

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**El acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en
una empresa pública del cantón Daule.**

AUTOR:

Herrera Bajaña, Janina Leonela

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

TUTOR:

Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mtr.

Guayaquil, Ecuador

24 de febrero del 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Herrera Bajaña Janina Leonela**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f. 

Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mtr.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

St. Omer Navarro, Vilma Noemí

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Herrera Bajaña, Janina Leonela**

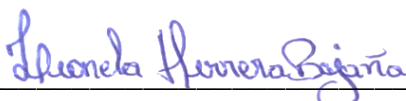
DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **El Acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en una empresa pública del cantón Daule** 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 24 del mes de febrero del año 2026

EL AUTOR (A)

f. 

Herrera Bajaña, Janina Leonela

C.I. 0922249008



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

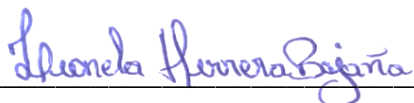
AUTORIZACIÓN

Yo, **Herrera Bajaña, Janina Leonela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El Acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en una empresa pública del cantón Daule**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2026

EL (LA) AUTOR(A):

f. 

Herrera Bajaña, Janina Leonela

C.I. 0922249008

REPORTE COMPILATIO

Compilatio Magister+
UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

UIC SED B2025 Herrera ok #dc0ba8

Resumen Puntos de interés Fuentes de similitudes Gramática y ortografía

Textos sospechosos : <1%

Similitudes <1%

Sintáctica <1% Semántica No medido

Las similitudes **sintácticas** representan coincidencias exactas entre el documento y las fuentes, incluidas las reformulaciones menores. Las similitudes **semánticas** identifican coincidencias semánticas, incluso en casos de reformulaciones importantes. La detección de similitudes semánticas debe ser activada por su administrador.

49 fuentes principales detectadas

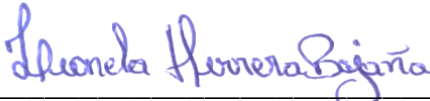
Ver las fuentes Ver pasajes

Detección de IA <1%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

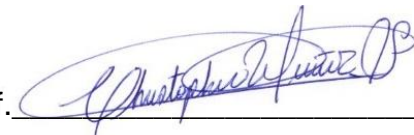
Ver pasajes

Firma de estudiante

f. 
Herrera Bajaña, Janina Leonela
C.I. 0922249008

Firma de Docentes

f. 

f. 

Lic. Christopher Muñoz Sánchez. Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mtr.
TUTOR COORDINADOR UIC B-2025

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta importante etapa de mi vida, extendo mi agradecimiento infinito a Dios porque sin él no somos nada. Sin duda alguna hoy por hoy cumpla uno de mis sueños el convertirme en una profesional del Trabajo Social, que sin ayuda y sin su misericordia no hubiera alcanzado este hermoso logro académico que hace tiempo fue truncado por circunstancias de la vida. Es gratificante para mí saber que existe un Dios de amor, de bondad y misericordioso que jamás me dejó sola a pesar de las dificultades que se presentaron en mi camino.

Mis oraciones siempre fueron escuchadas, gracias Dios por brindarme entendimiento y sabiduría en cada semestre y aprobarlos de manera exitosa. Como dice su palabra en Salmos 118:1: “Dad gracias al Señor, porque él es bueno; porque para siempre es su amor”

De la misma manera, agradezco a mi madre por ser mi apoyo diario, a mi padre por enseñarme a nunca rendirme a cristalizar mis sueños, gracias por existir y ser piezas fundamentales en mi experiencia académica y por compartir conmigo cada logro alcanzado.

Finalmente agradezco de corazón a mi amiga Karina Rodríguez, quien me acompañó durante todo el proceso de postulación e inscripción a la universidad, brindándome sus conocimientos y encaminándome de la mejor manera para conseguir la beca mediante la Senescyt. Gracias a Dios, el esfuerzo y dedicación dieron frutos satisfactorios y hoy ambas somos colegas de la carrera de Trabajo Social graduadas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico primeramente a Dios, por ser mi guía en cada paso que doy y la luz en mi vida. A mis padres, por su esfuerzo y apoyo incondicional en cada peldaño logrado; a mi hermana, por sus consejos y mensajes de aliento cuando más los necesitaba.

A mi novio, por su amor y apoyo durante este proceso de aprendizaje, su llegada en mi vida en el momento indicado ha sido esencial y ha estado en los momentos que más lo he necesitado. Sin olvidar a mis amistades, a quienes precio mucho, por siempre estar pendientes de mí y de mi crecimiento.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

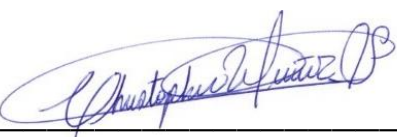
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ

TUTOR

f. 

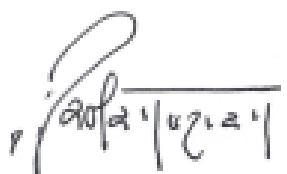
VILMA NOEMÍ ST.OMER NAVARRO

DIRECTORA DE CARRERA

f. 

CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ

COORDINADOR DEL ÁREA

f. 

PAOLA MEJIA OSPINA

DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO SEMESTRE B-2025 (Cod. 14318)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ACOSO LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DEL CANTÓN DAULE.", elaborado por ella estudiante JANINA LEONELA HERRERA BAJAÑA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	7.00 / 10	7.00 / 10	8.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		7.70 / 10	

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

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

1.1. Antecedentes.....	4
1.1.1. Antecedentes contextuales.....	4
1.1.2. Antecedentes investigativos.	6
1.2 Problematización.	17
1.3 Preguntas de Investigación.....	24
1.3.1. Pregunta general.....	24
1.3.2. Sub-preguntas.....	25
1.4. Objetivos de investigación.	25
1.4.1. Objetivo general.	25
1.4.2. Objetivos Específicos.	25
1.5. Justificación.	26
2.1. Marco Teórico.	29
Este segundo capítulo inicia con la base de las teorías y modelos que serán el sustento de la investigación, y considerando el trabajo en una organización se ha determinado trabajar con la Teoría del Clima Organizacional de Schein 1.985.....	29
2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Schein 1985.	29
2.1.2. Modelo de acoso como proceso organizacional de Einarsen 2011.	34
2.2. Marco Conceptual.	37
2.1.1. <i>Acoso laboral</i>	37
2.1.2. Consecuencias del Acoso Laboral en el trabajador.	39
2.1.3. Estrés laboral.	40
2.1.4. Relaciones interpersonales.	41
2.1.5. Relaciones laborales.	41
2.1.6. Clima Organizacional.	41
2.1.7. Cultura organizacional.....	42
2.1.8. Riesgos psicosociales.	42
2.1.9. Gestión de Trabajo Social e riesgos psicosociales.	44
2.3. Marco Normativo	45
2.4. Referente estratégico.....	50
3.1. Enfoque de Investigación.	54

3.2. Tipo de Investigación.	55
3.3. Método Secuencial-explicativo.	56
3.4. Población y muestra.	56
3.5. Muestreo.	58
3.6. Formas de recolección de información.	58
3.7. Formas de análisis de información.	59
4.1. Caracterización de la muestra.	61
4.2. Objetivo Específico 1: Describir las formas y expresiones del acoso laboral según las experiencias de los trabajadores.	64
4.3. Objetivo Específico 2: Interpretar las percepciones de los trabajadores sobre las causas y consecuencias del acoso en su entorno laboral que representa un riesgo psicosocial.	72
4.4. Reconocer las acciones institucionales que realiza el Trabajador Social como mecanismos de afrontamiento y prevención.	78
5.1. Conclusiones.	85
5.2. Recomendaciones.	86
Bibliografía.	88

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1: ¿Ha recibido insultos, humillaciones o comentarios despectivos de parte de superiores o colegas?</u>	64
<u>Figura 2: ¿Ha enfrentado amenazas verbales o insinuaciones verbales de despido sin justificación?</u>	65
<u>Figura 3 ¿Me han aislado socialmente, excluyéndome de reuniones y comunicaciones laborales importantes?</u>	67
<u>Figura 4 ¿Bloquean sistemáticamente mis oportunidades de ascenso y capacitación?</u>	69
<u>Figura 5 ¿Me asignan tareas excesivas o metas imposibles para sabotear mi desempeño?</u>	71
<u>Figura 6 El Trabajador Social ofrece sesiones individuales.</u>	78
<u>Figura 7 Protocolos existentes elaborador por el profesional de Trabajo Social que den respuesta al problema del acoso laboral.</u>	80
<u>Figura 8 El Trabajador Social capacita a los trabajadores con talleres o programas sobre prevención del acoso laboral.</u>	82

RESUMEN

El acoso laboral, representa un riesgo psicosocial crítico en empresas del sector público, donde la rigidez administrativa o de jefes inmediatos y la falta de protocolos efectivos de protección fomentan dinámicas de poder hegemónicas que repercuten en la salud mental de los colaboradores, desarrollando estrés crónico, baja autoestima y rotación forzada. (Mayra, 2020). Para realizar este análisis se adopta un enfoque mixto. La muestra, compuesta por 50 colaboradores para aplicación de encuesta y 6 participantes del área de Departamento de Talento Humano a quienes se les aplicó entrevistas semi - estructuradas, ambas muestras fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico por conveniencia.

Los resultados de la encuesta revelaron que las amenazas de despido han desarrollado un ciclo vicioso de temor, que tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral de los trabajadores en especial de mujeres. En cuanto a los resultados de las entrevistas se conoció que se evidencia otro dato estadístico el cual evidencia que el 17% de las trabajadoras mujeres se han visto privadas de acceder a capacitaciones y oportunidades de ascenso, lo cual revela la magnitud real del riesgo psicosocial estructural, lo que trae a contexto con lo que se conoce como techo de cristal, en el contexto de la empresa, aunque se ofertan capacitaciones y oportunidades de ascenso, se perciben preferencias que representa un obstáculo para acceder a un puesto de ascenso en su carrera profesional.

Palabras Claves: *acoso laboral, riesgos psicosociales, tipos de acoso, agresiones físicas, agresiones psicológicas, mujeres*

ABSTRACT

Workplace harassment represents a critical psychosocial risk in public sector companies, where administrative or supervisory rigidity and the lack of effective protection protocols foster hegemonic power dynamics that impact the mental health of employees, leading to chronic stress, low self-esteem, and forced turnover (Mayra, 2020). This analysis adopted a mixed-methods approach. The sample consisted of 50 employees surveyed and 6 participants from the Human Resources Department who were interviewed semi-structured. Both samples were selected using convenience sampling. The survey results revealed that threats of dismissal have created a vicious cycle of fear, negatively impacting the job performance of employees, especially women. Regarding the interview results, another statistic emerged: 17% of female employees have been denied access to training and advancement opportunities. This reveals the true magnitude of the structural psychosocial risk, which is relevant to the concept of the glass ceiling. Within the company, although training and promotion opportunities are offered, perceived favoritism presents an obstacle to career advancement.

Keywords: workplace harassment, psychosocial risks, types of harassment, physical aggression, psychological aggression, women

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar las percepciones de los trabajadores sobre el acoso laboral en una empresa pública del cantón Daule, identificando sus manifestaciones, causas y efectos psicosociales.

Capítulo 1: Planteamiento del problema. En este capítulo se presentan los antecedentes relacionados con el acoso laboral, sus consecuencias y causas y estrategias de afrontamiento. Además, se desarrolla el problema de investigación y se plantean las preguntas y los objetivos de investigación. Asimismo, se justifica la importancia que tiene el presente estudio.

Capítulo 2: Marcos Referenciales. En este capítulo se brindará un marco teórico que permita comprender el acoso laboral como riesgo psicosocial. Se declara un marco teórico que respalda con elementos teóricos-metodológicos que serán base para la construcción de los próximos capítulos. Además, se describen normativas nacionales e internacionales que tributan el derecho al trabajo y salud.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación. En este capítulo se detallará el enfoque de la investigación, el método utilizado, el nivel o alcance de la misma, la población de estudio, la muestra y el muestreo, así como las técnicas de recolección de información, la forma de análisis de los datos y las categorías conceptuales que serán planteadas en la matriz de operacionalización de variables.

Capítulo 4: Resultados de la investigación. En este capítulo se presentarán los datos generales obtenidos durante el levantamiento de información obtenido de las

diferentes técnicas aplicadas como las entrevistas semi - estructuradas y la encuesta aplicada a trabajadores.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones. Es el último capítulo se exponen las conclusiones que surgen de los resultados de este estudio, posterior a ello, se escriben las recomendaciones.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes contextuales

El acoso laboral, también conocido como “mobbing”, según la, (Universidad Europea, 2025), se define como una forma de violencia y hostigamiento por medio de conductas verbales, físicas y emocionales recurrentes que se dan en el entorno de trabajo, con el propósito de humillar, intimidar, desvalorizar y hasta desestabilizar a la víctima; lo que por lo general trae consecuencias graves para la salud física y mental de los acosados, afectando el desempeño laboral y el bienestar de quienes están siendo violentados y que por ende recae en la imagen corporativa.

Ante esta realidad la (OMS y OIT., 2022) hace un llamado urgente a las organizaciones en general a tomar acciones concretas con el fin de atender esta problemática que está causando graves problemas de salud mental en el entorno laboral, y que a la par está generando pérdidas muy cuantiosas debido al ausentismo y la rotación de personal. Por ello con el objetivo de mitigar estos riesgos la Organización Internacional del Trabajo emitió el Convenio 190 (2019) que promueve el derecho de trabajar en un entorno libre de violencia y acoso, y que insta a las empresas a desarrollar e implementar programas de prevención o erradicación de la violencia en los espacios de trabajo.

A nivel mundial según manifiesta la (ONU, 2022), se estima que el 23% de los empleados han experimentado acoso o algún tipo de violencia en el entorno laboral, esta problemática no solo deteriora el bienestar de los colaboradores de las organizaciones,

sino que también genera importantes pérdidas del talento humano y con ello afectando la productividad.

En América Latina, este tipo de violencia viene derivado de culturas patriarcales y brechas económicas; según un estudio efectuado por (Ansolega, et al, 2015), cuyo propósito fue comparar distintas investigaciones sobre la violencia laboral; la misma que pudo constatar una marcada tendencia creciente de conductas violentas que estimulan la presencia de patologías de índole psicosocial presentes en el entorno laboral en países como Ecuador, Costa Rica, Cuba, Perú y Brasil, que van desde un 50 a 71,7% y que incluye tanto a hombres como a mujeres, especialmente en aquellos que son migrantes, jóvenes y los que no cuentan con experiencia laboral.

En el contexto de Ecuador, esta problemática no es ajena, según la (Revista Metropolitana, 2022) la lucha contra el acoso laboral es competencia del Ministerio del Trabajo a través de reformas legales del 2017 al Código del Trabajo y a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), que reconocen, prohíben y sancionan el acoso laboral para proteger los derechos de los trabajadores.

Según manifiesta (Guerrero A. , 2024) en Ecuador el 20,1% de las mujeres han experimentado algún tipo de violencia en el ámbito laboral, de hecho, por esta causa se registraron hasta el 2022 cerca de 3.500 denuncias; de este total, el 45% corresponden al sector servicios, mientras que el 30% al sector industrial, manifestando agresiones de tipo sexual, física, psicológica y económica. En las empresas del sector público se visualiza un panorama igual, debido a que el clima laboral se ve influenciado por

manifestaciones de acoso en el trabajo, lo que trae como consecuencias elevado índice de ausentismo o rotación forzada.

A nivel local, en Daule, perteneciente a la provincia del Guayas, en empresas del sector público se han percibido indicios de agresiones verbales, despidos injustificados y normalización de conductas agresivas, todo esto engloba aspectos de acoso en el trabajo, lo cual resulta el objeto de estudio de esta investigación. Cabe recalcar que esta problemática se ha normalizado y catalogado como situación inherente al entorno de trabajo.

1.1.2. Antecedentes investigativos.

Es necesario destacar que actualmente los riesgos psicosociales en el entorno laboral señalan un gran reto que a diario afrontan los trabajadores, viéndose afectados emocionalmente y en especial en su desempeño laboral. Por ende, es importante tener en cuenta que los antecedentes investigativos se encargan de realizar un examen profundo de todos los estudios que se han implementado en base al tema de investigación, para de esta manera conocer los factores sobre el fenómeno en su entorno laboral y organizacional. Para ello se detalla a continuación, los antecedentes más relevantes en este contexto.

En una investigación realizada en Indonesia por (Adriyani et al, 2023) sobre la “Mitigación del acoso laboral al aumentar la inconciencia del impacto negativo que causa en el comportamiento de los empleados” se realizó un examen sobre el acoso laboral y sobre sus consecuencias en el ámbito organizacional, teniendo como objetivo principal el análisis del comportamiento que impacta el bienestar emocional de los trabajadores,

constatando que este fenómeno ocasiona debilidad, agotamiento emocional y un desgaste en el rendimiento laboral. Además, se implementó la metodología con enfoque cuantitativo, ejecutada bajo un esquema de campo mediante encuestas y a través del análisis de los datos estadístico con el instrumento SmartPLS.

Finalmente, se resalta la importancia de hacer conciencia sobre este fenómeno para conservar la salud organizacional, y proponen realizar espacios de concientización duraderas en las instituciones con la finalidad de disminuir el impacto psicológico del acoso e implementar un ambiente más sociable y seguro para los trabajadores.

Así mismo, un estudio realizado en Irlanda por los autores (Hodgins et al, 2024) sobre el “Acoso y hostigamiento laboral en instituciones de educación superior: una revisión exploratoria” tuvo como objetivo principal reconocer la cantidad, la importancia, el entorno y las particularidades de la investigación objetiva sobre el bullying y acoso laboral en las IES entre los años 2003 al 2023. Es decir, se buscó entender cómo surge este fenómeno acosador en las diferentes instituciones.

Esta investigación implementó un estudio de eficacia a través de scoping review, usando la metodología Arksey y O’Malley con PRISMA-ScR. Por lo tanto, esta exploración dio como resultado que el 65% del acoso laboral se encuentra en las universidades de Nueva Zelanda, un 44% en Canadá, un 52% en Etiopía y con el 46 % en el Reino Unido. Sin olvidar que en medio de todo el estudio sobresale el 25% de acoso sexual como algo normal en las aulas académicas. En resumen, es vital que se efectúen estrategias colectivas para prevenir tanto el acoso laboral y sexual, a través de medios seguros para denuncias anónimas que respalden la equidad del alumnado.

En un diferente contexto geográfico, un estudio realizado en España por los autores (López-Vílchez et al, 2024) denominado “¿Existe un perfil único de víctima de acoso laboral? La prevalencia del acoso laboral en el sector educativo español y sus consecuencias para la salud del profesorado”, se buscó identificar si existe presencia del acoso laboral en los maestros de la provincia de Valencia, y a su vez indagar si hay un nexo entre variables sociodemográficas y laborales.

La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo de corte transversal, empleando técnicas de Escala Mobbing-UNIPSICO (20 ítems), análisis estadístico con SPSS, Chi-cuadrado, Cramer's V, Gamma. Se demuestra que, el 12,26% de los docentes son víctimas de bullying y acoso, mientras que el 1,86% enfrentan situaciones agresivas y el 85,88% manifiestan no atravesar ningún tipo de violencia. Las cifras de este estudio no demuestran que existan víctimas puesto que ninguna de las variables se asemeja a las condiciones de acoso. En resumen, es de mucha importancia implementar protocolos de acompañamiento a través de capacitaciones de sensibilización sobre la prevención del acoso laboral, para el bienestar emocional del personal docente.

Según (Patel et al, 2023) es necesario seguir profundizando un estudio realizado en la India sobre las “Intervenciones del trabajo social para abordar el acoso sexual; empoderamiento, defensa y sanación” con la finalidad de investigar cómo contribuye el Trabajo Social en la prevención y disminución del acoso sexual en diferentes escenarios sociales e institucionales. De manera similar, tuvo una metodología documental cualitativa en base a recientes ilustraciones obtenidas con evidencias y profunda observación teórica. El trabajo social es de vital importancia para prevenir la evolución del acoso, el mismo que intervine en la parte emocional, en la educativa, en la protección

de habilidades estatales e institucionales. En resumen, (Patel et al, 2023) recalca implementar una guía reforzada de intervención para suplir los aspectos y necesidades de las personas que padecen traumas en la defensa de políticas públicas y formación comunitaria.

Adicionalmente, en un estudio realizado en Noruega por (Hamre et al, 2023) sobre “El clima de seguridad psicosocial como moderador en las relaciones entre el estresor de rol y el acoso: un enfoque multinivel” cuyo objetivo principal fue la identificación del clima de seguridad psicosocial y el bullying laboral a través de un enfoque multinivel. Esta investigación se desarrolló con una metodología de diseño cuantitativo correlacional, multietápica y con un análisis multinivel. Por otro lado, se ratifica que el PSC modera negativamente la relación entre estrés de rol y acoso, es decir, a mayor Clima de Seguridad Psicosocial, menor riesgo de acoso en situaciones de conflicto o ambigüedad. Finalmente, se debería iniciar brindando fortalecimiento del clima de seguridad psicosocial en las instituciones, para disminuir las consecuencias perjudiciales de la problemática, previniendo el bullying.

Este tema también fue estudiado en Nigeria por (Elom et al, 2024) en una investigación titulada “Prevalencia y factores asociados con la violencia en el lugar de trabajo en un centro de atención médica terciario en Nigeria” cuyo objetivo fue estudiar la prevalencia sobre el acoso laboral, su origen de la información registrada y el nivel de conocimiento sobre cómo prevenir este tipo de fenómeno laboral a futuro. Así mismo, se realizó un estudio transversal implementando un cuestionario estructurado, análisis estadístico con SPSS, y prueba Chi-cuadrado. Como resultado, reflejó que el 70% de los empleados fueron víctima de acoso laboral especialmente por su género, departamento

laboral, previa preparación y en conocimiento preventivo, se vieron afectados habitualmente por la violencia. Finalizando, para erradicar este tipo de violencias se recomienda la ejecución de programas o itinerarios de prevención institucionales, como alineación constante sobre la violencia laboral y mejoramiento del sistema, lo que ayudaría a mejorar un entorno hospitalario seguro.

En relación con estudios realizados en América, se cuenta con el estudio de (Gomes et al, 2023) titulado “Percepción de los trabajadores sobre prácticas de acoso laboral en una industria del interior de Bahía”, realizado en Brasil, cuyo objetivo fue investigar la percepción de los trabajadores sobre el acoso laboral, que efectos ocasiona y por qué se origina este fenómeno, con el fin de brindar medidas de prevención. También se identificó que, se efectuó una metodología cualitativa y exploratoria en base a las versiones de los funcionarios mediante encuestas, dando como resultado la apreciación del acoso laboral como una figura de violencia física, verbal y psicológicamente ocasionando afectación en la parte emocional. En conclusión, debería establecerse políticas organizacionales que vayan contra el acoso laboral, implementando actividades de pausas activas, canales de denuncias confidenciales con la finalidad de convivir en un entorno laboral libre de acoso y violencia.

Por otra parte, en un estudio efectuado en Paraguay por (Armijos et al, 2025) sobre “Diseño y validación de una escala de percepción de factores clave para la prevención del acoso laboral” se buscó crear un instrumento seguro y confiable para realizar la valoración y la caracterización de dichos componentes que sobresalen sobre el acoso laboral de forma organizacional. Asimismo, metodológicamente fue una investigación cuantitativa con diseño instrumental, análisis factorial exploratorio y

confirmatorio, realizada a 480 personas entre empleados y sindicales. Finalmente, reveló la validez y confidencialidad del instrumento aplicado.

De manera similar, y observando la realidad sobre el acoso la laboral y sexual se efectuó un estudio en EE.UU. por (Cronin et al, 2024), titulado “Prueba de la eficacia de la formación interactiva sobre acoso y agresión sexual en la ciencia de campo” con el objetivo de analizar si el ejercicio a corto tiempo ayuda a mejorar la comprensión, la autoeficacia y conducta en cuanto al acoso sexual en comparación a los efectos con reportes en personal expuesto al acoso en el trabajo de campo. En la investigación se implementó la metodología con diseño Cuasi - experimental, con grupo de control y mediciones pre/post, utilizando encuestas (3 momentos), regresión lineal, modelos multinivel, a 196 trabajadores del California Dept. of Fish & Wildlife. Además, se evidenció que el entrenamiento se desplegó ampliamente en el conocimiento y la autoeficacia, en especial en mujeres y minorías. Los efectos en conducta desaparecieron, persistieron las barreras para concretar denuncias sin temor alguno y, por último, se deberían implementar alineaciones anexas por pares como protocolo de seguridad.

En Canadá (Busby et al, 2022) investigaron sobre el “Acoso laboral ascendente: una revisión de la literatura”, con el objetivo de organizar los antecedentes alcanzados sobre este fenómeno en condiciones importantes. Este análisis se da mediante una revisión del sistema de literatura (scoping review), así mismo implementando las técnicas de búsqueda en Scopus, Web of Science, PsycINFO y bases académicas especializadas. Se acentúa que el acoso laboral se presenta en diferentes factores como rumores, sabotajes, malos comentarios, entre otros; y en muchas ocasiones no son reconocidos de manera abierta como un acoso por su notable percepción, por lo tanto, se evidencia

la carencia de marcos teóricos y la distinción del acoso y acciones notables. Para finalizar propone que se realicen estudios efectivos con diseños mixtos incorporando información cualitativa de los trabajadores y diferenciando su nivel jerárquicamente para contabilizar el crecimiento o disminución del acoso.

Domínguez et al, (2023), investigaron en Colombia sobre el “Acoso laboral y sexual en residentes de cirugía general en Colombia” con el objetivo de comprobar la magnitud de este fenómeno en dicha institución y conocer las particularidades de manera específica. Es importante resaltar que se utilizó una investigación cuantitativa bajo un estudio transversal, a través de evaluaciones a 302 residentes de cirujías, lo cual permitió realizar una estimación de revelación y formas de acoso considerando las variables demográficas. En resumen, esta investigación sobre el acoso laboral y sexual reveló que el 49% sufre el acoso laboral mientras que el 14.9% pertenece al acoso sexual, haciendo referencia a las mujeres ultrajadas por cirujanos de conducta atroz. Finalmente, es importante aplicar diferentes programas de formación detallada para residentes y cirujanos, sensibilizando sobre este fenómeno y fortaleciendo prácticas institucionales con técnicas educativas y competitivas en el ámbito laboral.

De la misma manera se efectuó una investigación entre Ecuador y Colombia por (Calle et al, 2025) sobre la “Comparación jurídica del acoso laboral en instituciones públicas: Ecuador y Colombia frente a la indefensión de las víctimas” con el fin de ejecutar la revisión de las normativas vigentes entre países, por ejemplo: en Ecuador mediante la ley de la LOSEP, Código del Trabajo, y acogiéndose a los art. 11.2 y art. 16 de la Constitución de la República del Ecuador que hacen referencia sobre este fenómeno (La Constitución et al, 2008), mientras que en Colombia es importante resaltar

que deben sancionar a través de las leyes para prevenir estos abusos conforme lo indica el art. 1 y 2.- Definición y modalidades de acoso laboral, de la (Ley 1010/2026 et al, 2006) así como la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia, en especial en el ámbito público ya que, existen víctimas entre ambas naciones. Para ello se efectuó un análisis cualitativo analítico - sintético y documental. Ambos países disponen de normativas legales sobre el acoso laboral, sin embargo, en Ecuador se evidencia debilidad al momento de ejercerlas.

Por lo que se concluyó, que es de vital importancia crear protocolos legales y administrativos que sean difundidos de forma pública acompañada de un espacio para denuncias anónimas, sin olvidar brindar capacitaciones al personal de talento humano y el área jurídica para fortalecer el ambiente laboral libre de todo tipo de acoso.

De manera similar, en Ecuador específicamente en la ciudad de Quito se realizó un estudio por (Arce et al, 2022) sobre “El acoso laboral como causal de la terminación de la relación laboral en el Ecuador” el cual tuvo como objetivo principal analizar de qué manera el acoso laboral ocasiona la disolución laboral en el país, y buscar alternativas para salvaguardar los derechos de los trabajadores en el país.

Para ello, se utilizó un análisis con enfoque cualitativo y analítico a través de métodos inductivo – deductivo y analítico – sintético, en especial haciendo énfasis en las normativas legales como lo indica en art. 326, numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, donde se manifiestan los derechos de cada persona en el ámbito laboral con un entorno laboral adecuado, garantizando su bienestar físico y emocional (La Constitución et al, 2008), así mismo la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP et

al, 2010) mientras que el Código de Trabajo en el art.42 numeral 26, manifiesta que los trabajadores deben tener un lugar adecuado, seguro y libre de violencia y acoso, finalmente la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código de Trabajo para prevenir el Acoso Laboral.

El suplemento del Registro Oficial No.0116 en sus art. 42, 44 y 46 hacen referencia sobre la definición del acoso laboral (Reformas al Código de Trabajo et al, 2017). Esta exploración dio como resultado que a pesar de la existencia de la parte legal en el país, aun se evidencian falencias en la práctica de este marco legal, dejando en desamparo al trabajador, por la falta de sanciones correspondientes en el momento adecuado. Concluyendo que es importante aplicar reglamentos de cuidado y leyes que se implementen de manera eficiente que disminuya el acoso laboral.

Otro estudio realizado en Ecuador, en la ciudad de Cuenca, por (Álava-Tagle et al, 2020) sobre la “Protección del derecho laboral al trabajo frente al acoso laboral en Ecuador” tuvo como propósito investigar las normas y leyes del estado ecuatoriano que estén vinculadas al acoso laboral (mobbing), con el objetivo de estudiar la protección de los derechos humanos de manera eficiente, mitigando la ausencia de medidas legales ante este fenómeno.

Para ello se utilizó una metodología jurídico – documental, con un enfoque mixto aplicando métodos exploratorio – descriptivo y analítico – sintético, por medio de encuestas a 15 profesionales de derecho de manera digital por intermedio de Google Forms; para conseguir mayor información de forma concisa y eficiente. En resumen, se pudo evidenciar que las normativas legales vigentes no favorecen a las víctimas de

acoso, por lo que se sugirió que se reformen las normativas de manera urgente, puesto que Ecuador requiere la ejecución de leyes definidas en base a la prevención y sanciones apropiadas a favor de las personas afectadas de acoso.

Calderón (2022) realiza un estudio sobre “La violencia laboral contra mujeres profesionales: el continuum de la segregación de género hacia el espacio público” con la finalidad de analizar cómo ocurre la reproducción cultural de la violencia y discriminación de género en el espacio laboral. En cuanto a la metodología implementada fue de enfoque cualitativo, aplicando entrevistas a profundidad a la población de mujeres trabajadoras.

En relación a los resultados se obtuvo, “una de las formas de perpetuación de la violencia de género en el ámbito laboral es ejecutada en contra de una persona por su género y con base en una relación asimétrica de poder, sostenida por la naturalización de la dominación masculina” (p. 5).

Finalmente, para este análisis, Nanfuña (2023) realiza un estudio sobre “intervención del trabajador social en la mejora del clima laboral de una empresa” con el objetivo de contribuir en el desarrollo integral de las/los colaboradores/as, por medio de la implementación de tareas de bienestar para la promoción y prevención de la salud, integración y fomento del clima laboral, que fortalezca el equilibrio trabajo/familia. En relación a los resultados de este estudio se conoció que el 55,5% de la muestra consideran que el clima es desfavorable a causa de bajo compañerismo y las escasas relaciones entre pares.

El acoso laboral representa una de las formas de violencia más común en el contexto laboral, la cual incide en mayor medida en las mujeres quienes experimentan incertidumbre y miedo frente a estas situaciones.

En este contexto, aunque estudios han evidenciado diversas conceptualizaciones del acoso en el entorno laboral como un riesgo psicosocial, a su vez, estos apartados muestran diversas manifestaciones, causas y una problemática que se encuentra arraigada en la estructura organizacional, todo esto, desarrolla estrés, desmotivación o desgaste emocional en el colaborador, llegando, incluso a repercutir en la dimensión psicoemocional y en su rendimiento laboral. Uno de los puntos de gran relevancia son los efectos del acoso en el trabajador, como el ausentismo, bajo desempleo laboral o rotación laboral.

No obstante, lo que aún se sabe poco y se refleja en los estudios descritos es de qué manera se manifiesta el acoso en instituciones públicas específicas, más aún en pequeños cantones que se encuentran alejados de las grandes ciudades. Su vez, se puede evidenciar que no existen estudios que abarquen el acoso en empresas del cantón Daule.

A su vez, no se identifica en la literatura revisada algún tipo de relación entre el acoso laboral con otros riesgos psicosociales propios del entorno laboral como la sobrecarga laboral, la inestabilidad, lo cual resulta una barrera para entender los efectos de este fenómeno de manera multicausal.

En este contexto, este estudio es esencial al dar hincapié en este fenómeno del acoso como un riesgo propio del trabajo, que está netamente vinculado con

empresas del sector público del cantón Daule, bajo un enfoque holístico y sistémico que se vincula con condiciones del trabajo de este espacio, normativa nacional y situaciones vividas del colaborador.

A partir de esto, se pretende llenar aquellos vacíos literarios con la finalidad de aportar datos que permitan conocer la realidad de los contextos rurales en relación a este fenómeno y ofrecer datos que promuevan la construcción de cursos de acción para mitigar y prevenir esta problemática, no solo en grandes empresas, sino en pequeñas como la institución del cantón Daule.

No obstante, en empresas públicas pequeñas ubicadas en sectores rurales, donde la escasez de protocolos es evidente y contextos aislados agravan que situaciones de acoso no sean denunciadas, mientras desde Trabajo Social no se ha abordado sistemáticamente la intervención ecosistémica en dinámicas comunitarias rurales, resiliencia colectiva ante acoso institucionalizado ni articulación con normativas ni estrategias interventivas inclusivas en entornos de baja densidad poblacional.

1.2 Problematicación.

Desde la perspectiva de Hamre et al. (2023) se conceptualiza al acoso laboral o mobbing como un fenómeno de acoso psicológico o laboral, también identificado, el cual representa alta demanda de hostigamiento laboral, ocasionando desequilibrio emocional, afectación de permanencia en los lugares de trabajo, perturbando la autoestima en los trabajadores. Todo esto, por el incremento repetitivo del clima de seguridad psicosocial,

evidenciando el acoso en las instituciones del sector público, sobre todo cuando hay presencia de autoridad dominante.

También Leyman (Layman, 1999) define que “el acoso laboral es considerado una forma de violencia, que es un acto de afectación reiterada y lesiva que atenta a la dignidad de la persona, que busca descalificar o denigrar a la víctima” (p. 20)

A su vez, el acoso laboral, representa un riesgo psicosocial crítico en empresas del sector público, donde la rigidez administrativa o de jefes inmediatos y la falta de protocolos efectivos de protección fomentan dinámicas de poder hegemónicas que repercuten en la salud mental de los colaboradores, desarrollando estrés crónico, baja autoestima y rotación forzada. (Mayra, 2020).

En este contexto, Martínez (2021) menciona algunos de los efectos de este fenómeno, lo cual radica en el agotamiento emocional, disminuyendo el entusiasmo a realizar las actividades diarias en el trabajo, produciendo afectación dentro de la institución.

Continuando, existen datos que muestran una amplia sintomatología física y mental. Los efectos en la dimensión salud se reflejan como patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular. La afectación a la salud mental incide en el trastorno de estrés, estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria. (Masache, 2018)

A su vez, al existir este tipo de problemática en instituciones del sector tanto públicas como privadas, se desarrollan entornos laborales hostiles que inciden altamente

en la calidad de vida del trabajador, repercutiendo en su salud física, emocional, social y psicológica.

En Australia, se han evidenciado altos costos como efecto de las manifestaciones del acoso laboral, entre ellos se encuentran “ausentismo, rotación acelerada de puestos, enfermedades ocasionadas por las excesivas cargas de trabajo y las enfermedades profesionales relacionadas con el estrés”. (Ávila, 2020).

Esta problemática se estructura como una manifestación de relaciones de desigualdad de poder donde las personas ejercen control, hegemonía o coerción frente a otros pares en el entorno laboral. Esta práctica de poder desbalanceado genera una vulnerabilidad sistemática en la víctima, que se traduce en sufrimiento psicosocial y limitaciones para su desempeño. El poder, en este contexto, no solo se expresa en jerarquías formales, sino también en dinámicas informales que refuerzan el acoso. (Castaño y García, 2021)

A su vez, el desgaste es una consecuencia directa del acoso, evidenciándose en la fatiga emocional, el estrés crónico y la disminución de recursos personales para enfrentar las demandas laborales y psicosociales. Esta situación de desgaste no solo incide de manera individual, sino que se extiende de manera sistémica en el entorno laboral, desarrollando un entorno laboral con relaciones disfuncionales entre pares, reducción de productividad, ausentismo, rotación laboral, todo esto ataca de manera directa en la dimensión psicosocial del colaborador.

En este sentido, la salud mental es notablemente afectada por el fenómeno del acoso en el trabajo, aumentando situaciones como trastornos, depresión, estrés,

desgaste físico, y en situaciones complejas, el deterioro considerable de incapacidades y dificultades que privan la ejecución del trabajo, lo cual conlleva al abandono del mismo. (Castaño y García, 2021)

Estos datos permiten identificar que en las organizaciones pueden presentarse situaciones que afecte a su recurso humano, la baja productividad de los colaboradores, además de los efectos nocivos para el personal, incide de manera considerable en su imagen pública, reducción de la eficiencia, rendimiento y rentabilidad.

Esto puede llevar a la renuncia voluntaria del trabajador, por ende, las vacantes por renuncias del personal acosado tienen que ser relevadas por uno nuevo, lo cual conlleva a gastos en un proceso de reclutamientos para la inserción del nuevo personal, existiendo a la vez retrasos en los diferentes procesos que debe cumplir la empresa en un determinado tiempo.

En relación a lo antes expuesto la Organización Internacional del Trabajo (2021), muestra alarmantes estadísticas de acoso laboral, del 10% y hasta el 15% de los empleados a nivel mundial han sufrido este tipo de situaciones en su puesto de trabajo, sin embargo, en muchas ocasiones estos actos son invisibles aparentándolos normalizándolo. Es decir, como una forma connatural de violencia dentro del entorno laboral.

De la misma manera, para la Organización Internacional del Trabajo (2021) conceptualiza estos riesgos como una problemática que demanda intervención inmediata, debido a que enfrenta múltiples complejidades en el entorno laboral, teniendo como efecto considerable en el exceso de trabajo, hostigamiento laboral, enfermedades

profesionales, estrés y por último trastorno laboral, todos asociados con el acoso laboral, afectando tanto en el desempeño físico, emocional y mental de los empleados.

Con respecto al ámbito nacional, en Ecuador, Collantes y Haro (2017) plantean las diversas normativas que protegen y tributan a los derechos de los trabajadores dentro del entorno laboral como la Constitución de la República del Ecuador 2008 en su art. 66 “Reconoce y garantizará a las personas” y el art. 326 habla sobre “El derecho al trabajo que se sustenta en los diferentes principios detallados en la ley”, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), el Código de Trabajo y la Ley Reformativa del 2017. No obstante, dichos cuerpos legales no han tenido un impacto eficiente ni notable en las empresas, debido a que está problemática sigue latente en los entornos laborales.

Asimismo, Arce (2022) manifiesta que un sin número de víctimas prefieren omitir la agresión que están viviendo, y optan retirarse del trabajo en lugar de realizar la denuncia correspondiente, todo por temor a recibir represalias en su contra.

La incidencia de la violencia laboral en Ecuador afecta a un gran porcentaje de las personas encuestadas, alcanzando el 74%, de la muestra de mujeres, afecta desproporcionadamente este problema. 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 (Villanueva y Sticco, 2022).

En la provincia del Guayas, específicamente en el cantón Daule se visualizan importantes particularidades sobre este tipo de acoso, desde la perspectiva de Ochoa

(2022) los colaboradores de la empresas han vivenciado situaciones de exclusión laboral, violencia verbal, ausencia de comunicación afectiva, lo cual ha repercutido en la productividad y promovido el ausentismo laboral en las empresas.

La empresa objeto de estudio es una empresa pública, una entidad de mediano tamaño dedicada a brindar servicios de embarque y desembarque de pasajeros en el cantón Daule. Esta organización brinda empleo tanto personal administrativo, operativo y técnico que realiza múltiples actividades, lo que implica múltiples interacciones entre los diferentes niveles jerárquicos y funcionales en espacios donde se realiza alta demanda de trabajo operativo.

En el entorno operativa, los colaboradores están expuestos a largas jornada de trabajo, exposición a áreas de alta jerarquías, lo cual desarrolla dinámicas de presión de resultado y constante interacción con superiores. Se conoce que existen aproximadamente 82 trabajadores, esto debido a los distintos procesos que conllevan tener una plantilla operativa amplia.

En este contexto, esta realidad institucional, la probabilidad de acoso laboral es relevante, debido a las diversas demandas operativas, estructuras de poder, trabajo bajo presión para la consecución de resultados y las demandas del servicio público construyen un entorno donde el clima organizacional, las relaciones de poder y las jerarquías internas son componentes para comprender las prácticas de la problemática del acoso en el entorno laboral.

Esta problemática repercute directa e indirectamente a los trabajadores, familias, y las relaciones con el entorno, debido a la constante interacción de los trabajadores en

sus diversos entornos, es decir que el acoso no es ajeno a diversos espacios en los que se encuentra el colaborador.

Por su parte, a pesar de los esfuerzos del el Estado ecuatoriano en la creación de normativas para la prevención del acoso laboral como Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en todas las Modalidades de Trabajo y el Acuerdo Ministerial para el sector público del Ministerio del Trabajo que tiene como finalidad la prevención, mitigación y sanción frente a esta problemática de acoso en entidades del sector público; aún siguen existiendo brechas y barreras para la implementación de la normativa, debido a que los procedimientos protocolos internas son poco eficaces y por ende, no son favorables cuando se pretende intervenir, además, a veces la propia cultura organizacional retrasa procesos de intervención y de denuncias.

En la empresa pública objeto de estudio del cantón Daule se visualiza a través de experiencias y prácticas de la vida cotidiana un clima laboral con precedentes de hostigamiento, estrés, relaciones conflictivas y trato desigual, exclusión de personal en determinadas actividades, desconfianza entre colaboradores, escasa participación en capacitaciones. Dichas situaciones coinciden con lo que estudios reconocen como acoso en el entorno laboral, lo cual repercute en la salud mental y social, desempeño laboral e incrementando el ausentismo en colaboradores.

En este sentido este problema es relevante en el contexto laboral público, debido a que las jerarquías rígidas, comunicación difusa y desinterés en la guía y acompañamiento de los trabajadores por los jefes inmediatos pueden favorecer dinámicas que muestren hegemonía y encubrir prácticas y manifestaciones de acoso.

Sin embargo, en la actualidad se tiene conocimiento que el acoso en el país, en empresas del sector público tiene considerables vacíos en cuanto a intervención y cursos de acción; se han trabajado en normativas que reconocen este fenómeno como un problema que demanda intervención y se tipifica en leyes ecuatorianas. Sumado a esto, se han realizado diversos estudios que analizan sus efectos, causas y consecuencias en diversas dimensiones como salud ocupacional, bienestar laboral, rotación. Pero no se evidencia información empírica en relación de cómo se manifiesta en pequeñas instituciones públicas que están aledañas de las grandes ciudades, cómo las víctimas lo vivencian, de qué manera repercute en su vida personal y que tan efectivo y sostenible es la normativa legal que se establece.

En este sentido, mediante discursos de entrevistas, encuestas se pretende evidenciar el impacto que tiene el problema, de qué manera se manifiesta, si las denuncias son una solución y su efectividad. De esta manera esta investigación no solo será un insumo literario sino aportará para crear una base de estrategias y cursos de acción para prevención en las empresas y también para la creación de protocolos y promoción de derechos.

1.3. Preguntas de Investigación.

1.3.1. Pregunta general.

¿Cómo perciben los trabajadores de una empresa pública del cantón Daule las manifestaciones, causas y consecuencias del acoso laboral?

1.3.2. Sub-preguntas.

¿Qué formas de acoso laboral identifican los trabajadores en su entorno organizacional?

¿Qué factores perciben los trabajadores como causas y efectos del acoso laboral en su bienestar y desempeño?

¿Qué prácticas institucionales realiza el trabajador social y son efectivas para prevenir y enfrentar el acoso laboral?

1.4. Objetivos de investigación.

1.4.1. Objetivo general.

Analizar las percepciones de los trabajadores sobre el acoso laboral en una empresa pública del cantón Daule, identificando sus manifestaciones, causas y efectos psicosociales.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Describir las formas y expresiones del acoso laboral según las experiencias de los trabajadores.

Interpretar las percepciones de los trabajadores sobre las causas y consecuencias del acoso en su entorno laboral que representa un riesgo psicosocial.

Reconocer las acciones institucionales que realiza el Trabajador Social como mecanismos de afrontamiento y prevención.

1.5. Justificación.

Las formas de acoso laboral que se dan en los entornos de trabajo trascienden y tienen efectos en la dimensión psicológica, sexual y familiar de quien lo padece; esta problemática puede estudiarse como un riesgo que repercute directamente a la productividad de las empresas, ocasionando altos costos innecesarios, ausentismo del personal y rotación laboral, todo ello incide en el clima organizacional, la gestión de Talento Humano y la imagen de la corporativa.

Es un riesgo considerable por el impacto que puede llegar a tener el acoso laboral en la salud mental de los colaboradores, debido a que engloba dimensiones individuales, sociales y de la misma empresa, dichos factores cumplen un rol importante en la manera en que los colaboradores perciben y afrontan sus lugares de trabajo.

Desde lo antes expuesto, es importante estudiar el acoso laboral desde las vivencias de los trabajadores que forman parte del entorno laboral y a partir de ello, generar cursos de acción, entonces, el presente estudio tiene como fin develar las percepciones sobre acoso laboral que tienen los trabajadores de una empresa de Daule en el año 2025, con el fin de sugerir estrategias de afrontamiento desde el área de Trabajo Social.

Este estudio es relevante para las empresas debido a estudiar este fenómeno es una inmersión para las organizaciones, ya que ubica la problemática del acoso como un causante de rentabilidad, ausentismo laboral y rotación, por ello, para el área de Talento

Humano debe trabajar en acciones para mitigar y prevenir estas situaciones entre colaboradores.

A su vez, está problemática impacta en la salud mental y productividad, así como lo manifiesta Waugh (2021) citado por Mero y Delgado (2025) en su estudio sobre “Efectos del acoso laboral: Rendimiento y salud de los trabajadores en el Ecuador” quien afirma que “el acoso u hostigamiento en el entorno laboral puede tener consecuencias profundamente destructivas para quien lo vive. Estas situaciones no solo deterioran el clima organizacional, volviéndolo tenso y nocivo, sino que también impactan de forma directa y alarmante en la salud emocional de las víctimas. Como resultado, muchas personas llegan a desarrollar trastornos como ansiedad, depresión e, incluso, en los casos más extremos, estrés postraumático o pensamientos suicidas” (p. 15).

Si se analiza el impacto social de esta problemática, directamente se lo vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente con el objetivo 8, el cual busca promover el trabajo inclusivo, decente y sostenible. Significa lograr que los entornos laborales brinden condiciones laborales óptimas y seguras, libres de violencia a fin de garantizar los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro.

Y de igual manera, se relaciona el tema de estudio con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025. El cual, dentro de su eje económico, específicamente en su objetivo 6 el cual enfoca incentivar la generación de un empleo digno para todos. Se busca justicia, reducir casos de precariedad laboral, manifestaciones de violencia y brindar espacios de trabajo seguro a todos y todas. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

En cuanto al aporte académico, se relaciona con los dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2017), en este estudio se ubica esta investigación en el dominio 3, que se centra en la economía para el desarrollo social y empresarial y en su línea de investigación de ética y responsabilidad social-empresarial, donde se busque que la empresa promueva el bienestar de sus colaboradores.

De igual manera, dentro de la importancia de este tema, también se debe mencionar que el entorno laboral es uno de los espacios donde el profesional de trabajo social se vincula desde sus inicios, realizando acciones interventivas en las diferentes problemáticas existentes en la empresa, como el acoso laboral, en donde desde el departamento de Recursos Humanos se pueden establecer líneas de acción para mitigar y prevenir el acoso laboral.

Este estudio se relaciona con el Trabajo Social, debido a que el profesional facilita el análisis integral de los factores psicosociales, como las relaciones de poder y las dinámicas grupales, contribuyendo a la elaboración de programas de prevención que abordan tanto las causas como los efectos del acoso, apoyando la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores. Esta labor preventiva y de acompañamiento es clave para minimizar el impacto del acoso laboral y fomentar ambientes laborales más seguros y equitativos.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco Teórico.

Este segundo capítulo inicia con la base de las teorías y modelos que serán el sustento de la investigación, y considerando el trabajo en una organización se ha determinado trabajar con la Teoría del Clima Organizacional de Schein 1.985.

2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Schein 1985.

Schein, en 1988 introdujo el concepto de cultura organizacional, la cual catalogo como “el conjunto de experiencias importantes y significativas tanto internas y externas que los individuos en una empresa han experimentado e implementado estrategias para adaptarse a la organización”

Según Schein (1988) en la esencia de la cultura de las organizaciones, se reserva el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias, lo cual se sitúa en el nivel 3, que permiten a los individuos cada día expresar y experimentar sus acontecimientos, dar respuesta a sus problemas de subsistencia interna y externa. Estas presunciones básicas, son la esencia, lo que realmente es la cultura organizacional, un modelo desarrollado por un grupo para ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación. Los valores y conductas desde sus producciones y creaciones son en efecto manifestaciones derivadas de la esencia cultural. A su vez, este autor propone 3 niveles de la cultura organizacional y a la vez los conceptualiza de la siguiente manera.

En el nivel 1, se sitúan lo que se conoce como producciones, lo cual está dado por su espacio físico y social del trabajo, aquí se puede visualizar un entorno físico, materiales

tecnológicos y la capacidad del trabajador para manejarlos, formas de comunicación y los comportamientos que tiene el grupo (Schein, 1988, pp. 30-32).

En este nivel pueden observarse como se distribuyen los entornos de trabajo, como están compuestos, en este sentido pueden existir puestos de trabajo que se encuentren aislados de los otros o cubículos que puedan obstaculizar ver a la persona que se encuentre en ese determinado espacio, lo cual puede promover a que el victimario puede desarrollar comportamientos abusivos en contra la víctima.

A su vez, en este nivel se analiza el lenguaje coloquial que contiene micro - machismos que los trabajadores, normalizan en los puestos de trabajo. También no pasan desapercibidas miradas intimidantes hacia las víctimas, gestos despectivos o exclusión en reuniones grupales de ciertos trabajadores a mujeres.

El siguiente nivel, es el 2, donde se observan los valores, normas que deben ser puestos en marcha por el personal de trabajo, aquí se refleja la manera en que los colaboradores se relacionan, ejercen poder o jerarquía y pueden ser normalizados si se verifica si estos disminuyen la incertidumbre y estrés del colaborador. (Schein, 1988, pp. 30-32).

En este segundo nivel se analiza el tipo de discurso que utiliza la empresa pública de Daule para validar una cultura de respeto y de igualdad entre todas y todos los trabajadores; a su vez, se corrobora la aplicación de políticas y estrategias por parte de la organización sobre el enfoque de equidad e igualdad frente a la realidad del sistema. Aquí también, se comprende el uso del poder a través de jerarquías, es donde, se pueden desarrollar hegemonía de la figura masculina frente a las mujeres.

Finalmente, se analiza como la organización da intervención y respuesta inmediata a situaciones de abuso y violencia.

En este nivel 3, se sitúan las conocidas presunciones subyacentes básicas, lo cual contribuye a resolver una situación cuando aquella se ha desarrollado de manera premonitoria y se establece de manera extendida. (Schein, 1988, pp. 30-32).

En este último nivel, se analizan las creencias en relación a que los superiores por su posición pueden ejercer autoridad y poder frente a los otros; se consiente los comportamientos vejatorios por parte del entorno laboral; a su vez se comprende que el acoso laboral ha pasado a ser parte de la cultura de una organización y, por ende, los colaboradores han aprendido a adaptarse ante esta problemática.

A su vez, este nivel analiza como variables como el género, edad o antigüedad de los trabajadores en la empresa pueden desarrollar fácilmente el acoso laboral; y también, como los trabajadores optan por la opción de no denunciar estas situaciones o en otro de los casos, únicamente notifican al departamento de Talento Humano.

También, el autor propone las principales características de estos niveles radica, las cuales se describen a continuación:

- No son estáticos ni independientes, es decir que estos tienen cambios y no dependen de otro nivel para seguir una secuencia.
- Se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional, en este sentido se forman subjetividades en relación a lo que se crea lo que es la cultura organizacional.

Estos tres niveles de la cultura organizacional proporcionan un marco analítico complejo que contribuye a comprender cómo se desarrolla, mantiene y se reproduce el acoso laboral en la empresa pública desde diversas jerarquías y perspectivas en un mismo entorno.

En este sentido se puede indicar que la cultura de una organización puede ser comprendida a partir de los tres niveles antes descritos, no obstante, sino s logra descifrar el patrón de los supuestos básicos que están presentes en la empresa, no se sabrá identificar los demás supuestos de manera correcta. (Schein, 1988). Es relevante señalar que estos niveles promueven la integración interna en el afianzamiento de sus procesos de adaptación de los trabajadores, para funcionar como un sistema empresarial compuesto por un grupo de colaboradores con objetivos y metas en común.

Frente a esta función, Schein (1988), plantea que deben existir cuestiones internas y externas que toda empresa debe desarrollar.

- “Lenguaje común y categorías conceptuales, si el grupo no puede comunicarse ni entenderse bien, el grupo es imposible.
- Límites, grupales y criterios para la inclusión y exclusión, consenso común sobre quienes están dentro y quienes fuera.
- Poder y jerarquía, es vital para que los miembros puedan controlar sus sentimientos agresivos. Intimidad amistad y amor, relaciones iguales entre los sexos.
- Recompensas y castigos, todo grupo debe saber cuáles son: Ideología y religión” (Schein, 1988, p. 79).

Con lo expuesto, hacer énfasis que las grandes empresas del sector económico en su contexto están compuestas por algunos elementos que las hacen mayormente productivas y eficaces que otras empresas, y es en este momento donde el aporte de cada trabajador y las relaciones construidas con los pares influyen en el funcionamiento de la institución.

Cuestiones de Interacción Externa.

Las cuestiones o problemas de adaptación externa especifican básicamente el ciclo guía que, todo sistema debe ser capaz de mantener frente a su entorno cambiante.

Schein 1988, propone condiciones de interacción externa tomando en cuenta algunos componentes de la cultura organizacional, los cuales serán descritos a continuación:

- Misión y estrategia: logro de una comprensión común de la comisión común de la misión central, la meta primordial y las funciones manifestadas.
- Metas: Desarrollo consenso sobre las metas, como derivado de la misión central.
- Medios: Desarrollo de un consenso sobre los medios que sirven para alcanzar metas, como la estructura de la empresa, la división de trabajo, el sistema de recompensa y el sistema de autoridad.
- Medición: Desarrollo de un consenso sobre los criterios para medir el desempeño del grupo en el cumplimiento de sus metas.

- Corrección: Desarrollo de un consenso sobre los medios o estrategias correctoras que conviene aplicar en el caso de que no se estén alcanzando sus metas (Schein, 1988, pp. 66-67).

En suma, de todo lo mencionado, el acoso laboral no es únicamente un problema a que afecta al individuo, sino que se convierte en un problema estructural que repercute en el bienestar emocional del trabajador, calidad de vida, participación de las personas en el entorno laboral, productividad y eficiencia. En este sentido, su la cultura organizacional oculta o normaliza esta problemática (por los supuestos invisibles de la teoría) se evidencia una vulneración de los derechos al trabajo decente del recurso humano.

En una empresa del sector público variables como género, edad, antigüedad, puesto de trabajo, pueden ser elementos que refuercen la vulnerabilidad de los trabajadores frente a sus pares que ejercen abuso o acoso, esto influye que la creación de un ambiente de trabajo sin equilibrio. En este sentido, este análisis se centra en cómo la cultura y clima organizacional configuran el contexto del acoso (niveles: producciones, valores, presunciones).

2.1.2. Modelo de acoso como proceso organizacional de Einarsen 2011.

El mobbing no es un fenómeno, sino un proceso escalar gradual. Einarsen (2011) clasificó el proceso de acoso en cuatro etapas; comportamientos agresivos, acoso, estigmatización y trauma severo. Estos elementos se explican a continuación:

- En un principio, los comportamientos agresivos pueden ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar.

- Posteriormente, la víctima puede ser expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más.
- La consiguiente estigmatización hace que para la víctima sea más difícil defenderse, ya que la imagen de ser una “persona problemática” se ha instalado entre sus compañeros y superiores.
- Al final del proceso de acoso, a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación (Einarsen y Hauge, 2006, p. 253).

En las últimas fases, es probable que ni la dirección ni los compañeros ofrezcan apoyo a las víctimas, sino que cuestionen el papel de las mismas en la situación, culpándoles de su propia desgracia (Leymann, 1996). A su vez, la falta de apoyo en el ambiente de trabajo se confirma en un estudio que muestra que las víctimas de acoso a menudo aconsejan a otras víctimas que abandonen su organización y busquen apoyo en otro lugar (Zapf y Gross, 2001).

De esta forma, el acoso no se refiere a actos únicos y aislados, sino más bien a comportamientos que son persistentes y repetidos, dirigidos hacia una o varias personas por un individuo o por un grupo. Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros ocasionalmente (Einarsen y Hauge, 2006).

Aunque los actos aislados de agresión y hostigamiento pueden ocurrir bastante a menudo en la interacción diaria en los lugares de trabajo, se ha observado que existe una

fuerte relación con una disminución en el bienestar y la satisfacción laboral si estas conductas tienen lugar con regularidad.

Este autor indica que el acoso laboral conlleva a los problemas de salud como resultado de la exposición al acoso, también pueden afectar a la satisfacción en el trabajo, a la productividad, y aumentar el número de ausencias (Hoel et al., 2003). Se han ofrecido distintas explicaciones a la relación entre mobbing y la rotación laboral. Dejar la organización puede ser una estrategia de afrontamiento ya que aleja a los individuos expuestos de la fuente del problema.

Condiciones Psicosociales como Antecedentes del Mobbing.

La hipótesis organizacional, que postula que un entorno de trabajo pobre crea las condiciones que pueden conducir al acoso psicológico en el trabajo, constituye uno de los enfoques más aceptados para explicar el mobbing. En este sentido, los factores relacionados con las deficiencias en el diseño del trabajo, deficiencias en los estilos de liderazgo, una posición expuesta socialmente, y un bajo nivel moral dentro del departamento parecen ser los principales factores que llevan al mobbing (Leymann, 1990, 1996).

Desde esta perspectiva, el acoso está causado principalmente por problemas en el diseño de la tarea y en el ambiente social de las organizaciones, siendo seleccionadas las víctimas por estar más expuestas socialmente (Einarsen, 2000). El acoso laboral se configura como un proceso relacional destructivo sistemático que integra las formas de acoso (verbal: insultos sistemáticos, sexual, discriminatorio y organizacional con las relaciones laborales disfuncionales, donde la desintegración grupal y polarización

(mobbing) erosionan la cohesión, amplificadas por la sobrecarga laboral como estresor estructural que excede recursos individuales, generando según el modelo transaccional de Lazarus una evaluación subjetiva de amenaza que precipita estrés crónico, burnout y vulneración de derechos. En este sentido, se analiza el proceso y las consecuencias del acoso laboral en los trabajadores (etapas, estigmatización, trauma, salida de la organización).

2.2. Marco Conceptual.

2.1.1. Acoso laboral.

Es el conjunto de comportamientos inaceptables dirigidos hacia una persona en el entorno laboral. Estos comportamientos, que pueden provenir de uno o más individuos de forma reiterada, se caracterizan su hostilidad y crea un ambiente toxico, perjudicando el bienestar general de la víctima, ya sea de carácter psicológico y sexual a la víctima (Bueno, 2024)

A menudo, este acoso se produce en marco de una relación de poder desigual, lo que dificulta que la víctima pueda enfrentarlo o denunciarlo. El acoso laboral se manifiesta de diversas formas, como humillaciones, discriminación y sobrecarga laboral, lo que provoca consecuencias negativas en su vida personal y profesional del trabajador. De acuerdo con Ibáñez (2024), los tipos de acoso laboral que pueden presentarse en el ámbito laboral son los siguientes:

- **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 intimidad 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.

El concepto del acoso laboral es fundamental, pues permite comprender de manera integral cómo estas conductas afectan al bienestar de los trabajadores, su rendimiento laboral y el clima organizacional en el que se desenvuelven. Al diferenciar los tipos y las clasificaciones del acoso laboral, se puede observar cómo se manifiesta y quienes lo ejercen, lo que abarca el acoso psicológico, físico y verbal hasta las clasificaciones que son vertical, horizontal y organizacional, lo que facilita la identificación y análisis del impacto del acoso en sus diversas formas, visibilizando las experiencias de los trabajadores afectados y promoviendo una mayor sensibilización frente a situaciones de acoso laboral.

2.1.2. Consecuencias del Acoso Laboral en el trabajador.

El acoso laboral en las organizaciones es una problemática compleja que afecta tanto a los individuos como al ambiente laboral. Este es el resultado de diversos factores que contribuyen a su manifestación, tales como un ambiente laboral tóxico, falta de liderazgo, rivalidad entre compañeros y el abuso de su poder de jerarquías. Es estos factores traen consigo graves consecuencias tanto para la salud mental como para la salud física de la persona acosada. Por lo tanto, se hace mención que la depresión, trastorno de ansiedad y 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)

2.1.3. Estrés laboral.

Es la reacción del sujeto en relación a 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 difíciles de 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 surge 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 deteriora el bienestar integral del colaborador, sino también afecta negativamente la productividad de la empresa.

2.1.4. Relaciones interpersonales.

Son los vínculos que se establecen entre dos personas, desarrollando 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).

2.1.5. Relaciones laborales.

Es el vínculo entre 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).

2.1.6. 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).

2.1.7. Cultura organizacional.

Chiavenato con la expresión “cultura organizacional” define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización (2011, p. 5).

Esta definición enfatiza el rol de la cultura como un mecanismo regulador que influye en el volumen de ingresos (contrataciones) y egresos (renuncias o despidos), determinando la permeabilidad de la organización ante el mercado laboral. En esencia, una cultura organizacional fuerte y atractiva fomenta la retención al alinear valores, normas y expectativas de los empleados con los objetivos institucionales, reduciendo así la rotación involuntaria o voluntaria

2.1.8. Riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales emergen como hilo conductor central en el análisis de los resultados de esta investigación, catalogados como factores del entorno laboral y social con alta probabilidad de ocasionar daños en la salud física, psíquica o social de los trabajadores. Estos se desarrollan en la organización del trabajo, el contenido de las tareas y el entorno relacional, generando estrés crónico, ansiedad o síndrome de burnout. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2025). En contextos vulnerables como la minería, estos riesgos se intensifican, afectando trayectorias laborales fragmentadas y la salud ocupacional.

Entre sus principales dimensiones propuestas por Gallardo et al. (2019) se articulan con marcos teóricos clave como la cultura organizacional de Edgar Schein (2010) que postula los supuestos básicos compartidos como generadores invisibles de riesgos psicosociales y el modelo de acoso laboral de Ståle Einarsen (2020), que enfatiza el mobbing como proceso relacional destructivo. Así, los riesgos psicosociales no solo describen síntomas, sino que explican dinámicas organizacionales patogénicas observables en los resultados empíricos:

Demandas psicológicas: Incluye la sobrecarga laboral que agota recursos cognitivos y emocionales, como el equilibrio trabajo-familia. Desde Schein, esto refleja supuestos culturales de "alta exigencia sin límites"; Einarsen lo vincula a presiones iniciales que escalan a mobbing si no se gestionan.

Control y autonomía: Horarios rígidos y decisiones no favorables generan frustración en entornos inflexibles. Schein los asocia a artefactos culturales visibles (normas jerárquicas), mientras Einarsen advierte su rol en la desempoderación que precede al acoso sistemático.

Apoyo social y liderazgo: Ausencia de redes de pares o jefes inmediatos obstaculiza objetivos organizacionales. Integrando Schein, esto surge de valores subyacentes de individualismo; Einarsen lo cataloga como "exclusión social activa", un predictor clave de burnout en resultados laborales.

Recompensas y reconocimiento: Escasas compensaciones económicas o "sueldo emocional" perpetúan precariedad. Schein lo explica como inconsistencia entre supuestos y prácticas visibles; Einarsen resalta cómo la falta de equidad fomenta dinámicas de victimización prolongada.

Relaciones interpersonales: Conflictos, acoso o doble presencia (trabajo-familia) crean climas hostiles. Einarsen lo define como mobbing (hostigamiento grupal persistente), amplificado por la cultura organizacional de Schein, que normaliza supuestos tóxicos en sectores.

Esta integración de Schein y Einarsen con las dimensiones de Gallardo posiciona los riesgos psicosociales como eje analítico unificador para interpretar los resultados, revelando cómo la cultura organizacional y el mobbing modulan vulnerabilidades psicosociales en trabajadores expuestos.

2.1.9. Gestión de Trabajo Social e riesgos psicosociales.

En esta dimensión específica, el trabajador social identifica factores como sobrecarga emocional o acoso laboral mediante evaluaciones participativas, diseña intervenciones preventivas (talleres de resiliencia, protocolos anti-mobbing) y media en conflictos para reducir estrés crónico y burnout, alineándose con normativas de salud ocupacional (Unir, 2025).

Sus enfoques están compuestos de la siguiente manera:

- Enfoque Preventivo-Promocional.

Se centra en identificar tempranamente factores de riesgo mediante evaluaciones, diseñando talleres de manejo emocional y autocuidado que fortalecen competencias psicosociales antes de que escalen a burnout o mobbing.

- Enfoque Sistémico Organizacional.

Analiza la organización como ecosistema interconectado, interviniendo en demandas laborales, autonomía decisoria y apoyo social mediante rediseño de procesos inclusivos, protocolos anti-acoso y planes de ajuste razonable.

- Enfoque de Mediación y Resolución de Conflictos.

Utiliza técnicas restaurativas y negociación facilitada para resolver tensiones interpersonales, promoviendo culturas de diálogo que transforman relaciones tóxicas en redes solidarias. (Gallardo et al., 2019).

2.3. Marco 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, 2008, p. 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, 2008).

A partir de este artículo se puede evidenciar que, se debe otorgar el derecho al trabajo a todos y todas, otorgando condiciones adecuadas y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades. Sin embargo, este artículo no se establece en su totalidad, porque aún vemos entornos laborales con escasos recursos, donde no se otorgan los implementos de trabajo adecuados y con largas jornadas de trabajo lo que puede causar estrés y a la vez insatisfacción laboral.

2.3.1. Tratados y Convenios Internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Desde este cuerpo legal internacional se estipula que el ser humano tiene derecho a un trabajo, el cual lo podrá elegir por su propia cuenta, asegurando que tenga todas las condiciones satisfactorias y equitativas, recibiendo un salario justo y digno, que le asegure una existencia adecuada a la persona y su sistema familiar, así como el derecho de poder sindicarse con otros compañeros. Además, se estipula que el ser humano tiene derecho a un tiempo libre, a descanso, es decir, tiene derecho a las vacaciones anuales y deben ser pagadas (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

Se vuelve a corroborar la importancia del derecho del trabajo en una normativa internacional, en donde las instituciones se encuentran en la obligatoriedad de otorgar este derecho con todos los beneficios como lo indica la ley.

El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

Es una de las normativas internacionales que es clave para luchar contra la violencia y acoso en el ámbito laboral. Este convenio que fue adoptado en el 2019 reconoce el derecho de todos los trabajadores a un entorno libre de violencia y acoso. 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.

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.

Es complejo abordar el acoso laboral y el estrés en el entorno al trabajo, puesto que, ambas problemáticas tienen un impacto considerable en diferentes dimensiones de los trabajadores (salud, bienestar, rendimiento laboral). El convenio 190 de la OIT es una herramienta fundamental para erradicar la violencia y el acoso laboral, protegiendo tanto la integridad física como emocional del trabajador. Este promueve un ambiente laboral saludable y una cultura organizacional equitativa y positiva, lo cual es importante para el desarrollo de relaciones laborales que se basen en el respeto y empatía. Además de implementar políticas claras que prevengan el estrés y acoso laboral en los trabajadores.

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

El presente cuerpo normativo es esencial para la protección y cumplimiento de los derechos de los colaboradores, puesto que tiene como finalidad construir un entorno de trabajo con un clima laboral favorable. A su vez, se establecen patrones prevenir situaciones de acoso en el trabajo, una problemática que incide tanto en el rendimiento laboral como en la dimensión de bienestar del colaborador. También, este cuerpo legal contribuye a que las personas que han sido víctimas de acoso acceder a mecanismos y herramientas para proceder a denuncias, con la finalidad de construir un entorno de trabajo más equitativo y seguro para todos y todas. (SERVICIO, 2017)

En la ley orgánica de 2017, en el artículo 1 del capítulo 1, define el acoso laboral como cualquier comportamiento que atente contra la dignidad de una persona y que sea

ejercido de forma reiterada en el lugar de trabajo, toda acción que provoque maltrato o humillación a un trabajador, afectando negativamente su situación laboral, será considerada una actuación discriminatoria.

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 denunciante 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).

El cuerpo legal manifiesta diversos vacíos cuando se requiere la implementación de protocolos internos en las organizaciones, puesto que, que no exige delegar recursos del Estado para las respectivas capacitaciones efectivas que promuevan entornos de trabajo seguros, lo cual limita los registros formales de los sistemas del MDT sin revisiones o pruebas psicosociales, ni sanciones a causa del incumplimiento reiterado de metodologías y canales de denuncias para hacer frente a casos de acoso en el trabajo.

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, 2 (Planificación, 2024)

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 Ecuador no se detiene

Tras la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo “Ecuador no se detiene” 2025-2029, el país se ha declarado formalmente en una ruta de consolidación del empleo digno y del respeto irrestricto de los derechos laborales, especialmente en el ámbito del sector público. En este marco, el acoso laboral deja de ser un simple “conflicto interpersonal” para convertirse en una vulneración directa de los principios de dignidad, igualdad y salud en el trabajo que el propio PND busca promover. Sin embargo, entre la declaración política nacional y la realidad cotidiana de las instituciones públicas se abre una brecha. (Secretaría Nacional de Planificación, 2025).

Desde ese nivel general, el Acuerdo Ministerial MDT-2025-093, mediante el cual el Ministerio del Trabajo obliga a todas las instituciones del sector público a diseñar e implementar protocolos de prevención, protección y sanción frente a la discriminación, violencia y acoso laboral. Este cuerpo legal demanda de carácter urgente canales de denuncias, medidas de protección a los trabajadores víctimas de acoso y quienes han presenciado dichas situaciones, procesos de investigación y sanciones encaminadas a la gravedad de cada caso, lo que a primera instancia se presenta como un enfoque robusto para convertir los contextos de trabajo.

En este sentido, el problema del acoso puede presentarse en diversas maneras como aislamiento, humillaciones violencia física y verbal, sobrecarga de trabajo, hostigamientos por parte de trabajadores o superiores y horarios de trabajo extenuantes. Cada caso revela una relación de poder desigual, donde la jerarquía, el género, la edad o el tipo de contrato se convierten en recursos para ejercer presión y mantener silenciadas a las víctimas. El análisis puede señalar que, aunque la norma nacional exige la creación de protocolos, en la práctica muchas instituciones los reducen a documentos

simbólicos, sin canales de denuncia reales, sin acompañamiento a quienes se arriesgan a hablar, y sin sanciones efectivas a quienes abusan de su posición.

El PND y el Acuerdo MDT-2025-093 declaran una política de trabajo digno y de entornos laborales libres de violencia; por otro, la empresa pública de Daule muestra cómo esas declaraciones se quedan en el plano jurídico si no se acompañan de una transformación real de las relaciones de poder, de las prácticas de gestión y de las culturas organizacionales. (Secretaría Nacional de Planificación, 2025).

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).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación.

Este estudio adopta un enfoque mixto secuencial explicativo, que integra perspectivas cualitativa y cuantitativa para analizar de manera integral el impacto del acoso laboral y riesgos psicosociales en trabajadores vulnerables.

Desde la perspectiva de los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los enfoques mixtos combinan procesos sistemáticos, empíricos y críticos, recolectando y analizando datos cuantitativos (numerales, generalizables) y cualitativos (subjetivos, contextuales), lo que permite una triangulación que enriquece la validez y profundidad de los hallazgos.

El diseño secuencial explicativo opera en dos fases interconectadas como son:

Fase cuantitativa inicial (encuestas): Cuantifica la prevalencia, severidad y correlaciones del acoso laboral (frecuencia de mobbing según Einarsen, o dimensiones de riesgos psicosociales de Gallardo). Esto genera estadísticas descriptivas e inferenciales para identificar patrones poblacionales.

Fase cualitativa subsiguiente (entrevistas): Profundiza en las percepciones subjetivas, vivencias y mecanismos causales revelados por la fase previa. Los hallazgos de carácter cualitativo encaminan la selección de los casos (colaboradores con elevados índices de acoso) e interrogantes de carácter exploratorio, que contribuyen a explicar los motivos y cómo surge el problema, más allá de una sencilla descripción de los casos de acoso.

La unión suscita en la fase de análisis condensado, la información cualitativa muestra defectos o tendencias de enfoque cualitativo (explica como la sobrecarga en el trabajo se vincula con el burnout relacionada con lo que da a conocer Schein y Einarsen), a través de técnicas como codificación a partir de los temas de estudio. Esto fortalece el rigor analítico, triangulando evidencias para generar conclusiones robustas y recomendaciones prácticas, superando limitaciones de enfoques aislados.

3.2. Tipo de Investigación.

Este estudio se fundamenta en un carácter exploratorio-descriptivo con diseño mixto; por ello, este tipo de investigaciones, se enfocan en mostrar nuevos conocimientos y elementos en los fenómenos de estudio, logrando así un conocimiento más amplio. Es decir que la persona que tiene el rol de investigar pasa a ser parte de la realidad puesto que, vive dichos acontecimientos de los sujetos de estudio. (Hernandez Sampieri, 1997)

Un aspecto clave a considerar es constatar qué aspectos han sido investigados sobre el problema objeto de estudio, en base a esto, se procede a conocer nuevos elementos que no han sido lo suficientemente tratados o no han sido en lo absoluto investigados o se ignoran por completo (Rojas, 2015).

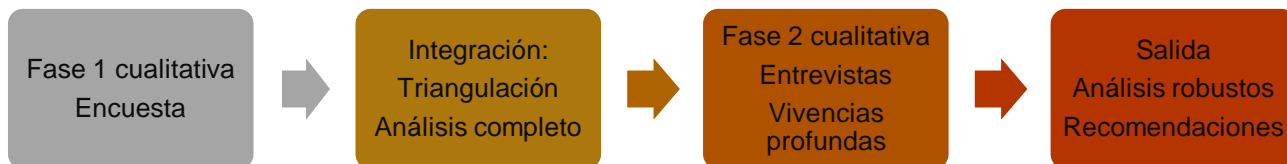
Se aplicó el método descriptivo con la finalidad de caracterizar las percepciones y las estrategias; a su vez es exploratorio porque no hay suficientes antecedentes de la empresa de estudio. En este sentido, el estudio no busca establecer relaciones estadísticas, sino describir y comprender percepciones.

3.3. Método Secuencial-explicativo.

Para Bryman (2006) el enfoque multimétodo (enfoque que combina lo cuantitativo y lo cualitativo) se divide en distintos métodos los cuales son, múltiple, mixto, integrado, multimodal o multi estrategia. El método múltiple también forma parte de la presente investigación, puesto que es una estrategia de investigación basada en un grupo de distintos métodos y técnicas de comprensión para un mismo problema, tomando en cuenta criterios de combinación entre las rutas y procedimientos manejados para promover y aprobar el conocimiento científico del estudio (Blanco y Pirela, 2016)

3.4. Población y muestra.

La población o universo se constituye por los factores que tienen una vinculación directa en un específico entorno, lo cual cumple con dimensiones que poseen cualidades



en común (Bernal, 2010). Además, este componente metodológico es meramente relevante para conocer la totalidad de todas aquellas unidades que guardan características similares, las cuales podrán ser utilizadas para obtener información necesaria en nuestro estudio.

La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores de una empresa del sector público un total de 82 colaboradores, quienes nos brindaron información subjetiva a través de la aplicación de dos técnicas.

<i>División</i>	<i>F</i>	<i>M</i>	<i>Total General</i>
<i>Operativa</i>	33	16	49
<i>Administrativa</i>	21	5	26
<i>Técnica</i>	2	5	7
<i>Total</i>	56	26	82

Información obtenida de data de la empresa pública

La presente tabla muestra la división de los colaboradores de la empresa de se realizó el estudio y el levantamiento de información. En este sentido el universo es de 82 empleados. Por otro lado, se encuentra la muestra de estudio, la cual para Bernal (2010) representa una parte de la población de estudio donde se pretende levantar datos de los sujetos objetos de estudio

Es esencial hacer énfasis que, la muestra de esta investigación se trabajó bajo la predisposición de los sujetos de estudio, 50 colaboradores para encuestas (cuantitativo) y 6 trabajadores para entrevista (cualitativo) en donde se incluyen jefaturas, responsables institucionales y trabajadores de distintas áreas.

3.5. Muestreo.

En este caso, el muestreo que se usará para la investigación tanto para el enfoque cualitativa y cuantitativa es el no probabilístico por conveniencia, en donde la metodología para su selección de muestra es práctica, pues no tiene una vinculación con las probabilidades, sino por las cualidades determinadas que se le otorgan al estudio para que concreten los criterios (Hernandez et al., 1997). Se utilizó este tipo de muestreo debido a que los participantes cumplieron determinados criterios de selección para participantes.

Criterios Muestrales:

- Colaboradores hombres y mujeres.
- Colaboradores con más de un año en la empresa.
- Diversidad de áreas.
- Diversidad de niveles jerárquicos.
- Personal con predisposición para trabajar en el estudio.

3.6. Formas de recolección de información.

Para el levantamiento de información para esta investigación, fue necesario utilizar los objetivos específicos planteados al inicio del desarrollo de este estudio, en este sentido, se pudo establecer técnicas y herramientas adecuadas para que dichos objetivos puedan ser cumplidos a cabalidad (Hurtado, 2000).

En este estudio se han declarado dos técnicas con sus respectivos instrumentos, las mismas que han respondido a los objetivos planteados. Con enfoque cuantitativo se

implementó una encuesta con un cuestionario de 25 preguntas cerradas, la misma que fue aplicada a una muestra de 50 trabajadores de una empresa del sector público

Dicha técnica de enfoque cuantitativo es mayormente seleccionada en estudio con nivel descriptivo. Este instrumento permitirá dar respuesta a los objetivos. Para llevar a cabo la aplicación se utilizó formulario de Google Fromm enviando el enlace de manera digital a los colaboradores participantes, quienes introdujeron sus respuestas a partir de su voluntariedad de contestación.

Este instrumento fue elaborado por la investigadora a partir de la matriz de operacionalización de variables para dar respuesta a los objetivos específicos de este estudio, en la cual se establecieron variables, subvariables e indicadores, surgiendo de esta manera preguntas para ambos instrumentos. A su vez, para la validación de los instrumentos se abarcaron las categorías de estudio las mismas que fueron tomadas de los objetivos específicos. Para la confidencialidad de datos se construirá un consentimiento informado con la finalidad de garantizar confidencialidad de la información otorgada por los participantes.

3.7. Formas de análisis de información.

En cuanto a evaluar la información recolectada, los datos cualitativos se procesaron y analizaron a partir de la codificación axial, con ayuda de la matriz de operacionalización de variables construida a partir de los objetivos de investigación con sus respectivas dimensiones y variables.

Después de esta etapa, el análisis de información se vuelve más fructífero y con mayores elementos que permiten una triangulación robusta y con mayores elementos para entender el problema objeto de estudio. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

A su vez, con la técnica de enfoque cuantitativo, como son las encuestas se procedió a la ejecución de una tabulación de información y estadística descriptiva realizada en Excel, lo cual contribuyó a la elaboración de gráficos estadísticos. Esto se realizó mediante fórmulas de Excel que permitió incluso la construcción de gráficos bivariados.

También, se realizará una triangulación metodológica con los diferentes elementos de los marcos referenciales: conceptual y estratégico, con la finalidad de realizar un análisis a profundidad.

La integración de los datos se realizó en la fase de análisis e interpretación. Los resultados cuantitativos permitieron identificar tendencias en las manifestaciones del acoso laboral, mientras que los datos cualitativos fueron utilizados para profundizar y explicar dichas tendencias desde las experiencias de los participantes.

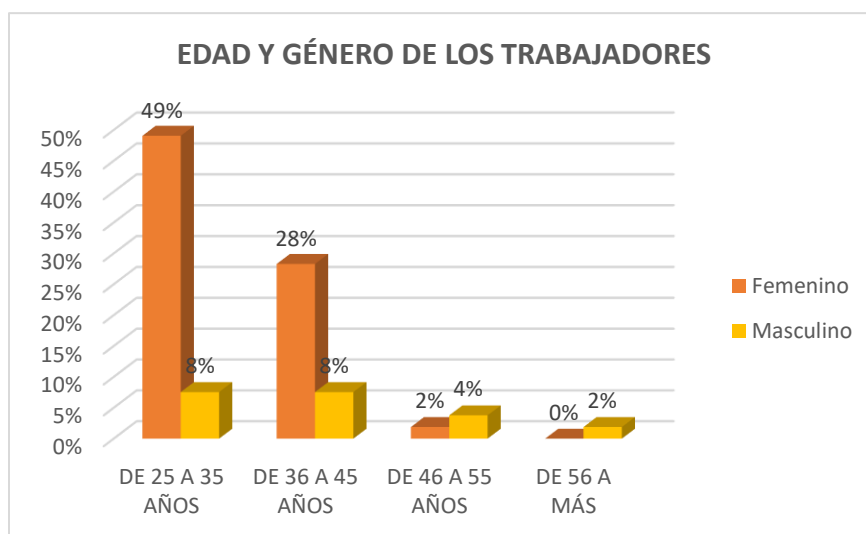
La integración se efectuó mediante un proceso de articulación por categorías, en el cual los hallazgos cuantitativos fueron contrastados y complementados con la información cualitativa, permitiendo una comprensión más integral del fenómeno. Este proceso se desarrolló bajo un enfoque explicativo, donde los resultados cualitativos aportaron significado y contexto a los datos numéricos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente apartado se establecen los resultados de investigación los cuales fueron obtenidos a partir de la aplicación de instrumentos declarados en la metodología de investigación.

4.1. Caracterización de la muestra.

4.1.1. Edad y género de los trabajadores.



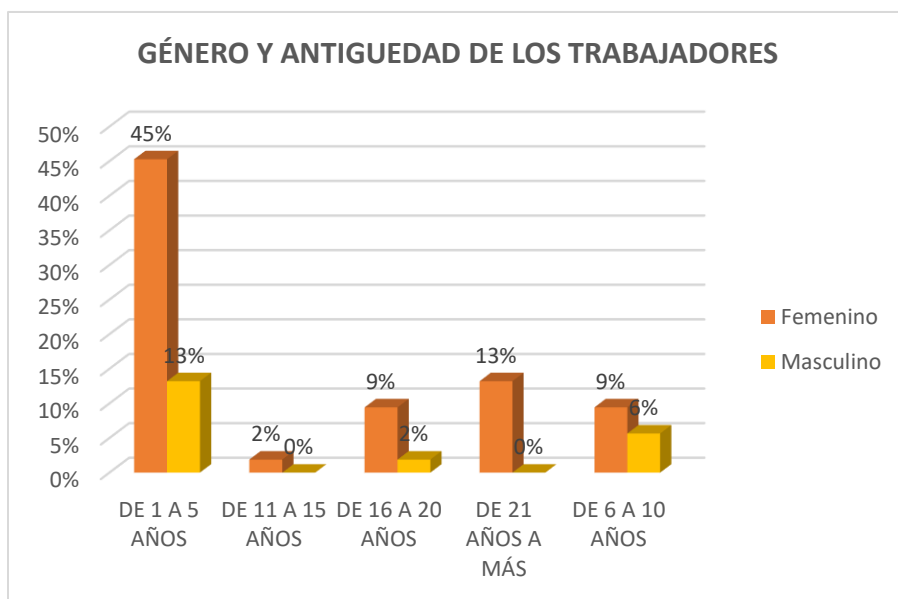
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

En el presente gráfico se visualizan la edad y género de los trabajadores de la empresa del sector público de Daule, en donde un 49% son de género femenino y poseen entre 25 a 35 años, seguido de un 28% de este mismo grupo que poseen entre 36 a 45 años de edad, a su vez, una minoría del 8% que represente una doble igualdad que poseen entre 25 a 35 años y entre 36 a 45 años de edad. Esto indica que hay una

concentración significativa de trabajadoras mujeres en torno a los 25 a 35 años según la muestra o la población encuestada.

Expuestos estos datos, se indica que en hay más mujeres adultas de género femenino, frente a una minoría de adultos hombres que conforman la muestra encuestada.

4.1.1. Género y antigüedad de los trabajadores.



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

En el gráfico 2, se presentan datos del género y antigüedad de los trabajadores de la empresa del sector público. Los datos estadísticos indican que, un 45% de los trabajadores de género femenino tienen entre 1 a 5 años laborando en la empresa, seguido de un 13% de género masculino quienes poseen la misma antigüedad; un 9% de mujeres tienen una antigüedad de 16 a 20 años en la empresa y un 6% de trabajadores hombres tienen de 6 a 10 años como colaboradores en la institución.

Estos hallazgos nos indican que hay un mayor número de mujeres trabajando y con mayores años dentro de la institución, frente al número de hombres que existe una menor cantidad de colaboradores ejerciendo roles en la organización. En este contexto se puede interpretar que la empresa trabaja bajo un enfoque de igualdad de oportunidades tanto para hombres y mujeres.

. En donde se deja de lado los estereotipos y barreras de género para acceder a un trabajo formal, dando como evidencia posibilidades de desarrollo profesional en ellas. A su vez, este dato puede indicar que los colaboradores quienes tienen un mayor tiempo laborando puede ser una red de apoyo para ser soporte durante el proceso de adaptación al entorno de trabajo para quienes ingresan a laborar en la empresa.

4.1.2. Muestra cualitativa de los trabajadores.

Código	Género	Antigüedad	Instrucción
<i>Ent.1.AL, 2025</i>	Femenino	4 años	Tercer nivel
<i>Ent.2.AL, 2025</i>	Femenino	7 años	Tercer nivel
<i>Ent.3.AL, 2025</i>	Masculino	3 años	Cuarto nivel
<i>Ent.4.AL, 2025</i>	Femenino	10 años	Tercer nivel

Fuente: Datos obtenidos de las entrevistas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

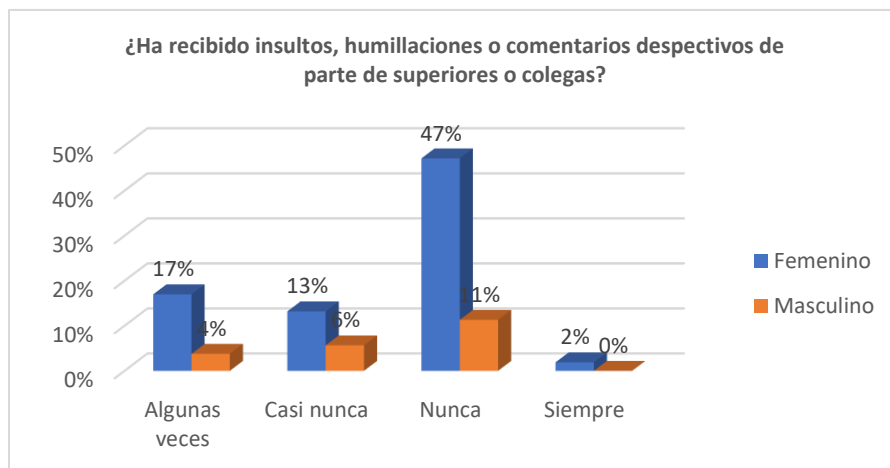
En la presente tabla se establecen las características de la muestra cualitativa de trabajadores de la empresa del sector público, en donde se puede visualizar profesionales de cuarto y tercer nivel pertenecientes al área operativa y administrativa de

la empresa, los cuales son hombres y mujeres. Es importante resaltar que este grupo de trabajadores tiene una variada antigüedad lo que les ha permitido acoplarse a los diferentes procesos y cambios que demandan la globalización.

4.2. Objetivo Específico 1: Describir las formas y expresiones del acoso laboral según las experiencias de los trabajadores.

4.2.1. Formas de acoso laboral.

Figura 1: ¿Ha recibido insultos, humillaciones o comentarios despectivos de parte de superiores o colegas?



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

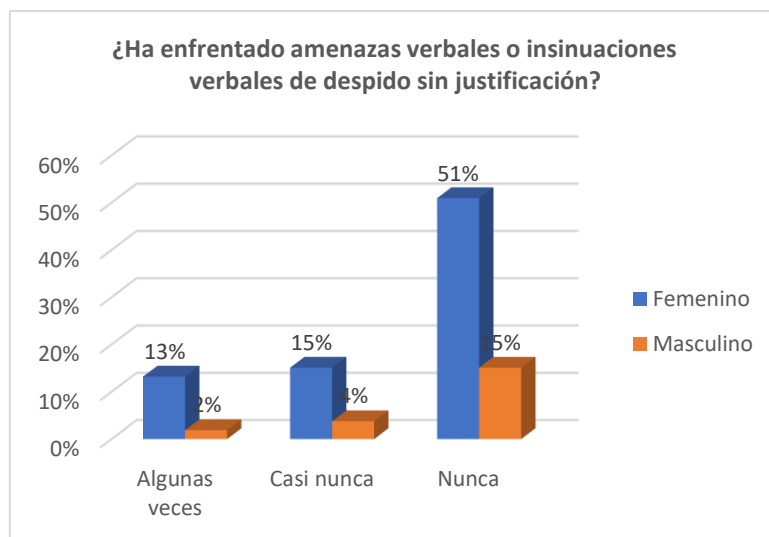
El presente gráfico muestra estadísticas en relación a la pregunta ¿ha recibido insultos, humillaciones o comentarios despectivos de parte de superiores o colegas?, en donde los trabajadores de género femenino respondieron en un 47% que nunca han vivenciado dichas situaciones.

En base a lo anterior, se observa artefactos visibles de una cultura organizacional respetuosa (Schein, 2010). Sin embargo, esta aparente fortaleza debe interpretarse

críticamente en contextos jerárquicos públicos, la ausencia reportada de acoso no equivale a salud psicosocial, sino puede reflejar normalización del silencio o infantilización protectora hacia mujeres, enmascarando dinámicas subterráneas de control.

Esta lectura se valida con el 17% que reporta “algunas veces”, cuya magnitud cobra sentido frente al relato Ent.1.AL (2025): **“Existe la idea de que el cargo asignado te da derecho a humillar a los demás, se usa la información personal como elemento que denigre al otro y el acceso al jefe como un privilegio para pisotear a otros”**. A la luz de Einarsen (2011), este testimonio evidencia la etapa 1 del mobbing: “comportamientos agresivos sutiles e indirectos, difíciles de reconocer y afrontar” (Einarsen y Hauge, 2006, p. 253).

Figura 2: ¿Ha enfrentado amenazas verbales o insinuaciones verbales de despido sin justificación?



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

En la presente figura se muestra las estadísticas sobre la pregunta ¿Ha enfrentado amenazas verbales o insinuaciones verbales de despido sin justificación? En donde un 51% de las mujeres encuestadas indicó que nunca han enfrentado dichas situaciones. Esto se interpreta como una normalización cultural de este fenómeno (Schein, 2010). En empresas públicas, esta estadística aparente refleja supuestos básicos invisibles que legitiman el poder jerárquico como herramienta de control, donde la no-denuncia no equivale a no-existencia, sino a domesticación preventiva del disenso.

Se evidencia una tendencia del 13% que reporta “algunas veces”, cuya intermitencia es precisamente el marcador estructural del mobbing según Einarsen (2011). Los relatos lo evidencian:

Ent.2.AL (2025): “El rendimiento decae drásticamente... por el mismo miedo a equivocarnos y si nos equivocamos nos indican que nos van a despedir.”

Esta información evidencia cómo las amenazas de despido han desarrollado un ciclo vicioso de temor, que tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral de los trabajadores en especial de mujeres.

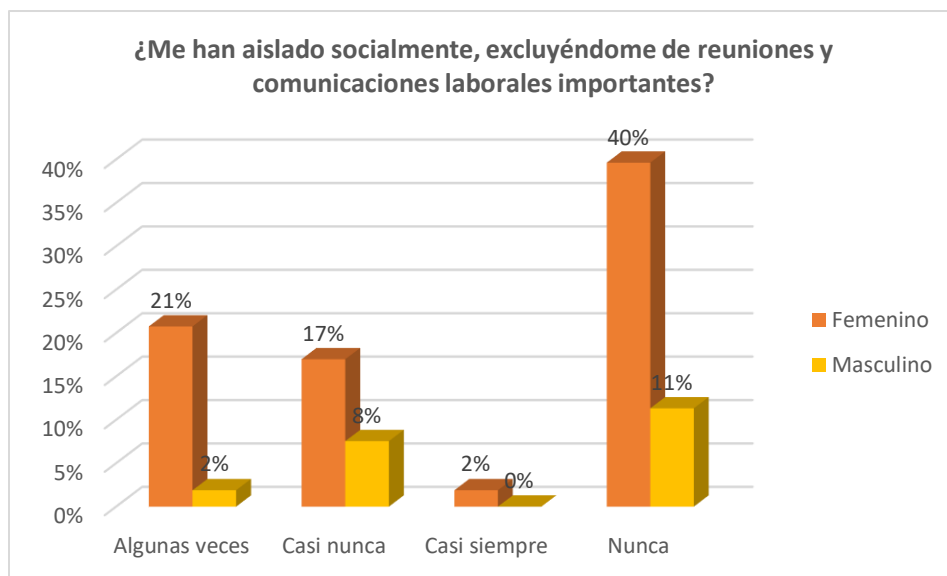
Ent.4.AL (2025): “Hay compañeros que han normalizado que les digan que los van a despedir.”

Dichas declaraciones revelan una normalización cultural del acoso en partes de la organización pública, donde el miedo a equivocarse provoca más errores y perpetúa un clima de inseguridad. En este sentido, el acoso laboral presentado en amenazas intermitentes desarrolla un patrón performativo-miedo-errores que incluye amenazas,

esto se relaciona con lo dicho por Schein quien trae a contexto el artefacto visible de supuestos culturales de dominio punitivo.

A su vez, la Organización Internacional del Trabajo (2021) muestra que dicha dinámica a nivel internacional se muestra en un 10-15% lo cual incide en una prevalencia dentro de las instituciones, lo cual normaliza y opera como recurso empresarial que perpetua la discriminación, violencia, inseguridad en los entornos de trabajo sin alcanzar indicios de “crisis detectable”.

Figura 3 ¿Me han aislado socialmente, excluyéndome de reuniones y comunicaciones laborales importantes?



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

Se analiza el dato estadístico sobre ¿Me han aislado socialmente, excluyéndome de reuniones y comunicaciones laborales importantes? En donde un 40% de mujeres optaron por el indicador nunca.

Esto representa un indicador positivo en relación a la inclusión parcial en el contexto de riesgos psicosociales como el acoso laboral. A su vez, se alinea con lo mencionado por Einarsen (2006) sobre los aspectos positivos de las dinámicas grupales, sugiriendo que se ponen en práctica estrategias organizacionales que promueven la participación equitativa y se fomenta una cohesión.

No obstante, el 21% escogió el indicador “algunas veces” lo que activa la alarma estructural de Einarsen (2006) en donde el aislamiento intermitente es táctica predatoria de mobbing, más destructiva que la exclusión total por su ambigüedad psicológica. Esto se evidencia en los relatos de los trabajadores:

Ent.4.AL (2025): “El aislamiento te deja fuera de reuniones clave o te quitan funciones de golpe para que te sientas inútil, todo esto es un abuso de poder silencioso pero constante.”

Ent.4.AL (2025): “Se menosprecia la opinión de las mujeres como excusa para el aislamiento... miradas intimidantes hacia las víctimas.”

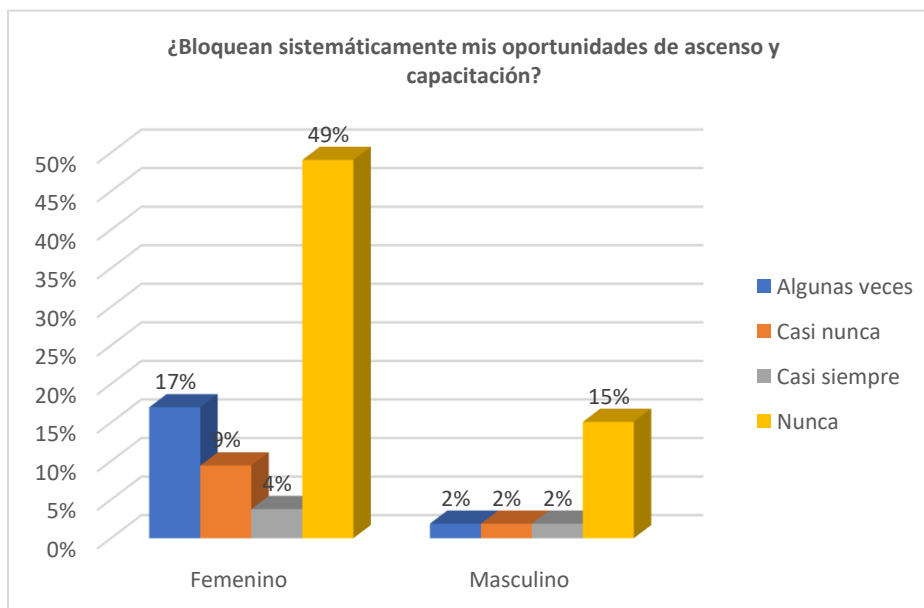
Este relato se vincula con la fase de exclusión social que propone Einarsen en su modelo teórico, donde el aislamiento sistemático refleja para el trabajador ineficiencia para cumplir con sus funciones o tareas laborales, a través de la privación de información y roles, desarrollando estrés crónico y baja autoestima.

En esta misma línea, se identifica un factor latente, en este grupo de mujeres trabajadoras, en donde las trabajadoras han percibido situaciones de menosprecio en

relación a la opinión de ellas como excusa para el aislamiento., “**sé dar mi opinión, pero no toman en cuenta mis superiores**” (Ent.4.AL, 2025). Esto se relaciona con lo que propone Schein en su teoría, en donde menciona 3 niveles de la cultura organizacional, posicionado este discurso de entrevista en el primer nivel, el cual describe la existencia de un lenguaje coloquial que contiene micro - machismos que los trabajadores varones, normalizan en los puestos de trabajo. También no pasan desapercibidas miradas intimidantes hacia las víctimas, gestos despectivos o exclusión en reuniones grupales de ciertos trabajadores a mujeres. (Schein, 1988).

4.2.2. Expresiones de Acoso Laboral.

Figura 4 ¿Bloquean sistemáticamente mis oportunidades de ascenso y capacitación?



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público

Cuando se habla de oportunidades de ascenso y capacitación, se hace referencia al proceso mediante el cual un trabajador accede a capacitación, promoción y reconocimiento dentro de su espacio laboral. Además, es otorgar programas que oferten oportunidades de desarrollo profesional es una estrategia importante para promover el bienestar de los colaboradores en la empresa. (Brito et al., 2020).

En relación a la figura 4 en relación a la pregunta ¿Bloquean sistemáticamente mis oportunidades de ascenso y capacitación? Se evidencia que 49% de las mujeres no se han visto privadas frente a estos beneficios. Esto puede presentar motivación y satisfacción laboral para los trabajadores de la empresa del sector público. Esto no se interpreta como una equidad meritocrática, sino techo de cristal selectivo (Baberá et al., 2002).

En empresas públicas esta estadística enmascara supuestos culturales de género (Schein, 2010) que asignan desarrollo profesional condicional, preservando élites masculinas mediante acceso diferenciado disfrazado de “mérito”. Sin embargo, se evidencia otro dato estadístico el cual evidencia que el 17% de las trabajadoras mujeres se han visto privadas de acceder a capacitaciones y oportunidades de ascenso, lo cual revela la magnitud real del riesgo psicosocial estructural, confirmado por el testimonio revelador:

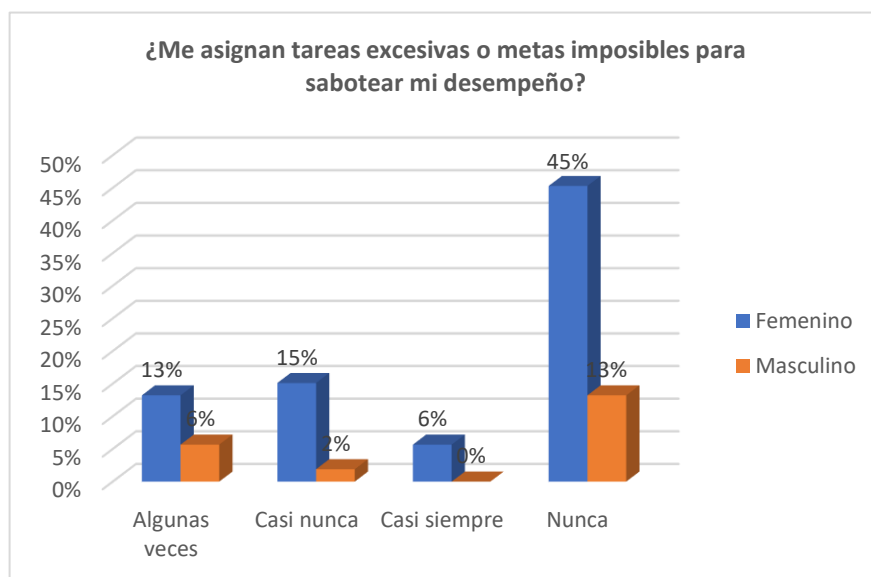
Ent.4.AL (2025): “Como mujer no veo transparencia en los ascensos, siento que siempre hay como una excusa o barrera para ello.”

Este extracto de entrevista trae a contexto con lo que se conoce como techo de cristal. Desde la perspectiva de Baberá et al. (2002), este concepto alude a aquellos

obstáculos invisibles que privan el avance de la formación profesional de las mujeres pese a la existencia de oportunidades.

En el contexto de la empresa, aunque se ofertan capacitaciones y oportunidades de ascenso, se perciben preferencias que representa un obstáculo para acceder a un puesto de ascenso en su carrera profesional.

Figura 5 ¿Me asignan tareas excesivas o metas imposibles para sabotear mi desempeño?



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

El presente gráfico muestra estadísticas sobre ¿Me asignan tareas excesivas o metas imposibles para sabotear mi desempeño? En donde un 45% de mujeres que laboran en la empresa del sector público indicaron que nunca han experimentado estas situaciones de sobrecarga de trabajo. Esto evidencia una adecuada gestión por parte de jefes inmediatos para la asignación de tareas en las áreas.

Este dato no valida gestión adecuada, sino sobrecarga selectiva estratégica (Schein, 2010). En empresas públicas, este dato enmascara supuestos culturales de productividad punitiva donde la “carga justa” se asigna diferencialmente, preservando agotamiento controlado sin alcanzar crisis sistémica visible.

A su vez, el 13% indicaron “algunas veces” sobre la pregunta realizada, lo cual delata la táctica Einarsen (2011) de sobrecarga intermitente, más destructiva que la constante por generar duda auto perceptiva. A la luz de Ibáñez (2024) está sobrecarga la clasifica como acoso vertical descendente, catalogando como sabotaje jerárquico que suele ser vinculado directamente con ausentismo, rotación y enfermedades profesionales.

4.3. Objetivo Específico 2: Interpretar las percepciones de los trabajadores sobre las causas y consecuencias del acoso en su entorno laboral que representa un riesgo psicosocial.

4.3.1. Causas Organizacionales del acoso Laboral.

El acoso laboral, es catalogado como un riesgo psicosocial de entorno laboral del sector público, donde factores como la rigidez, relaciones de poder, mandatos de jefes a colaboradores y la ausencia de protocolos refuerza el acoso en el trabajo lo cual incide en la salud mental de los trabajadores desarrollando estrés, enfermedades propias del trabajo, baja autoestima, poco sentido de pertenencia a la empresa y rotación en el trabajo. (Mayra, 2020)

La ausencia de protocolos no es omisión administrativa, sino tolerancia organizacional activa (Einarsen, 2011) que Schein (2010) explicaría como supuesto básico institucionalizado: “el silencio protege al poder”. Los relatos lo desnudan:

Ent.4.AL (2025): “La no existencia de protocolos genera una sensación de desprotección total... el silencio se convierte en la única regla, permitiendo que el acosador se sienta invencible.”

Ent.3.AL (2025): “Sin reglas claras, el acosador moldea el entorno a su antojo y las víctimas quedamos en un estado de indefensión absoluta.”

En este sentido, la indefensión no es efecto colateral, sino condición estructural del mobbing. Martínez (2021) documenta agotamiento emocional, pero el análisis profundo revela psicopatología organizacional, sin protocolos, la institución externaliza su violencia psicosocial hacia víctimas, preservando homeostasis mediante rotación de "desechables". La OIT (2021) indica que entre un 10% a 15% hay denuncias, no normalización el acoso en el trabajo y quedan impune.

La dimensión “apoyo social y liderazgo” que menciona Gallardo et al. (2019) se desborda debido a la ausencia de protocolos, transformando a la institución pública en reproductora de situaciones de acoso laboral, demandando intervención y la aplicación de normativas nacionales e internacionales que quiebren la triada de silencio, hegemonía y victimario del acoso.

4.3.2. Causas Relacionales del acoso laboral.

Las jerarquías rígidas existentes en empresas del sector público no son estructurales, más bien han existido siempre debido a la normalización activa de esta

problemática como lo es el mobbing que Schein (1988) centraría en supuestos básicos del nivel 3, los cuales se catalogan como afectaciones profundas que se encuentran tras la resolución de una situación determinada. La acomodación de situaciones no se convierte en resiliencia, más bien en una solución que se practica como parte de la cultura.

Ent.3.AL (2025): “El superior no guía, sino que manda... cualquier cuestionamiento técnico se toma como falta de respeto personal, nos hemos acostumbrado.”

Esto revela inversión perversa del liderazgo, guía –mandato-cuestionamiento lo que da como resultado deslealtad. Esta secuencia Einarsen (2011) la cataloga como escalada posicional, mientras Schein la explica como cristalización de supuestos “poder es igual a impunidad”.

Ent.2.AL (2025): “Afecta en mucho el llegar a casa susceptible y sin energía para tu familia... genera conflictos.”

En este discurso se confirma externalización del riesgo psicosocial: la dimensión “demandas psicológicas” (Gallardo et al., 2019) se desborda al hogar, evidenciando fallo catastrófico de contención organizacional.

La dimensión “apoyo social y liderazgo” de Gallardo colapsa en hegemonía posicional que Schein teorizaría como patología cultural profunda. No son “jefes desinteresados”: son vectores conscientes de control psicosocial cuya impunidad jerárquica fractura homeostasis trabajo-familia, requiriendo deconstrucción de supuestos básicos más allá de capacitaciones superficiales.

4.3.3. Consecuencias emocionales.

La problemática del acoso laboral impacta de en la salud mental y productividad, así como lo manifiesta Waugh (2021) citado por Mero y Delgado (2025) en su estudio sobre “Efectos del acoso laboral: Rendimiento y salud de los trabajadores en el Ecuador” quien afirma que “el acoso o hostigamiento en el entorno laboral puede tener consecuencias profundamente destructivas para quien lo vive. Estas situaciones no solo deterioran el clima organizacional, volviéndolo tenso y nocivo, sino que también impactan de forma directa y alarmante en la salud emocional de las víctimas.

En relación a los discursos de entrevistas de los colaboradores Ent.2.AL, 2025, indicó “se vive con miedo constante, ansiedad y tensión diaria al ir al trabajo” y la Ent.6.AL, 2025 “El ambiente se vuelve tenso y provoca ansiedad constante incluso fuera del horario laboral”. Estos relatos revelan el impacto psicológico profundo del que conlleva el acoso laboral, extendiendo al estrés más allá del espacio laboral.

A su vez, esto se encapsulan con la teoría de Einarsen quien pone de manifiesto las consecuencias psicosociales finales sobre el mobbing que van desde conductas intermitentes hacia síntomas internalizados como el miedo y ansiedad hacia el entorno laboral convirtiéndose en estrés laboral. “Al final del proceso de acoso, a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés” (Einarsen y Hauge, 2006, p. 253)

Desde la perspectiva de la Organización Mundial de la Salud (2023) cataloga al estrés como 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.

4.3.4. Consecuencias profesionales.

El impacto social del acoso laboral, directamente se lo vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente con el objetivo 8, el cual busca promover el trabajo inclusivo, decente y sostenible. Significa lograr que los entornos laborales brinden condiciones laborales óptimas y seguras, libres de violencia a fin de garantizar los derechos laborales.

Por esta razón, la OMS y la OIT (2022) promueve la concientización de las organizaciones en general a tomar acciones concretas con el fin de atender esta problemática que está causando graves problemas de salud mental en el entorno laboral, y que a la par está generando pérdidas muy cuantiosas debido al ausentismo y la rotación de personal.

Frente a lo mencionado, algunos extractos de entrevistas dados por los colaboradores indicaron lo siguiente Ent.6.AL, 2025 “provoca licencias médicas, rotación de personal y costos para la institución pública”. Este relato se vincula con efectos económicos y operativos del acoso laboral, con elevados costos debido a su impacto institucional más allá de las secuelas individuales, comprometiendo el equilibrio e imagen empresarial.

Por ello, el acoso laboral, representa un riesgo psicosocial crítico en empresas del sector público, donde la rigidez administrativa o de jefes inmediatos y la falta de

protocolos efectivos de protección fomentan dinámicas de poder hegemónicas que repercuten en la salud mental de los colaboradores, desarrollando estrés crónico, baja autoestima y rotación forzada. (Mayra, 2020). En este sentido, este fenómeno del acoso puede percibirse como un riesgo que repercute directamente a la productividad de las empresas, ocasionando altos costos innecesarios, ausentismo del personal y rotación laboral.

Otro discurso apunta hacia la pérdida de talentos en la empresa a causa del acoso laboral “hay un desperdicio de talento enorme porque la gente profesional prefiere irse a otro lado donde realmente sean valorados” (Ent.6.AL, 2025). Este discurso revela la fuga de capital humano como consecuencia directa del acoso laboral en empresas del sector público.

Al no sentirse valorados los colaboradores incide en su dimensión psico-emocional, influyendo en su desarrollo en el trabajo, a causa de los comportamientos y relaciones de poder de los otros que se ejercen en este espacio. Esto da paso a la construcción de una percepción negativa de ellos y de la empresa al no ejecutar acciones de sanción. Por ello, es esencial construir una cultura organizacional bajo un enfoque de respeto, igualdad, lo cual promueve el desarrollo personal, profesional de los trabajadores, donde la organización se refleja como un entorno de respeto, desarrollo frente a otras empresas.

Desde la teoría de Einarsen, este testimonio se vincula con la fase de exclusión terminal, donde la desvalorización sistemática del colaborador los empuja hacia otros

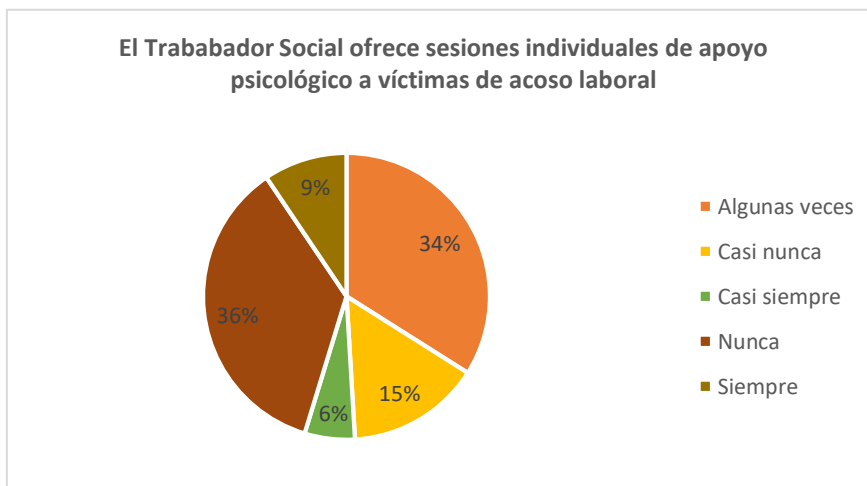
entornos de trabajo donde sus necesidades y derechos sean tributados bajo normativas internas y leyes nacionales.

4.4. Reconocer las acciones institucionales que realiza el Trabajador Social como mecanismos de afrontamiento y prevención.

4.4.2. Acciones individuales del Trabajador Social.

El entorno laboral es uno de los espacios donde el profesional de trabajo social se vincula desde sus inicios, realizando acciones interventivas en las diferentes problemáticas existentes en la empresa, como el acoso laboral, en donde desde el departamento de Recursos Humanos se pueden establecer líneas de acción para mitigar y prevenir el acoso laboral. En este sentido para prevenir la evolución del acoso, el mismo que intervenga en la parte emocional, en la educativa, en la protección de habilidades estatales e institucionales.

Figura 6 El Trabajador Social ofrece sesiones individuales.



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

La presente figura estadística indica si el Trabajador Social realiza sesiones individuales de apoyo psicológico a víctimas de acoso laboral. Se visualiza que un 34% de los trabajadores algunas veces han recibido este tipo de sesiones; un 6% indicó casi siempre. Dicho dato evidencia que, existe una incidencia intermitente de este problema que podría alinearse con episodios aislados de mobbing, como agresiones verbales o aislamiento, que son las manifestaciones más comunes entre colaboradores de una empresa.

En este sentido, al existir este problema, el profesional desde su accionar realiza un primer acercamiento con el colaborador para identificar e intervenir frente a situaciones de acoso laboral. Desde la perspectiva de Ibáñez (2024), quien señala que la mejor manera de detectar el acoso es combinar la observación, la recopilación de datos y la comunicación en sesiones 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. Ent.6.AL, 2025 "Muchos trabajadores no denuncian porque sienten que la empresa no hará nada". Esto se evidencia como un problema que, en algunos lugares, el acoso se ve como algo normal y parte de la cultura del trabajo. En este sentido, en la cultura organizacional de la empresa pública se oculta o normaliza esta problemática (por los supuestos invisibles).

El análisis de las entrevistas y la teoría confirma que los trabajadores sociales juegan un papel clave en la detección del acoso, usando herramientas como encuestas,

observación y entrevistas con empleados. Sin embargo, su trabajo se ve limitado por la falta de confianza en el sistema, la normalización del acoso y el miedo a represalias.

En suma, esto no evidencian apoyo reactivo, sino detección tardía estructural (Ibáñez, 2024). El profesional de Trabajo Social opera en fase correctiva, no preventiva, confirmando la normalización cultural que la Ent.6.AL (2025) declara. Esta desconfianza no es percepción subjetiva, sino aprendizaje organizacional (Schein, 2010) la intermitencia protocolizada certifica impunidad del acosador.

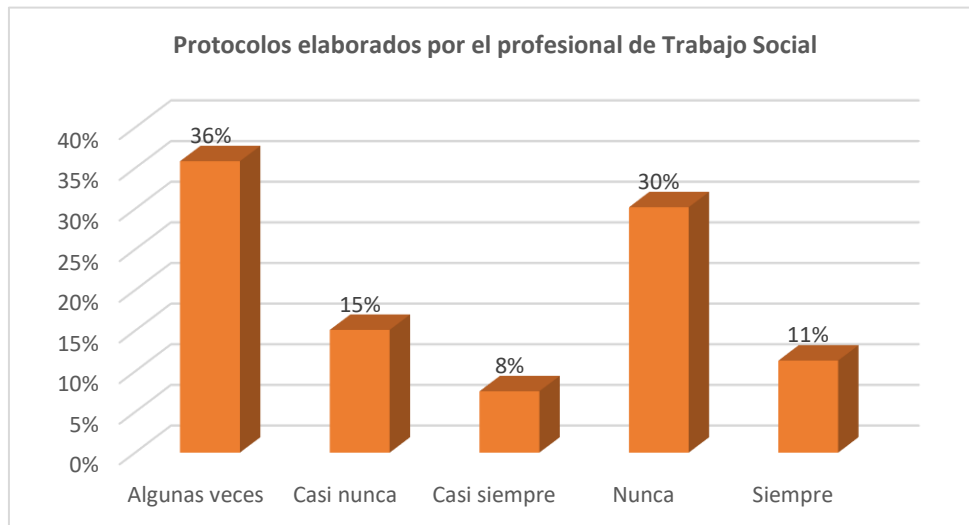
4.4.3. Normativas implementadas.

Es de vital importancia crear protocolos legales y administrativos que sean difundidos de forma pública acompañada de un espacio para denuncias anónimas, sin olvidar brindar capacitaciones al personal de talento humano y el área jurídica para fortalecer el ambiente laboral libre de todo tipo de acoso.

Figura 7 Protocolos existentes elaborador por el profesional de Trabajo Social que den respuesta al problema del acoso laboral.

El Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de la creación de normativas para la prevención del acoso laboral como Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en todas las Modalidades de Trabajo y el Acuerdo Ministerial para el sector público del Ministerio del Trabajo que tiene como finalidad la prevención, mitigación y sanción frente a esta problemática de acoso en entidades del sector público. Estas normativas deben ser modelos que deben seguir las empresas para hacer frente y mitigar la problemática del acoso entre los trabajadores.

En la empresa del sector público se preguntó a los trabajadores si el profesional de Trabajo Social ha creado normativas.



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

Se preguntó a los trabajadores si el profesional de Trabajo Social ha elaborado protocolos para dar respuesta a los casos de acoso laboral, en donde un 36% indicó que algunas veces. Por ello, se puede interpretar, que en el contexto laboral los profesionales realizan diferentes protocolos como estrategias de intervención antes, durante y después de la detección de la problemática.

Este dato muestra que dichos protocolos existen, pero no están visibles de manera constante, sino que se reactivan cuando los casos de abuso son visibles para la organización y de cierta manera altera la homeostasis del sistema, pero no se encuentran activados de manera recurrente en la empresa.

Esto se alinea con lo establecido por el Ministerio de Trabajo en 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).

En suma, revelan la paradoja central, es decir, existen formalmente, pero se reactivan solo en crisis visibles, preservando homeostasis tóxica. El Ministerio de Trabajo (2021) exige "cultura preventiva", pero la estadística confirma simulacro normativo, los protocolos como artefactos visibles (Schein) que ocultan ausencia de intervención eficiente.

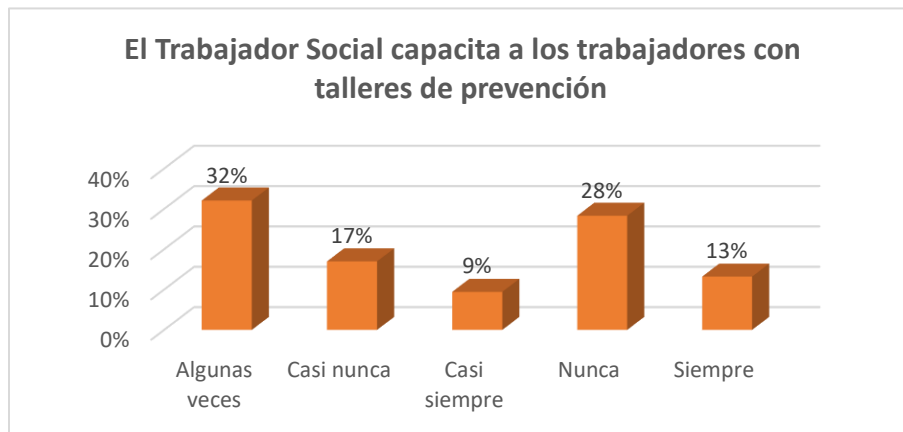
4.4.4. Estrategias Colectivas.

Figura 8 El Trabajador Social capacita a los trabajadores con talleres o programas sobre prevención del acoso laboral.

Organizaciones como la OMS y la OIT (2022) se propone como fin atender esta problemática que está causando graves problemas de salud mental en el entorno laboral. Por ello con el objetivo de mitigar estos riesgos la Organización Internacional del Trabajo emitió el Convenio 190 (2019) que promueve el derecho de trabajar en un entorno libre de violencia y acoso, y que insta a las empresas a desarrollar e implementar programas de prevención o erradicación de la violencia en los espacios de trabajo.

El profesional de Trabajo Social, permite un análisis holístico de los riesgos psicosociales, como la hegemonía en pares de trabajo y las dinámicas de poder que ejerce, esto da paso a la construcción de estrategias y programas de prevención frente al acoso en el trabajo que engloban tanto las causas como las consecuencias, a su vez,

dichas acciones son soporte para la salud mental y bienestar en el trabajo de los colaboradores. Estas acciones de carácter preventivo y de acompañamiento son fundamental para minimizar el impacto del acoso y contribuir a entorno de trabajo con enfoque de igualdad y de respeto.



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores de una empresa del sector público.

Se preguntó a los trabajadores si el profesional de Trabajo Social los capacita con talleres de prevención frente a situaciones de acoso laboral en donde el 32% de los participantes indicó que algunas veces han existido estos programas y han participado. Esto indica que los profesionales desarrollan estos talleres con la finalidad que los trabajadores tengan conocimiento sobre la ruta o proceso de intervención frente a los casos de abuso.

Desde la perspectiva de Arce (2022) 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.

En suma, se reproduce el patrón: OIT Convenio 190 (2019) y Arce (2022) demandan prevención sistémica, pero la intermitencia evidencia educación paliativa, no transformación cultural. El Trabajo Social se reduce a gestor de síntomas, no vector de cambio estructural.

IMPLICACIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL

Posicionamiento estratégico	El TS debe trascender intervención individual hacia auditorías culturales (Schein), mapeando supuestos básicos que normalizan mobbing antes de que emerjan estadísticas.
Protocolos proactivos	El TS debe trascender intervención individual hacia auditorías culturales (Schein), mapeando supuestos básicos que normalizan mobbing antes de que emerjan estadísticas.
Capacitación Transformacional	Sustituir talleres esporádicos (32%) por currículos obligatorios de desnaturalización, donde denuncia = valor organizacional, no riesgo profesional.
Alianzas Intersectoriales	Vincular Convenio 190-OIT con Ley Orgánica ecuatoriana mediante observatorios independientes que midan prevalencia real vs. denuncias, rompiendo el ciclo silencio-normalización-impunidad.
Impacto Psicosocial	Implementar indicadores Gallardo et al. (2019) que midan reducción efectiva de riesgos (demandas psicológicas, apoyo social), no número de sesiones realizadas.

Fuente: *Elaboración propia.*

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

A partir de los resultados planteados se concluye lo siguiente:

- La idea de que un cargo otorga el derecho a humillar a otros revela una patología profunda en las dinámicas de poder organizacional. Perpetuándose un clima de conflicto y hegemonía.
- Los colaboradores han normalizado las amenazas de despido como parte de la cultura organizacional de la empresa. Esto influye en el rendimiento y bienestar del talento humano, también se ha arraigado en las estructuras de poder basadas en un enfoque de superioridad propias del sector público.
- Las perspectivas construidas por las mujeres de la empresa muestran obstáculos en los diversos procesos de ascenso y méritos ofertados por la organización perpetuando desigualdad en los colaboradores.
- En la organización los jefes inmediatos priorizan los comportamientos de superioridad frente a un liderazgo democrático, lo que ha generado sentimientos de temor por parte de los colaboradores.
- El acoso laboral se evidencia a través de los comportamientos de miedo y tensión por parte de los trabajadores lo cual en determinados casos se prefiere ausentarse o rotación
- Se concluye que desde el área de Trabajo Social una limitada atención psicológica para los trabajadores que presentan acoso laboral, debido a que las

víctimas prefieren no dar aviso y callar, normalizando dichas situaciones de abuso.

- La escasa frecuencia de sesiones individuales revela un enfoque correctivo en el trabajo social, que prioriza respuestas post-evento sobre protocolos preventivos, perpetuando ciclos de impunidad en entornos organizacionales públicos.
- La normalización del abuso en el trabajo se encuentra posicionada y encubada en supuestos de la empresa, lo cual desarrolla sentimientos de desconfianza que frena los procesos de denuncias o aviso de situaciones de abuso
- Los trabajadores sociales emergen actores esenciales para detectar situaciones de acoso en el trabajo a través de intervenciones y uso de sus diferentes metodologías y herramientas. No obstante, su actuar se ve afectado por los sentimientos de miedo de los trabajadores a denunciar o por el escaso apoyo de los demás departamentos de la empresa frente a este problema.
- La intermitencia en el apoyo psicológico certifica una fase tardía de respuesta, lo que urge transitar de lo reactivo a marcos preventivos integrales, integrando políticas de confianza y cultura anti-acoso para dismantelar la impunidad estructural en empresas públicas.

5.2. Recomendaciones.

- Implementar estrategias de prevención basados en rutas con canales de denuncia de manera anónima, capacitaciones en liderazgo democrática de superiores con el objetivo de recuperar la cultura de respeto e igualdad entre todos.

- Establecer un determinado número en la nómina de mujeres para la ejecución de cargos de altos mandos.
- Ofrecer programas de apoyo psicológico y flexibilidad horaria para trabajadoras con sobrecarga laboral identificada.
- Se recomienda realizar capacitaciones anuales de carácter obligatoria para el personal de las diversas áreas de la empresa pública sobre identificación de tipos de acoso y reporte de acoso.
- Capacitar a jefes inmediatos con liderazgo transformacional, tomando en cuenta una retroalimentación técnica como herramienta de mejora en las relaciones con los trabajadores a su cargo.
- Implementar evaluaciones anuales de salud mental con acceso gratuito a psicólogos laborales.
- Se recomienda realizar campañas trimestrales con redes de apoyo que permitan brindar una mayor cobertura sobre prevención de acoso laboral.
- Para el Trabajo Social, ejecutar posicionamiento estratégico, lo cual contribuirá a transformar rol reactivo en auditorías psicosociales trimestrales, triangulando encuestas, entrevistas y observación

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2025). *Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Arce, T. (2022). *El acoso laboral como causal de la terminación de la relación laboral en el Ecuador*. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/487/483>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Ávila, J. (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista Científica UISRAEL*.
- Baberá, Ramos, Sarrio, & Candela. (2002). Más allá del techo de cristal. *Diversidad de Género*.
- Blanco, N., & Pirela, J. (Enero-Abril de 2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios Públicos*, 19(45), 97-111. Recuperado el 1 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67646966005.pdf>
- Brito, Pitre, & Cardona. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 141-148. doi:<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Brunet. (1987). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>
- 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->

- Martínez, C. (2021). *El acoso laboral como violencia institucional en el sector público*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.610944/full>
- Martins, J. (28 de Marzo de 2024). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
- Masache, M. (2018). *Prevención del mobbing en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Guayaquil: Caso de estudio en un centro de acopio ubicado en la zona norte*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11711/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-26.pdf>
- Mayra, C. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7845/1/T3400-MDTH-Carrasco-El%20acoso.pdf>
- Mero, & Delgado. (2025). *Efectos del acoso laboral: Rendimiento y salud de los trabajadores en el Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/3820/1/AC%20Delgado%20Macias%20Doménica%20Nathaly-Mero%20Tituana%20Darley%20Gyanella.pdf>
- 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>
- Nacional, A. (2024). *Tax y legal news*. Obtenido de <https://www.pwc.ec/es/tax-news/2024/TN08-24.pdf>
- Nanfuña, S. (2023). *INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA 2023*. Obtenido de <https://repositorio.uigv.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/71788201-00b6-4cc8-856f-c5d89f2ab96f/content>
- OMS, & OIT. (28 de Septiembre de 2022). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work#:~:text=Tenemos%20que%20invertir%20para%20construir,baja%20invertieron%20menos%20del%201%25>.

- ONU. (5 de Diciembre de 2022). *Cerca de un 23% de los empleados en todo el mundo sufren algún tipo de violencia en su trabajo*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/12/1517277>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Obtenido de *Riesgos Psicosociales en el trabajo*: https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_del_Trabajo
- Planificación, S. N. (2024). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Randstad*. (21 de Marzo de 2023). Obtenido de <https://www.randstad.es/contenidos360/orientacion-laboral/la-importancia-de-tener-una-buena-relacion-con-tu-responsable/>
- Revista Metropolitana. (Enero de 2022). *LA FIGURA JURÍDICA del acoso laboral en Ecuador a partir de las reformas del Código del Trabajo y la LOSEP 2017*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778113009.pdf>
- Schein, E. (1988). *La Cultura Empresarial y el Liderazgo: Una visión dinámica*. Barcelona: Plaza&Janes Editores S.A.
- Secretaria Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Secretaria Nacional de Planificación. (2025). *Plan de Desarrollo Nacional Ecuador no se Detiene*. Obtenido de puede cerrar señalando que tu investigación no solo describe un problema, sino que lo sitúa en la encrucijada entre norma, institución y territorio. Por un lado, el PND y el Acuerdo MDT-2025-093 declaran una política de trabajo digno y de entornos laboral
- SERVICIO, L. O. (9 de Noviembre de 2017). Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Le%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Unir. (2025). *El Rol del Trabajador Social y sus Campos de Acción*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/trabajador-social/>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). *DOMINIOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Universidad Europea. (17 de Marzo de 2025). *Acoso laboral: qué es y qué leyes lo respaldan*. Obtenido de <https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/acoso->

laboral/#:~:text=Tambi%C3%A9n%20conocido%20como%20mobbing%20el,en%20su%20entorno%20de%20trabajo.

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>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Herrera Bajaña, Janina Leonela** con C.C: # 0922249008 autor/a del trabajo de titulación: **El Acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en una empresa pública del cantón Daule**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, **24 de febrero de 2026**

f. Janina Leonela Herrera Bajaña

Nombre: **Herrera Bajaña, Janina Leonela**

C.C: **0922249008**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El Acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en una empresa pública del cantón Daule.		
AUTOR(ES)	Herrera Bajaña, Janina Leonela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcdo. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de febrero de 2026	No. DE PÁGINAS:	91
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derechos, género, laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Acoso laboral, riesgos psicosociales, tipos de acoso, agresiones físicas, mujeres.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El acoso laboral, representa un riesgo psicosocial crítico en empresas del sector público, donde la rigidez administrativa o de jefes inmediatos y la falta de protocolos efectivos de protección fomentan dinámicas de poder hegemónicas que repercuten en la salud mental de los colaboradores, desarrollando estrés crónico, baja autoestima y rotación forzada. (Mayra, 2020). Para realizar este análisis se adopta un enfoque mixto. La muestra, compuesta por 50 colaboradores para aplicación de encuesta y 6 participantes del área de Departamento de Talento Humano a quienes se les aplicó entrevistas semi - estructuradas, ambas muestras fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico por conveniencia. Los resultados de la encuesta revelaron que las amenazas de despido han desarrollado un ciclo vicioso de temor, que tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral de los trabajadores en especial de mujeres. En cuanto a los resultados de las entrevistas se conoció que se evidencia otro dato estadístico el cual evidencia que el 17% de las trabajadoras mujeres se han visto privadas de acceder a capacitaciones y oportunidades de ascenso, lo cual revela la magnitud real del riesgo psicosocial estructural, lo que trae a contexto con lo que se conoce como techo de cristal, en el contexto de la empresa, aunque se ofertan capacitaciones y oportunidades de ascenso, se perciben preferencias que representa un obstáculo para acceder a un puesto de ascenso en su carrera profesional.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0939442055	E-mail: janina.herrera@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		Móvil: 0990331766
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			