones de poder también son mecanismos que reproducen y fomentan los casos de acoso laboral, en donde ese mismo poder imposibilita generar espacios para denunciar y proteger los casos de acoso laboral.

Cuando en una empresa no hay sanciones ni medidas claras para prevenir el acoso, se crea un ambiente donde este comportamiento sigue ocurriendo sin consecuencias. La falta de protocolos hace que las víctimas sientan que no tienen apoyo y que denunciar no servirá de nada.

Para detectar casos de acoso, los trabajadores sociales utilizan herramientas como la observación del ambiente laboral, encuestas anónimas y entrevistas confidenciales. Sin embargo, es importante reconocer que la efectividad de estas herramientas realmente depende de que las empresas se comprometan a implementar políticas claras para prevenir, detectar y sancionar el acoso. La distancia entre lo que se dice y lo que se hace sigue siendo grande, lo que resalta la necesidad de fortalecer la supervisión y el control de estas normas en los espacios laborales.

## **5.2. Recomendaciones**

Es crucial que las empresas tengan mecanismos de denuncia que sean accesibles, seguros y confidenciales, para que las víctimas puedan reportar casos de acoso sin miedo a represalias.

También, es clave hacer un seguimiento adecuado de cada caso. Debemos asegurar que las denuncias se manejen de forma correcta y que las víctimas reciban apoyo a lo largo de todo el proceso. Si no hay un control efectivo, muchas denuncias pueden quedar sin respuesta, lo que hace que otros trabajadores se sientan desmotivados para reportar situaciones similares.

Las empresas deberían implementar programas de formación para jefes, supervisores y empleados, estas capacitaciones deben estar orientadas a promover un espacio de respeto que permita consolidar una cultura institucional positiva. Junto con estas capacitaciones, se deben socializar e identificar comportamientos que denotan o se constituyen en situaciones de acoso y que, en muchos casos, se suelen asumir como comportamientos que se normalizan dentro de la empresa.

## REFERENCIAS

- Acosta, E. (19 de Enero de 2022). Metro . Obtenido de <https://www.metroecuador.com.ec/noticias/2022/01/19/en-ecuador-se-registran-hasta-26-denuncias-mensuales-por-acoso-laboral-que-es-y-como-denunciarlo/>
- Andrade, L., & Galindo, D. (2021). Acoso Laboral Como Factor de Riesgo Psicosocial: Efectos en la Productividad Empresarial. Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/6014/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). Código del Trabajo. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador. Quito.
- Asamblea Nacional. (07 de julio de 2014). Ley Orgánica De Los Consejos Nacionales Para La Igualdad. LexisFinder. Obtenido de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/11-Ley-Org%C3%A1nica-de-los-Consejos.pdf>
- Ávila. (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. Revista Científica UISRAEL.
- Bacon, F. (1626). Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Banco online BBVA. (NOVIEMBRE de 2024). Obtenido de <https://www.bbva.es/personas.html>

- Bertram. (2008). Redalyc. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/155/15557149004/#:~:text=Las%20llamadas%20%20E2%80%9Cescalas%20Likert%20%20son,unidimensional%20\(Bertram%2C%202008\).](https://www.redalyc.org/journal/155/15557149004/#:~:text=Las%20llamadas%20%20E2%80%9Cescalas%20Likert%20%20son,unidimensional%20(Bertram%2C%202008).)
- Bueno, C. (7 de Marzo de 2024). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/resource/article/carmen-bueno-la-violencia-y-el-acoso-laboral-impactan-la-sociedad-en-su#:~:text=190%20de%20la%20OIT%2C%20entendemos,susceptibles%20de%20causar%2C%20un%20da%C3%B1o>
- Bueno, C. (7 de Marzo de 2024). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/resource/article/carmen-bueno-la-violencia-y-el-acoso-laboral-impactan-la-sociedad-en-su#:~:text=190%20de%20la%20OIT%2C%20entendemos,susceptibles%20de%20causar%2C%20un%20da%C3%B1o>
- Bunge, M. (1967). Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Cristancho. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. Secuencia.
- Cruz. (2019). Impacto del acoso laboral en la salud mental de los trabajadores en el sector de servicios en Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Dubois, A. (2020). Impacto del acoso laboral en la salud mental de los empleados en Francia. Universidad de París.
- El Universo. (2024). ¿Cuántas denuncias se han realizado por acoso laboral del 2021 al 2023? El Ministerio del Trabajo responde. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/acoso-laboral-ecuador-ministerio-trabajo-nota/>

- Ellis, M., García, D., & Phillips, M. (2021). Salud mental y mobbing. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 40-50. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2021/cst213f.pdf>
- Folkman, L. y. (12 de Julio de 2024). *Mentes Abiertas Psicología*. Obtenido de <https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/teoria-de-la-evaluacion-cognitiva-de-lazarus>
- Freud, S. (1971). *Scielo*. Obtenido de [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1518-61482003000100002#:~:text=Freud%20concibi%C3%B3%20la%20ansiedad%20como,asocian%20a%20la%20activaci%C3%B3n%20auton%C3%93mica](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002#:~:text=Freud%20concibi%C3%B3%20la%20ansiedad%20como,asocian%20a%20la%20activaci%C3%B3n%20auton%C3%93mica).
- González, R. (2017). *El impacto del acoso laboral en la salud mental de los trabajadores en México*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gupta, D. y. (2019). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642022000500115#:~:text=La%20cultura%20organizativa%20se%20refiere,y%20Gupta%20\(2019b\)](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000500115#:~:text=La%20cultura%20organizativa%20se%20refiere,y%20Gupta%20(2019b))
- Hernández, F. y. (2006). *Virtual Urbe*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf>
- Ibáñez, C. (Agosto de 2024). *Buk*. Obtenido de <https://www.buk.co/blog/tipos-de-acoso-laboral-que-estan-en-la-ley-1010-de-2006-buk>
- Instituto Coullaut. (24 de FEBRERO de 2022). Obtenido de <https://coullautdepsiquiatria.es/la-importancia-de-la-percepcion-en-los-procesos->



or%20y%20Latinoam%20c3%a9rica.%20%28Tesis%20de%20Grado%29%20  
Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo.%20Riobamba%20c%20Ecu  
ador..pdf

Loza. (2019). Factores psicosociales. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/factores/sociales/39347294792749>

Martins, J. (28 de Marzo de 2024). Asana. Obtenido de  
<https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>

Mendoza, A. (2020). El acoso laboral y sus efectos en la salud mental de los empleados en Guayaquil. Universidad de Guayaquil.

Mendoza, L. (2018). Acoso laboral y salud mental en Colombia: Un análisis de las condiciones laborales. Universidad de los Andes.

Ministerio de Trabajo. (2021). Protocolo de Prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo. Obtenido de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Protocolo-de-Prevención-casos-de-violencia.pdf>

Moreno, & Baéz. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.insst.es/documentos/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

Nacional, A. (2024). Tax y legal news. Obtenido de <https://www.pwc.ec/es/tax-news/2024/TN08-24.pdf>

Naciones Unidas. (1948). Declaración universal de los Derechos humanos. París.  
Obtenido de

[https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

Order, S. (10 de Abril de 2024). STEL Order. Obtenido de  
<https://www.stelorder.com/blog/empresa/>

Organización de las Naciones Unidas - Derechos Humanos. (1979). Convención sobre  
la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asamblea  
General de las Naciones Unidas. Obtenido de  
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>

Organización de las Naciones Unidas-Derechos Humanos. (1979). Convención sobre  
la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asamblea  
General de las Naciones Unidas.

Organización Internacional de Trabajo. (29 de Julio de 2019). Obtenido de  
<https://www.ilo.org/es/temas/administracion-e-inspeccion-del-trabajo/biblioteca-de-recursos/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-guia-para-inspectores-del-trabajo-y/trabajadores>

Organización Internacional del Trabajo, O. (7 de Marzo de 2024). Organización  
Internacional del Trabajo. Obtenido de  
<https://www.ilo.org/es/resource/article/carmen-bueno-la-violencia-y-el-acoso-laboral-impactan-la-sociedad-en-su#:~:text=190%20de%20la%20OIT%2C%20entendemos,susceptibles%20de%20causar%2C%20un%20da%C3%B1o>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Experiencias de violencia y acoso en  
el trabajo. Ginebra. Obtenido de

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms\\_863167.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_863167.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (26 de marzo de 2013). Acoso Laboral.

Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3505>

Organización Mundial de la Salud. (9 de Octubre de 2023). UGT. Obtenido de

<https://www.ugt.es/sites/default/files/SALUD%20MENTAL%20Y%20TRABAJO%202.pdf>

Pérez, A. (2019). Efectos del mobbing en la salud mental de los trabajadores en Argentina. Universidad de Buenos Aires.

Pérez. (2007). Eumed. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

Planificación, S. N. (2024). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>

Prieto, & Miguel, D. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. Perspectivas.

Rivas, E. (2021). Acoso laboral y salud mental en el sector privado de Guayaquil. Universidad de Guayaquil.

Rodriguez. (11 de Enero de 2010). Metodologías de la investigación. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/author/astrolabiodelsur/>

Salud, O. M. (2023). Función Pública. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/>

[/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-](#)

[laboral/28585938#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de, capacidad%20para%20afrentar%20la%20situaci%C3%B3n%22.](#)

Salud, O. m. (s.f.). Obtenido de [https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,capacidad%20para%20afrontar%20la%20situaci%C3%B3n%22](https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,capacidad%20para%20afrontar%20la%20situaci%C3%B3n%22).

Secretaría de Planificación y Desarrollo. (2015). Agenda Zonal - Zona 3 Centro: Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza. Quito.

SERVICIO, L. O. (9 de Noviembre de 2017). Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>

Smith, J. (2018). Estrés y salud mental asociado al acoso laboral en el Reino Unido. Universidad de Oxford.

Tamayo, T. y. (1997). Virtual Urbe. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094051/cap03.pdf>

Unir México. (8 de Agosto de 2024). Obtenido de <https://mexico.unir.net/noticias/economia/tipos-empresas/>

Vidal, D. J. (21 de Mayo de 2013). Clínica Universidad de Navarra. Obtenido de <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/depresion>

Villanueva, G., & Sticco, C. (2022). Friedrich-Ebert-Stiftung. Obtenido de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/19752-20221125.pdf>



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, **Figuroa Toalongo, Alison Ivette**, con C.C: #**0931145908** autor/a del trabajo de titulación: **Percepciones de los trabajadores sociales de empresas privadas de Guayaquil sobre el acoso laboral en el sector empresarial**, previo a la obtención del título de Licenciatura 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, 19 de Febrero de 2025

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

Nombre: Figuroa Toalongo, Alison Ivette

C.C: 0931145908

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Percepciones de los trabajadores sociales de empresas privadas de Guayaquil sobre el acoso laboral en el sector empresarial.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Figueroa Toalongo, Alison Ivette		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Salazar Jaramillo, José Gregorio		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de febrero de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	68 p.
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Relaciones laborales, Gestión de Talento Humano		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Acoso laboral, trabajo social, intervención, entorno laboral, trabajadores, estrategias de intervención		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>Ávila (2020) menciona que, el acoso laboral es un problema social que tiene un impacto profundamente negativo en la salud mental y física de los trabajadores. Este fenómeno puede manifestarse en diversas formas, como la humillación y el hostigamiento en el entorno laboral. No solo afecta a los trabajadores, quienes pueden sufrir problemas de salud, como el estrés y la depresión, generando un ambiente laboral tóxico que reduce la productividad, ya que los trabajadores afectados pueden experimentar altos niveles de estrés, perjudicando su bienestar y desempeño en su lugar de trabajo</p> <p>La presente investigación de tipo cualitativo se constituye como un diseño exploratorio, que busca estudiar desde la perspectiva de los Trabajadores Sociales como afecta el fenómeno del acoso laboral a los colaboradores y asimismo a la empresa. Se busca un aporte significativo en la sociedad, a fin de contribuir con el incentivo a que los investigadores continúen estudiando esta problemática, desde el entorno social, vinculándolo con el profesional de Trabajo Social.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 67884097	E-mail: alison.figueroa.t@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206		
	<b>E-mail:</b> gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			