



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL MOBBING LABORAL A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO “COOP CENTRO” LTDA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Psicología mención en Comportamiento Humano y Desarrollo

Línea de investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas

Autora:

Dayana Mishel Calvopiña Aispur

Director:

Psc. José Abel Guerra Carrasco, Mg.

Ambato-Ecuador

Septiembre 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

TEMA:

PLAN DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL MOOBING LABORAL A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO "COOP CENTRO" LTDA.

Linea de investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas

Autora:

Dayana Mishel Calvopiña Aispur

José Abel Guerra Carrasco, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Mg

CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. Ph.D.

COORDINADOR DE LA OFINA DE POSGRADOS

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 



Ambato-Ecuador
Septiembre - 2022

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **DAYANA MISHEL CALVOPIÑA AISPUR**, con C.C. **050328656-9**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“PLAN DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL MOBBING LABORAL A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO “COOP CENTRO” LTDA.”**, previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGIA MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en la Oficina de **Posgrados**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 graduación 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio Web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, septiembre 2022



DAYANA MISHEL CALVOPIÑA AISPUR

CC: 0503286569

DEDICATORIA

Dedico mi tesis, con todo mi corazón, a mi madre. Sin ella no lo habría logrado. Su bendición diaria, a lo largo de mi vida, me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso ésta mi ofrenda por su paciencia y amor.

Y a mi familia, por siempre estar para mí, en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Este agradecimiento va dirigido, en primer lugar, a Dios que me da la fortaleza espiritual y física para continuar por este largo camino, donde he encontrado todo tipo de dificultades. Gracias a mi madre, porque si pude vencer todos los obstáculos que se me presentaron fue porque ella estuvo conmigo para hacerme la persona que ahora soy.

Mi recorrido académico ha sido una trayectoria no sólo de crecimiento personal e intelectual, sino que supuso un antes y un después en mi vida como ser humano. Agradezco a mi tutor, Dr. José Guerra Carrasco, que sin egoísmo compartió conmigo sus conocimientos y experiencias.

Mi agradecimiento más sincero a todos.

RESUMEN

Desarrollar un programa de intervención y prevención del acoso y acoso laboral en la cooperativa de ahorro y crédito “centro de cooperación” que brinde apoyo a la víctima antes, durante y después de la lesión. Identificación de indicadores de comportamiento y diagnóstico de infractores y víctimas. El programa, se desarrolla sobre la base de materiales teóricos de victimología, derecho y psicología. Este programa está diseñado para apoyar a las personas que, en algún momento de su vida, han sido acosadas directa o indirectamente en el trabajo. Proporciona herramientas para identificar y solucionar este problema. El producto está dirigido a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro LTDA". Los resultados muestran que el acoso laboral no está relacionado con el género, la edad o el nivel socioeconómico, sino que está relacionado casi exclusivamente con el clima organizacional y las estrategias o mecanismos subyacentes de resolución de conflictos, tales como: las relaciones con los empleados, subordinados y superiores.

Palabras Clave: acoso laboral, trabajo y clima organizacional.

ABSTRACT

Develop an intervention and prevention program for bullying and workplace harassment in the savings and credit cooperative "cooperation center" that provides support to the victim before, during and after the injury. Identification of behavior indicators and diagnosis of offenders and victims. The program is developed on the basis of theoretical materials from victimology, law and psychology. This program is designed to support people who, at some point in their lives, have been directly or indirectly harassed at work. Provides tools to identify and fix this problem. The product is aimed at the workers of the savings and credit cooperative "Coop. Centro LTDA". The results show that workplace bullying is not related to gender, age or socioeconomic level, but is almost exclusively related to the organizational climate and the underlying strategies or mechanisms for conflict resolution, such as: relationships with employees, subordinates and superiors.

Keywords: Workplace harassment, worked and organizational climate

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	10
1.1. ¿Qué es el acoso psicológico laboral o moral (mobbing)?.....	10
1.2. Tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral	12
1.3. Consecuencias del “mobbing” o acoso laboral	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	29
2.1. Enfoque de la investigación.....	29
2.2. Diseño de la investigación.....	29
2.3. Población.....	29
2.4. Instrumentos de recolección de datos.....	30
2.5. Propuesta	30
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1. Resultados de encuesta	52
3.2. Discusión de resultados.....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	69

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral hace referencia a un compendio de conductas hostiles, que se presenta de forma reiterada, en un escenario que involucra a varias personas. Por un lado, a las víctimas que reciben los abusos, y, por otro lado, a los victimarios que los infringe. Este proceso de acoso laboral conlleva serias complicaciones; en primera instancia, a la persona que es acosada, sea en cualquier contexto: familiar, laboral, educativo, etc.

A lo largo de presente trabajo se verá que es necesario tener en cuenta varios factores que hacen parte de una empresa. Uno de ellos es el clima laboral. Se entiende por “clima laboral” la percepción que crean los individuos sobre el lugar donde realizan unas actividades a ellos encomendadas. En el clima laboral intervienen diferentes elementos, a saber: las relaciones con los compañeros de labores, las herramientas y materiales de trabajo, que se utilizan los guías o jefes, entre otros factores.

Actualmente se observará, con altas probabilidades de acierto, que los factores que desencadenan el acoso laboral en una empresa son: la calidad de trabajo temporal, el subempleo, la inestabilidad y unas condiciones laborales precarias. Si se habla del acoso laboral, éste no incluye agresiones externas, sea violencia física o acoso sexual. Por lo mismo, es necesario reconocer cómo y cuándo se manifiesta el acoso laboral y saber qué hacerse para evitar, detener o eliminar los daños que suele causar.

Por ello, es fundamental que intervenga la Organización Internacional del Trabajo (OIT), organismo que forma parte conjunta de las Naciones Unidas encargado de los asuntos asociados al trabajo y las relaciones laborales. Esta institución determina que los factores de riesgo psicosocial son particularidades de los contextos del área de trabajo que afectan a la salud de los empleados a través de componentes psicológicos y fisiológicos a los, que se le denomina estrés (La Organización Internacional del Trabajo , 2019).

Finalmente, frente a un caso de acoso laboral, es importante saber medir las consecuencias que éste provoca, se tomará en consideración diferentes parámetros, entre ellos la edad, género, condición social, personalidad, experiencia laboral y otros aspectos que afectan el estado psíquico, físico y social de la persona que es víctima del acoso laboral (Peralta, 2018).

En el presente estudio, se da a conocer la problemática que presenta la Cooperativa ahorro y crédito "COOP CENTRO" LTDA sobre el mobbing laboral que actualmente afecta a los trabajadores, por ello es necesario, que se lleve a cabo un plan de intervención validado para reducir la necesidad de la empresa de prevenir los riesgos del acoso psicológico laboral.

Esta investigación se encuentra distribuida en tres capítulos, a continuación, se detallará los contenidos en cada uno de ellos:

- **Capítulo I:** Involucra el estado del arte de la investigación, es decir, los fundamentos teóricos necesarios asociados al *mobbing* laboral, tales como: definición, consecuencias, acciones, que se llevarán a cabo para mitigar el acoso, entre otras.
- **Capítulo II:** Se encuentra contenido el diseño metodológico de la encuesta, así como, también, la propuesta del estudio.
- **Capítulo III:** Este apartado, se caracteriza por hacer énfasis en el análisis y discusión de los resultados del proceso investigativo, los cuales, son obtenidos de acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta ejecutada a los trabajadores de la cooperativa.
- Finalmente, se esbozan las conclusiones y recomendaciones a llevar a cabo en el estudio realizado.

Planteamiento del problema

El acoso laboral es tan antiguo como la gestación del propio trabajo. Siempre ha habido presiones físicas, psicológicas y espirituales para demandar mayor productividad. Pero esto se ha intensificado en las últimas décadas, fruto de un mal formado concepto de productividad. La situación que viven muchos trabajadores, desprovisto de la aplicación de sus derechos laborales, los lleva a vivir situaciones de marginalidad, hostigamiento y vejaciones, sea de parte de sus superiores jerárquicos y/o compañeros de labores. La situación se volverá tan caótica y estresante, que muchos trabajadores empiezan a aborrecer tanto su situación que terminan por renunciar a seguir en el trabajo. Todo esto ocurre, pese a que existe un Código de Trabajo que protege su integridad y derechos.

El acoso afecta actualmente a un número indeterminado de personas en vida laboral activa. Esto no exime a empresas como la Cooperativa de ahorro y crédito “COOP CENTRO”, que, sobre todo en los últimos años, ha sufrido de los inconvenientes antes descritos. Estos, no sólo a generado malestar entre las personas involucradas, sino que han llegado a comprometer la homeostasis de la organización. Un fenómeno concreto, que se ha constatado es la falta de respeto entre compañeros, sobre todo por bromas agresivas y menospreciantes, rumores en contra de la honra y dignidad humana, e incluso agresiones físicas a subordinados y/o compañeros de labores.

También, se ha constatado el robo y ocultación de equipos de trabajo para interferir en el buen desarrollo del trabajo y de la producción. Además, ha habido acosos verbales; sobre todo frases inapropiadas o halagos de doble sentido que han llegado a incomodar a los y las empleados. Algunos de los hechos mencionados han ocasionado, incluso, el despido o renuncia de los involucrados, se afecta la estabilidad, productividad y rentabilidad de la cooperativa.

Se completa este cuadro con otras falencias detectadas en la cooperativa: ausentismo, rotación de roles y relaciones interpersonales resquebrajadas. Por todo lo dicho. Es

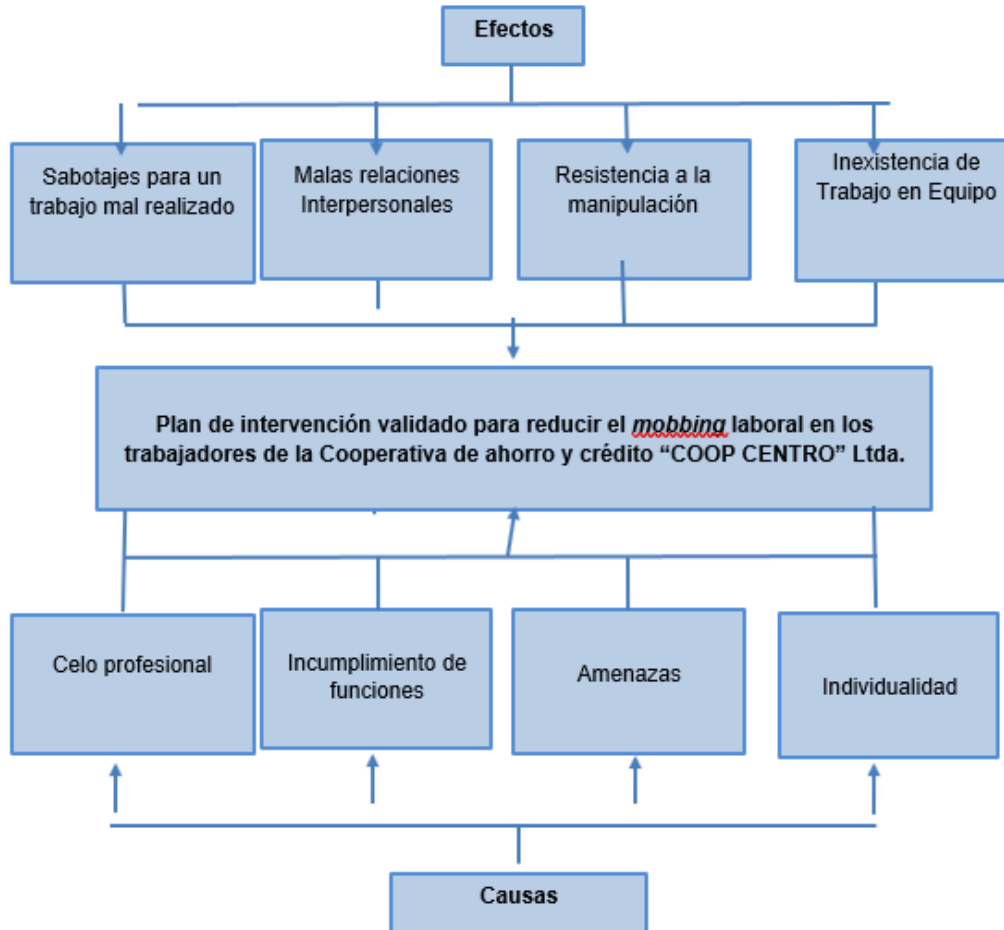
vuelve imperativo enfatizar la importancia de examinar las causas y las consecuencias de estos factores, en aras de tomar decisiones correctivas que garanticen el correcto funcionamiento de los trabajadores, lo que sin duda redundará en la productividad de la empresa.

Así, pues, el clima laboral es un factor presente en todas las organizaciones. De allí que, de la percepción, que se tenga del ambiente laboral, surgirá las políticas que influirá en el modo de llevar a cabo las diversas labores. Si, no se atiende a este aspecto de la política laboral, una empresa, cualquiera que sea, corre el riesgo de ver cómo su producción decaerá y como el ambiente humano, se enrarece dado los conflictos que suelen surgir entre los trabajadores.

Por ello, la presente tesis busca estudiar estos fenómenos, en el afán de ayudar a comprender cómo se gesta un sano ambiente laboral en una organización. De esta manera, si llegase a existir algún tipo de acoso laboral entre los trabajadores, se hará una rápida intervención para subsanar, corregir o cambiar el clima laboral, hasta volverlo idóneo para la realización de las tareas que competen a cada trabajador. Si las labores se desarrollan con corrección y armonía ello se ve reflejado en una buena producción.

En El Ecuador, previo a la promulgación del Código del Trabajo, en el año 1938, existían algunas normas y leyes que trataban de normar las relaciones laborales existentes entre trabajadores y patrones, pero que en la práctica eran más inclinadas a los derechos patronales que de los trabajadores. Fue en el año 1938 cuando se reunió una gran cantidad de trabajadores, de diferentes sectores productivos, para analizar, elaborar y aprobar un código laboral que garantice el respeto de sus derechos. Esta propuesta entró en la normativa legal del Estado ecuatoriano el 10 de agosto de 1938, previa aprobación de la Asamblea Constituyente, se entra en rigor, una vez publicado en el registro público, en agosto de ese mismo año (Perez, 2020).

Ilustración 1. Árbol de problemas



Fuente: Elaborado por la autora

Formulación del problema

¿Es factible proponer un plan de intervención para reducir el *mobbing* laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito "COOP CENTRO" Ltda.?

Sistematización del problema

- ¿Qué antecedentes existen sobre el tema del *mobbing* laboral?
- ¿Existe *mobbing* laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito "COOP CENTRO" Ltda?
- ¿Cómo se diseñaría el plan de intervención para reducir el *mobbing* laboral?

- ¿De qué manera se valida el plan de intervención a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “COOP CENTRO” Ltda.?

OBJETIVOS

Objetivo General

- Proponer un plan de intervención validado, para reducir el *mobbing* laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “COOP CENTRO” Ltda.

Objetivos específicos

1. Investigar los antecedentes teóricos sobre el *mobbing* laboral.
2. Determinar si existe *mobbing* laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro”.
3. Diseñar un plan de intervención para reducir el *mobbing* laboral existente en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro”.
4. Validar el plan de intervención para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro”.

Justificación

Desde que existe la psicología como rama del saber, su objetivo principal ha sido llevar al hombre a una homeostasis entre el cuerpo y la mente. Zurita (2018) afirma que: “La psicología es una práctica científica inherentemente, dirigida a mejorar la salud mental, la calidad de vida y el bienestar humano” (p. 6). La presente investigación es un aporte a la psicología, que pretende generar una mejor comprensión de cómo actúa el hombre a partir de los diferentes parámetros fijados por un grupo, su existencia es mayormente social, con relaciones realizadas en diferentes contextos.

Estas relaciones sociales, en sí mismas, inciden directamente en diversos fenómenos humanos, entre ellos el acoso, que es una interacción adversa. Su identificación y estudio favorecerá al adecuado desarrollo del individuo, al tiempo que redundará en una calidad de vida más satisfactoria.

Se vería que el ambiente de trabajo ha mejorado a lo largo de los años, cada empresa demuestra que sus trabajadores necesitan percibir su lugar de trabajo como un espacio ideal y bien equipado para que las actividades laborales se desarrollen con éxito, tanto para la empresa como para sus miembros. Cada uno de ellos tendrán en cuenta que la función de trabajo que realiza ocupa alrededor de un tercio de su vida y, por lo tanto, se realizará en un entorno que proporcione las condiciones idóneas para su desarrollo. Por otro lado, y sin duda de capital importancia para esta tesis, es el desafío de asentar en práctica los discernimientos, destrezas y competencias adquiridas durante el proceso de aprendizaje y aunarlos en un solo esfuerzo en beneficio del Bien común.

La presente investigación es original porque, no se realiza a partir de algún trabajo académico anterior, que se haya hecho en la Cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda. Su punto de partida son una serie de antecedentes que requieren de estudios más profundos. Esto ha sido posible gracias a la acogida recibida por parte de los directivos de la cooperativa, conscientes de la importancia de estudiar las dos variables propuestas para que la institución, se desarrolle de la manera más adecuada. Esto nos permitió recopilar una serie de datos que permitieron hacer un análisis más exhaustivo de las relaciones existentes entre las personas que laboran en la mencionada cooperativa.

Justificación teórica

El derecho nace con el hombre. En su máxima expresión viene a ser la cultura de los valores la que estructura la coexistencia del individuo mediante el proceso histórico. Sin el derecho es imposible imaginar una sociedad ordenada. Por eso, cada sociedad,

en su conjunto, decide normarse a sí misma, se crean leyes, reglamentos, códigos, en los cuales, se reconocen los derechos fundamentales que le corresponde a cada ser humano, así como el respeto de su dignidad, y los compromisos supremos de la sociedad y el Estado.

En el orden de jerarquía normativa se crean dispositivos legales, específicos y especiales, para garantizar la convivencia social. Además, para regular todas las relaciones contractuales y extracontractuales en el ámbito laboral es ineludible atender a las exigencias humanas y sociales.

En tal sentido, que se promulgan sendas normas laborales, que tienen por objetivo mejorar las relaciones y vínculos laborales, en ámbitos tanto privados como públicos. De esta manera, es el derecho laboral el, que se ocupa de las mejoras en las condiciones de trabajo y procura ordenar las relaciones, que se derivan de los contratos o las relaciones laborales. Sin embargo, no siempre, se ve el lugar de trabajo como un espacio para el desarrollo social, como un lugar donde surgirá conflictos interpersonales que afectan las formas tradicionales de relacionarse en el trabajo. Esta omisión desemboca en un pobre desarrollo del potencial humano y la falta de enfrentamiento de los desafíos que emanan del mundo del trabajo (Verdezoto, 2019).

Justificación práctica

El acoso laboral afecta directamente a la primera generación de los derechos fundamentales: dignidad, honor, intimidad, integridad, igualdad y no discriminación. La víctima que es afectada en uno o varios de los derechos mencionados se informará a las autoridades pertinentes sobre el particular, y éstas están en la obligación de acompañar a la víctima en la confrontación del presunto acosador y en el inicio del respectivo procedimiento administrativo-disciplinario.

La víctima, también, demandaría de manera independiente el cese del acoso laboral, se exige indemnización por los daños morales o perjuicios causados al proyecto de

vida personal. Esto, aun si el comportamiento del acosador sea difícil de demostrar, de evaluar o incluso de mitigar. Pues se trata es de asentar un castigo precedente para evitar nuevas formas de acoso.

Si resulta difícil tener pruebas gráficas (videos, mensajes de texto, documentos), auditivas (grabaciones) o testimoniales (testigos del hecho) del acoso, es posible hacerlo a través de pruebas psicológicas aplicadas, tanto a la víctima como al acosador, que den criterios para demostrar plausiblemente la intención de acosar a una persona, con la intención de hacerle daño.

Estructuralmente, es distinto hablar de acoso laboral (*bullying* o acoso moral), que de acoso sexual. El acoso laboral, inevitablemente, se desarrolla en una relación laboral, mientras que el acoso sexual no tiene un contexto específico. Con todo, en ambos casos es susceptible el tratamiento psicológico.

En la práctica, sancionar el acoso laboral y optimar el perjuicio generado a la víctima depende de tres pasos: en primer lugar, corresponde a la víctima exigir el cese del acoso y buscar, si fuera el caso, una indemnización; en segundo lugar, hay una decisión judicial que depende del criterio y valoración de un tribunal donde, se dirimen las posturas enfrentadas; en tercer lugar, el rastreo continuo y valoración de las relaciones sociales y el proceso de restauración del estado emocional de la víctima.

A través de esta tesis, se pretendrá captar la atención necesaria por parte de los diversos operadores jurídicos para que tomen consciencia de su responsabilidad y actúen con absoluta celeridad y diligencia para resolver una denuncia sobre acoso laboral o mobbing (Sanchez, 2018).

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En las últimas décadas la investigación se ha interesado cada vez más en la relación entre los factores organizacionales y el estrés psicológico. Sin embargo, faltan aún estudios basados en los modelos teóricos establecidos.

El objetivo de este estudio es examinar las predicciones de riesgo organizacional, se utiliza el modelo de requisitos y recursos laborales. En el estudio participan los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda. Los resultados del análisis de regresión jerárquica múltiple mostrarán que las demandas laborales (ritmo de trabajo y dificultad de la tarea), se relacionan positivamente con el *bullying*, mientras que los recursos laborales (autonomía y reconocimiento), se relacionan negativamente con ese problema. Siguen los procedimientos recomendados por (Gomez, 2017), se descubre que, tanto la autonomía como el reconocimiento, median el vínculo entre la intimidación y el acoso. El estudio, que se presentará aquí lo que hace es confirmar que los recursos laborales son mediadores acordes a las demandas laborales y el acoso.

1.1. ¿Qué es el acoso psicológico laboral o moral (*mobbing*)?

El etólogo y zoólogo Konrad Lorenz fue el primero en abordar el tema de la “violencia”, mismo visualizó el comportamiento de algunas especies de animales, se evidencia que algunas de las especies mayormente frágiles se agruparían entre sí para embestir a los más fuertes y dominarlos (Gonzales, 2020).

Heinemann, un médico sueco, continuó esta investigación y se dedicó a observar detenidamente el comportamiento del personal dentro de una empresa, se nota que siempre existía una comunicación incompatible y deshonesta, dirigida rutinariamente por una o más personas en contra de otra persona que era empujada a una posición vulnerable. Estas actividades se llevaban a cabo con frecuencia regular (en frecuencia

de al menos 1 vez por semana) y durante un período extenso, de al menos seis meses (Cardona & Ballesteros, 2005).

En base a ello, el alto grado de frecuencia y duración de las conductas hostiles, estos abusos conducen a la pobreza psicológica, psicosomática, social, etc. El acoso, como cualquier exposición de comportamiento ofensivo (gestos, vocabularios, comportamiento, condiciones, etc.), por reproducción o automatización, comprometen la personalidad, la decencia y la integridad física y/o mental de una persona. Esto, indudablemente, deteriora las relaciones en un ambiente de trabajo.

Por intimidación, se entiende un ataque grupal en contra de una persona a la, que se la hace experimentar violencia psicológica extrema en su lugar de trabajo. Cabe señalar que, por lo general, no existe un factor motivador o causal para iniciar una situación de acoso, sino que confluirá con una serie de factores que favorecerá, y con frecuencia lo hacen, tales situaciones de abuso.

- Las personas en riesgo de acoso se tipifican en tres grupos:
- El grupo de individuos que sufren la tiranía de el o los que lo amenazan desde su sentimiento de superioridad económica, académica, étnica, género o edad.
- El grupo de indefensos: personas que tienen características especiales o alguna discapacidad, que serán monitoreados o que necesitan autorización.
- El grupo de amenazados: son los que descubren alguna alternativa laboral, que busca progresar, que implementan reformas, por las cuales, son acosados (Bernal, 2006).

¿Qué es el acoso sexual?

Se define como la conducta sexual no deseada de la víctima o la conducta inaceptable, basada en el género, que se produce en el lugar de trabajo, y que compromete la dignidad de la persona. Este comportamiento es indeseado, irracional y ofensivo, y

crea un contexto laboral intimidante, discrepante y humillante para la persona en cuestión. Estos comportamientos serán físicos, verbales y no verbales:

- Físico: tocar, acariciar o frotar innecesariamente el cuerpo; intento de violación y/o sexo forzado.
- Verbal: insinuaciones, sugerencias o presiones sexuales irritantes, para participar en actividades sexuales o sociales fuera del lugar de trabajo; coqueteo abusivo, comentarios alusivos directos o indirectos, pero siempre indecentes.
- No verbal: imágenes, objetos o escritos de carácter sexual o pornográfico, miradas desvergonzadas, sibilancias o determinados gestos sexuales (Piqueras, 2017).

¿Qué es el acoso por razón de sexo o género?

La discriminación basada en el sexo o el género es un comportamiento, que se produce a una persona basada en su orientación sexual, con el objetivo de socavar, directa o indirectamente, su dignidad a fin de crear un entorno ofensivo o intimidatorio (Dacosta, 2006).

1.2. Tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral

Existen tres tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral:

- a) Acoso vertical e incremental: un alto ejecutivo es atacado por uno o más de sus subordinados. Las razones serán la falta de aceptación de los colaboradores en relación con el nivel superior, conjuntamente, las resistencias frente a un líder autoritario, orgulloso, inconstante en la toma de decisiones.
- b) Acoso hacia abajo o “degradación”: un empleado de nivel inferior es víctima, de ataques por parte de uno o más empleados de alto nivel en la jerarquía de la

organización (Rosario, Millán, Madera, Rodríguez, & Cordero, 2016). Las causas para esto, según (Becerra, 2015), son el abuso de poder por miedo a perder el control o la inmadurez del superior que lo lleva a intimidar a sus subordinados para llamar la atención. Por su parte, Piñuel, frente al acoso, sugiere unos cambios: reducir la influencia social del jefe sobre el subordinado y denunciar como no ético el obligar, que se deje la empresa voluntariamente o solicitar un cambio de trabajo a la víctima.

- c) Acoso horizontal en el trabajo: el empleado es agredido por uno o más compañeros del mismo nivel jerárquico. Las causas del acoso horizontal en el trabajo son: los compañeros están celosos de las características que tiene la víctima (bondad, juventud, riqueza, capacidad de vinculación, etc.); la hostilidad personal; el nivel de competencia en la que uno intenta sobresalir a costa de otro.

Se considera como causas de este acoso el querer obligar al trabajador a obedecer determinadas normas, como una forma de hostilidad personal, de agresión dada su debilidad o limitación física, la diferencia de sacrificio, aburrimiento o falta de trabajo. Todo esto, se dará por cuestiones raciales o sociales de la víctima (género, nacionalidad, religión, apariencia) (Rosario, Millán, Madera, Rodríguez, & Cordero, 2016).

Estadísticas sobre el acoso

Una de cada tres mujeres trabajadoras denunció acoso sexual, Según Contreras (2010), su lugar de trabajo en los últimos 12 meses; ocho de cada diez asistentes domésticas, pese a tener un contrato de trabajo que las protegía, experimentaron alguna forma de violencia y acoso; de las, aproximadamente, 221,000 mujeres que trabajan desde sus casas, cerca de un 80% ha sufrido violencia física, sexual o verbal.

La OIT (2019) acogió el C190: Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019, el cual, menciona “que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se constituirá una

violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente” (párr. 5); y la Recomendación Adicional contra la intimidación y el acorralamiento en los sitios de trabajo, promulgada el 25 de junio del 2019, durante la última sesión de la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra. El acuerdo fue aprobado por 439 votos a favor, siete en contra y treinta abstenciones.

En este documento, se examina que la intimidación y el acoso en los lugares de labor son conductas que causan o causarán daños físicos, mentales, sexuales o económicos. Esto también, incluye la violencia de género. Por lo tanto, el Convenio 190 tiene por objetivo proteger a los trabajadores en todos los sectores, sean públicos o privados, sea en economía formal o informal, sea en áreas urbanas o rurales. Este convenio, sin duda, es un avance para ser aplicados en las legislaciones nacionales (Vélez, 2013).

En el Ecuador, en el artículo 11 de la Ley de Reforma Laboral se prevé que “Se adoptará todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades y se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”, pero no el de la intimidación en el área labora. Esta ley previene y sanciona el acoso psicológico en contra de los trabajadores. Con ello, se busca eliminar la violencia, no sólo aquella de naturaleza sexual, sino también, aquella que degrada la dignidad moral y espiritual. Violencia es todo aquello que causan daños físicos, mentales, sexuales y económicos. Además, se trata, también, del acoso, que se dará entre compañeros, de jefe contra subordinados, y viceversa. Con ello, se confirma el compromiso del Estado ecuatoriano con el respeto a los derechos de los trabajadores.

Sólo se alcanzará un crecimiento sostenible si se respeta la dignidad humana y se garantiza una organización que suscite la justicia social. Entre los años 2018 y 2019 hubo 168 denuncias de acoso laboral (78 de 2018 y 90 a 2019). El 61% de estas (102 casos) fueron contra mujeres; un 71% (120 casos), se suscitaron en el sector privado.

La ciudad de Quito fue la que tuvo el mayor número de denuncias por acoso laboral (Chávez, 2019).

La sociedad estructurada jurídicamente tiene la obligación de poner fin a la violencia y el acoso en los lugares de trabajo. En El Ecuador, se trabaja en mecanismos para implementar las resoluciones de la Convención de la OIT, algo que aún será ratificado por la Asamblea Nacional (Alava, 2020).

Fases del mobbing o acoso laboral

Toda persona que sea víctima de algún tipo de acoso pasa por cuatro etapas: la fase de conflicto, la fase de estigmatización, la fase de intervención y fase de marginación.

La fase de conflicto

El origen suele crearse en un desacuerdo interpersonal que, lejos de resolverse, se convierte en un conflicto que conduce a un problema siempre mayor. Es común que en las empresas experimenten conflictos interpersonales, debido a la convivencia, que se dará entre las personas e incluso de grupos que, a menudo, tienen intereses y objetivos que son diferentes e incluso conflictivos entre sí. Esta es una fuente de problemas, que se resolvería positivamente; caso contrario, conduciría a un problema más profundo.

La fase de estigmatización

Es la fase de comportamiento agresivo y de ataques psicológicos sistemáticos, que a lo largo del tiempo se intimida cada vez más a la víctima, hasta poner en marcha una dinámica de intimidación, que es continua y conduciría a discrepancia del contexto situacional por parte de la misma víctima, o a la insubordinación contra el problema, o a sentirse miserable frente a su situación de vulnerabilidad. Es decir, la víctima se siente vulnerable ante el acoso, se llega a evadir la realidad y se aísla de su entorno

social, caen en una baja estima y en patologías como la ansiedad o depresión (Rojo & Cervera, 2005).

Fase de intervención

La empresa intenta solucionar el problema, porque también, le afecta negativamente. Entonces empieza a dar una serie de pasos para solucionar el problema del acoso, intervienen positivamente en el conflicto, se articulan mecanismos de prevención y/o intervención. Cabe destacar que, en esta etapa suele ocurrir que la gestión de la empresa para encarar el problema llevará a aumentar los alcances del conflicto, debido al rechazo de los actores, sea por pasividad o evasión, lo que promueve una resolución negativa del conflicto en ciernes. A la larga, la misma empresa llegaría a considerar víctima, en lugar de responsable, da un paso negativo: participar de la estigmatización de la víctima.

Fase de marginación o exclusión

Esta fase suele terminar con la salida del trabajo de la víctima, con cierto deterioro de su salud, en muchos casos, luego de una ausencia prolongada del trabajo. Mansilla (2004) cree que la resolución definitiva de un conflicto en esta etapa suele implicar algún tipo de “expulsión” de la víctima del empleo, o incluso del mercado laboral; dicha expulsión se implementaría de varias formas: se aísla temporal o definitivamente a la víctima, cambio de trabajo, despido por indemnización, baja por tiempo indefinido, solicitud de ingreso a un hospital psiquiátrico (Rojo & Cervera, 2005).

1.3. Consecuencias del “mobbing” o acoso laboral

El acoso repetitivo en el mismo lugar de trabajo, generalmente, no tiene las mismas consecuencias para todas las víctimas. Un análisis de las posibles consecuencias permitiría, por lo mismo, demostrar las ventajas de evitar o prevenir la violencia sistemática contra la víctima (López, Vázquez, & Montes, 2010). Entre las

consecuencias más comunes de destacará aquellas que afectan la salud físico-mental, social, económica y ocupacional.

Consecuencias físico-mentales

La afectación mental y física afectará severamente la productividad laboral, se llega incluso abandonar el entorno laboral, de forma temporal o permanente. Por eso, el acoso laboral es considerado una problemática de salud pública, que demanda que todo empleado que esté expuesto a múltiples agresiones de forma asimétrica, de modo físico o verbal, por parte de uno o más compañeros o de sus superiores, serán atendidos a la premura posible para evitar las consecuencias: soledad, aislamiento, estigmatización, abandono del trabajo, etc.

Frente al acoso laboral es importante revisar la literatura sobre el tema, para sopesar su impacto en la salud del trabajador y generar sensibilidad que ayude al profesional de la salud a tomar decisiones respecto a la seguridad física y mental de la clase obrera, se suscita la prevención primaria.

Consecuencias mentales

El acoso laboral tiene serias consecuencias en las relaciones personales y familiares del trabajador que enfrenta tal situación. Es probable que su entorno, se vea profundamente alterado al no comprender mucho de lo que ocurre con él o ella. En la medida en, que se prolongue esta situación, se hará más difícil soportar, llega a afectar, también, a las personas que le rodean.

En un estudio realizado para mejorar las relaciones interpersonales en el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”, Según Álvarez, (2011) afirma que la agresión laboral experimentada por uno de los cónyuges genera más estrés en su pareja, que, en él mismo, debido a que los canales de comunicación se deterioran, se resquebrajan las relaciones y se tiende al retraimiento del afectado, que empieza a

asumir una conducta diferente a la normal. Por ejemplo, actúa agresivamente, cae en drogas, tiene relaciones interpersonales fallidas, se excluye o se aísla social. El acoso es una enfermedad social que anualmente cobra miles de víctimas y es fuente de gran sufrimiento y malestar.

Consecuencias económicas

El problema del acoso laboral requiere de una intervención multidisciplinar, que alcance a reducir su frecuencia y gravedad y que asegure a las empresas minimizar los efectos negativos para su organización, funcionamiento, imagen y resultados económicos.

Las consecuencias del acoso escolar para la empresa se verían reflejados en la prestación de servicios, en el entorno laboral y en el incremento de costes y de perjuicios económicos. En términos de Estado, las consecuencias se reflejan en un ingente gasto sanitario. Las consecuencias económicas que derivan del acoso laboral, pese a que surgen dentro de la misma empresa, no son bien acogidas; un 80% de empresas se muestran reacias a incluir los riesgos psicosociales en su evaluación de riesgos laborales. Porcentajes cercanos se dan en el campo laboral pública.

Las consecuencias para la empresa en caso de disputas legales o reclamaciones extrajudiciales se reducen o incluso se eliminan si las medidas adecuadas demuestran que el acoso tuvo lugar a pesar de la firme voluntad de la empresa para prevenirlo.

Consecuencias ocupacionales

Se habrá dicho que el acoso laboral destruye de manera gradual la vida profesional de la víctima. Por ejemplo, debido al acoso laboral, es común que el empleado solicite un descanso, afectado por el estrés. Durante ese lapso, la empresa se negará a pagar su salario y demás prestaciones; incluso se llegará a difundir chismes sobre la víctima y mentir acerca de la responsabilidad que compete a la empresa.

La diferencia con el acoso físico es que en la violencia ocupacional las estrategias del acosador son más sutiles, , el objetivo es no dejar rastro del acoso. Por eso se suele tachar al trabajador de ser incompetente o problemático; se le acusaría de ser agresivo, desobediente o irresponsable.

Consecuencias para la salud física: la víctima de acoso experimenta malestar físico como consecuencia de la agresión sistemática. Surgirá efectos cognitivos (pérdida de memoria, apatía, irritabilidad, inseguridad), síntomas de estrés psicósomático (diarrea, vómitos, náuseas), síntomas de desajuste nervioso (sudoración, sofocos), síntomas de tensión física (músculos, espalda baja, dolor de garganta), trastornos del sueño (fatiga, debilidad) (Trijueque, Marina, & López, Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. , 2010).

Consecuencias psicológicas: un empleado, víctima del acoso mental en su trabajo, exterioriza una cadena de sintomatologías similares a los del trastorno de estrés postraumático. Son víctimas de humillación, ataques, amenazas y provocaciones, y sienten que no tienen escapatoria, a menos, que se abandona la organización. Los problemas psicológicos serían: trastorno de estrés postraumático (ataque de nervios, suicidio, fatiga crónica, cambios de personalidad). El trastorno de estrés postraumático es una de las trascendentales consecuencias para la víctima de importunación laboral, se llega a sentir, incluso, miedo si se expone a contextos que les recapitulan el acontecimiento traumático anterior (Jimenez, 2018).

Otra consecuencia psicológica que sufriría la víctima es una conducta adictiva. La persona afectada por el acoso laboral comienza a consumir cierto tipo de sustancias que le ayudan a evadir su trauma. Aunque será una vía de escape para muchas personas, una forma de camino a la libertad, este comportamiento tiene efectos muy negativos, que llegará a perjudicar a los familiares y amigos (Trijueque, Marina, & López, 2010).

Una de las consecuencias más drásticas es el suicidio. El acosador logra su objetivo si la víctima no ve otra solución que el suicidio para eliminar el dolor y el sentimiento de frustración. Esta no es una decisión que surja en las primeras etapas del problema, ni es una acción que la víctima tome a menudo, pero es una opción que siempre está latente.

Consecuencias sociales: El daño causado por el acoso en el lugar de trabajo provoca una serie de daños colaterales en las relaciones de índole familiar, la pareja, los hijos, los amigos y con otros colegas, en la medida en, que se malogran las relaciones íntimas y se produce el aislamiento de la víctima.

A los empleados se les excluirá y rechazará a la víctima porque entienden y reciben mal el mensaje que el transmite, se dá más crédito al agresor. Esto lleva a la víctima a temer comunicarse con la víctima, debido a las posibles represalias por parte del acosador. Así, la acosado suele volverse cauteloso y distante (Trijuque, Marina, & López, Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. , 2010).

Además, el acosador silenciará a la víctima, haciéndole creer que una resistencia sería peor. También, se han dado casos en los que la víctima es traicionada por sus colegas o cercanos, mediante falsos testimonios, mentiras malintencionadas, fraudes, etc. Cuando se trata de una relación con una pareja, no es raro que la situación de acoso conduzca al divorcio, debido a la falta de empatía del cónyuge. Con el tiempo, las relaciones con el resto de la familia y amistades se deterioran debido al estrés, a la escalada de conflictos ambientales, al abandono de los amigos y a la falta de apoyo frente al caso de acoso, que se experimenta en la víctima.

Impacto económico: El agotamiento económico es otra consecuencia de los efectos del acoso laboral derivado por la baja laboral por enfermedad continua, a los pedidos de licencia voluntaria, a la reducción del salario, la discapacidad personal, la dificultad para encontrar otro trabajo o para cumplir con las obligaciones financieras.

Además, de las mencionadas, también, surgen los gastos por el pago de honorarios legales para defender sus derechos laborales, con el consiguiente agotamiento de la economía y la forzosa venta de sus bienes inmuebles (Trijueque, Marina, & López, Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. , 2010).

Consecuencias profesionales: El fin de la empleabilidad de la víctima es el blanco inmediato del acoso del agresor. Para lograr su objetivo suele facilitar la realización de tareas en determinadas épocas del año, particularmente difíciles; aumenta el volumen de críticas y acusaciones, para crear expectativas negativas y sentimientos de fracaso en la víctima; se promueve el bloqueo de la comunicación con otros compañeros; se distorsiona la información proporcionada; se impide la formación y capacitación adecuadas; se difama deliberadamente, difunden falsos rumores; finalmente, se desnaturalizar la calidad de su operación.

Consecuencias a nivel personal

Todos corremos el riesgo de ser intimidados y/o acosados. Pero hay una serie de factores que hacen que algunas personas sean más vulnerables a este fenómeno, por ser blancos preferidos de agentes internos o externos asociados al acoso. Entre los factores de vulnerabilidad se destacará el género, la discapacidad, los defectos físicos, la clase social, la etnia, la formación académica, la nacionalidad, etc.

Las personas que sufren de acoso tendrían, por su parte, respuestas muy diversas. Unos resisten estoicamente, dada su autonomía o personalidad fuerte; ellos, no se rinden y se escudan en su opción por la honestidad, la responsabilidad y conciencia dinámica. Otros realizan su trabajo de forma aislada, se opta por la soledad. Otros más, los más débiles o menos competentes, a menudo, se rinden a los ataques de sus superiores o sus compañeros (León, 2012).

Un caso especial lo constituyen aquellos trabajadores que tienen un trato especial, que de alguna manera los protege del acoso. Entre estos destacan los representantes

sindicales, las personas adultas mayores, las gestantes, los individuos con capacidades especiales, los que están en proceso de aprendizaje (por lo general, menores de edad), trabajadores en situación precaria.

En el otro extremo, también, tienen cierta protección aquellas personas, que se muestran muy competentes o que ocupan altos cargos en la empresa. Estas personas están exentas del acoso y más, en muchos casos, suelen ser una amenaza para los acosadores. Esto incluirá un pequeño grupo de mujeres que por su cargo, experiencia, apariencia o actitud suelen marcar distancias con respecto a los posibles acosadores (León, 2012).

Factores de sensibilidad: hasta que cambie la perspectiva

En lo que respecta a la susceptibilidad de los seres humanos frente a posibles casos de acoso, se tendrá en cuenta que el criterio de la salud es siempre regulador ético positivo, sobre todo en la prevención de enfermedades físicas y mentales.

Las personas sensibles suelen ser socialmente -y, a veces, técnicamente- más susceptibles a producir enfermedades psico-somáticas. Por otro lado, los efectos de la vulnerabilidad son similares a los efectos de la “invisibilidad”. Por ejemplo, en el caso de las mujeres, los estudios sobre los problemas ocupacionales demuestran que su salud está muy relacionada con la seguridad industrial y psicológica en sus lugares de trabajo. Pese a esta evidencia, no se tiene muy en cuenta las formas cómo las mujeres enfrentan sus posibles problemas de acoso (Torres, 2019).

Se encontró que uno de los factores de riesgo más importantes para la salud de las mujeres lo constituye la desigualdad en la distribución de las tareas laborales, sea en el hogar o en la empresa. Las mujeres tienden a trabajar mucho más tiempo en contraste con su pareja o sus colegas. Si se trata de compatibilidad en el trabajo y en el hogar, el peso mayor lo suelen llevar las mujeres, pero eso, no se compensa con

mayores responsabilidad o ingresos, pues aún es un lastre social ético, que se crea que las mujeres no ocupen altos cargos jerárquico (Ordoñez, 2020).

Para optimizar la calidad de vida y la salud mental de los hombres y mujeres trabajadores es importante tomar medidas sociales urgentes para equilibrar las presiones trabajo-individualidad. Para ello, es importante integrar la igualdad de género desde los primeros años de educación formal, complementada con campañas educativas efectivas que lleguen a todas las familias y a la sociedad en conjunto. También, se requiere realizar un arduo trabajo para poner justicia en las acciones políticas, sobre todo en cuanto al trabajo infantil, a la maternidad / paternidad, a la atención médica, etc. (Torres, 2019).

De allí, se cree que es importante que las políticas de género se posesionen en todos los ámbitos laborales, para estudiar el impacto que causa, no sólo en las mujeres, sino también, en los varones. (Cervera, 2005) menciona que aún se hablará de este tema y procurar aplicar los nuevos conocimientos legales, psicológicos, sociales, con el afán de crear puestos de trabajo que sean más efectivos y eficientes, que acorten las diferencias, prevengan los casos de acosos y se vuelvan más adecuados para eliminar factores de riesgos laborales.

Es probable que las diferencias potenciales, existentes entre hombres y mujeres, en términos de condiciones laborales y de salud mental y física, sean particularmente más interesantes, dada la alta proporción de mujeres que acceden al empleo, especialmente porque tienden a enfrentar mayores niveles de estrés psicológico, con relación a los varones.

Características del prototipo de acosador

Existen grandes diferencias entre países con respecto al cuidado y protección de los empleados, sobre todo en empresas donde prevalece la jerarquía laboral. En varios estudios realizados en los países escandinavos se constató que los atacantes eran

personas de alta jerarquía e iguales, y en menor medida lo eran los subordinados. Pero Bernal (2006) en su estudio: el *mobbing* o acoso psicológico en el área laboral: Una representación psicosocial, manifiesta que los acosadores tienden a ser los empleados que ocupan los puestos más altos en la jerarquía.

A la pregunta de el porqué de la intimidación del subordinado con relación a su superior es menos común, estos estudios demuestran que los subordinados, a menudo, se enfrentará a un jefe que está en coalición con otros jefes para cerrar filas en caso de denuncias (Ruiz, 2016).

Por otro lado, a veces existen diferencias de género en el estatus de acosador: las mujeres, a menudo, a más de ser intimidadas por varones, suelen enfrentar acoso de parte de otras mujeres que, por lo general, suelen ocupar puestos altos en la jerarquía de la empresa. (Alava, 2020) menciona que en algunos lugares se siente que los varones son mejores compañeros de trabajo, en comparación con las mujeres.

Cuando se trata de acoso ejercido por un varón, las formas más comunes son las trampas, humillaciones y burlas públicas. En el caso de mujeres acosadoras, las formas más comunes son el aislamiento de la víctima, la discusión y la manipulación (Ruiz, 2016). En todo caso, las mujeres utilizan un estilo más “aliado” de acoso, que incluye el uso de tácticas de exclusión social y de persecución.

Como se corregirá lo dicho, una arista permanente de la investigación abarca las causas y efectos de la relación existente hombres y mujeres en sus lugares de trabajo. Más aún si se maneja una hipótesis plausible de que entre el 20 y 40% de los casos la víctima es acosada por un solo victimario; mientras que entre un 15 y 25% es acosada por dos o más acosadores.

Tratamiento e intervención en el lugar de trabajo

Los síntomas físicos y psicológicos u otras molestias causadas por el acoso laboral requieren de una intervención clínica adecuada e incluso de una cierta rehabilitación profesional. Por lo tanto, es necesario aplicar medidas preventivas que aseguren un ambiente de trabajo seguro y tolerante. A esto se apostará las empresas y organizaciones, a fin de prevenir casos de acoso y/o violencia. Se apostaría por la cooperación e igualdad de oportunidades, por la promoción del diálogo y de la comunicación, por encontrar soluciones grupales, por evaluar los esfuerzos de los empleados, por crear oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Toda empresa se preocupará de monitorear todos los aspectos de seguridad ocupacional y de identificar todos los riesgos latentes, que se opondrán a adaptar el trabajo a las personas, que sería el ideal laboral. Finalmente, se desarrollará medidas preventivas, promueven las acciones colectivas para proteger a los trabajadores y proporcionarles orientación e información relevante y pertinente (Caballo, 2001).

Tanto el departamento de talento humano (si la empresa lo tiene), como los sindicatos y directorios juegan un rol significativo en la prevención y respuesta a situaciones de acoso y violencia en el área de trabajo. trabajarán juntos y prontamente para resolver cualquier conflicto, independientemente de la situación. Lo deseable es que todas las partes involucradas resuelvan sus problemas de manera rápida y efectiva (Menendez, 2020).

Acciones que se tomará en caso de acoso

Como ya se ha mencionado, el acoso laboral se caracteriza por conductas, actitudes o palabras hostiles, cuya repetición sistemática dañaría gravemente a una persona. Las actividades analizadas, según Leymann (1990), afirma, que se repetirá “al menos una vez a la semana, durante un período de al menos seis meses” (p.88). Hay actos

particularmente humillantes que destruirá a una persona en menos de seis meses (Bustamante, 2018). Las acciones que más se manifestarán son las siguientes:

- **Vencer el miedo.** El primer paso es admitir que hay un problema. A veces, se dejará que las muchas risas y susurros vuelvan el acoso como algo “normal” en el entorno laboral. Hay que admitir que una persona, jefe o compañero, se volverá una molestia para cualquier trabajador es parar el acoso naciente y no dejarlo crecer. No se trata de plantearse un enfrentamiento con el acosador. Esa no es la mejor estrategia, pues es una confrontación desigual que afectará aún más al acosado, se deja serias secuelas emocionales. La mejor estrategia es el autocontrol y la determinación de no querer ser víctima (Santamaria, 2018).
- **Mantener la calma.** Nunca ignore que el tirano tratará de mantener el problema en dilación. Es mejor mostrar a tiempo el disgusto que causa su acción y decirle abiertamente que no le gusta la actitud que ha tomado. La perseverancia es la clave para evitar sentirse abrumado emocionalmente. Hablar es lo que más ayuda a mejorar el equilibrio emocional y la salud mental. Si la situación persiste hay que recurrir a medios que sirvan como mediadores para solucionar el conflicto: gerencia, talento humano, sindicato y, en último término, la justicia (Aguilar, 2017).
- **Ser claro al expresar lo dicho.** La forma más efectiva de que las denuncias sean escuchadas es mantener el equilibrio racional de las acciones, que se toman en todo momento, y no caer en provocaciones. Recuerde mantener la calma, pues de ello depende que usted sea escuchado y de llegar a unos acuerdos que sean buenos para ambas partes (Flores, 2020).
- **Proteger los archivos y documentos.** Es importante evitar la manipulación de información por parte de una de las víctimas. Se considerará medidas que salvaguarden la honestidad de la víctima y estabilidad laboral; en ese sentido, es muy importante, que se cifre todos los archivos sensibles y se proteja a la víctima en su lugar de trabajo (Tamayo, 2018).

- **Buscar soluciones alternas.** Si, después de todas las acciones preventivas, la situación no mejora, se dará prioridad al trabajador víctima. Se recordará que, al final de todo, ese es el principal recurso de la empresa, lo más valioso. Se buscará formas alternas para resolver un problema. Por ejemplo, un cambio de departamento, de turno, de supervisor. Cuando la situación es más extrema quizá ha, pensar en un cambio de trabajo, pero siempre se asegura la estabilidad económica y emocional de quien es la víctima (Hurtado, 2018).

Prevención de riesgos laborales

El objetivo de la prevención laboral es promover la seguridad y la salud de los trabajadores en su lugar de trabajo, se toman las medidas necesarias para prevenir los riesgos relacionados con las condiciones laborales. La principal herramienta para ello es la evaluación de los riesgos que enfrenta todo el personal que labora en cualquier empresa. Se entenderá por riesgos laborales todas las posibilidades de que los empleados sufrirán ciertos accidentes laborales: lesiones causadas por enfermedad, dolencia, accidentes de trabajo, acosos emocionales y/o sexuales (Díaz, 2018). Estos eventos, a más de traumáticos llegarían a ser fatales (Oleas & Zúñiga, 2014).

El miedo antes, durante y después de una situación traumática es una situación normal. El miedo provoca una respuesta de “lucha o de huida” que, de cierta forma, protege a la persona de las acechanzas que sufre. El miedo provoca ciertos cambios en el cuerpo, por ejemplo, se liberan ciertas hormonas, aumenta el estado de alerta, la presión arterial, la frecuencia cardíaca y la respiración se disparan. En casos extremos se llegaría a experimentar estrés y ansiedad, aun mucho después del evento atosigante, que se haya vivido. En algún caso, los síntomas aparecerán más tarde.

Ley de prevención de riesgos laborales

El trabajo de prevención se integrará día a día, como tarea concreta, que se lleva a cabo según lo que haya planeado el departamento de talento humano o la gerencia de la empresa. Para ello se contará con personal calificado y una suficiente provisión de recursos materiales. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a toda empresa a tomar medidas preventivas que respondan a estas necesidades. En la organización y prevención de accidentes laborales se monitorearán los resultados y ofrecer las soluciones que sean pertinentes (Portela, 2010).

Código civil de los empleados

Contiene reglas específicas para la aplicación de diversas regulaciones y restricciones sobre las condiciones de trabajo, define la libertad de empleo y empleo, derechos inalienables y protección legal y administrativa. Al inicio de la correlación profesional, toda persona física o jurídica está obligada a firmar y disponer de una formalidad de trabajo individual o colectivo por escrito que regule las ocupaciones, deberes y compromisos del empleado (empleado). Hay varios contratos de trabajo regulados, aunque, también, es aceptable un contrato verbal, que es peligroso a expensas de ambas partes. Cultive las relaciones en el trabajo sin un uso excesivo de palabras o acciones (Toro, 2007).

Empresas de trabajo temporal

Esta es una empresa que brinda servicios de hospedaje a otra empresa, su empresa. Las empresas que utilizan los Servicios emplean a dichas empresas sobre la base de un acuerdo comercial para ambos puestos relacionados con el empleo de candidatos en un perfil particular y para el empleo. Cuando se complete el proceso de contratación, los empleados brindarán los servicios a su empresa de manera personal (Bullón & Rodes, 2004)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

El proceso de la investigación de esta tesis se hace por etapas concatenadas, lo que implica que cada uno de los enfoques, que se hacen tienen características únicas, dependen de los aspectos de la investigación, que se quieren hacer (Rodríguez, Gil, & García, 2002). En ese sentido, el método utilizado es el *descriptivo*, que es uno de los métodos de manipulación de información más utilizados, que permite una aproximación más precisa al problema en cuestión; por lo mismo, contribuye a la buena realización de este estudio, se tiene en cuenta las distintas variantes vinculadas al problema identificado como acoso laboral (Morales, 2012).

2.2. Diseño de la investigación

Este se encarga de la elaboración de un plan de estudio para la organización de las estrategias y de los procedimientos, que se utilizaran para la recopilación de datos, con el objetivo de obtener unas respuestas a los problemas, que se plantean en esta investigación (Flick, 2015). El diseño aplicado aquí es *cuantitativo*, y por eso mismo requiere de la valoración de la variable: el acoso o *mobbing* laboral. Con base a ellos se hará el análisis de los datos obtenidos mediante encuestas, que se realizará con los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda.

2.3. Población

Una población está compuesta por un universo de elementos que tienen diferentes propiedades y contribuyen al progreso de la investigación. Dicho de otra manera, es la población de empleados de una entidad seleccionada para la investigación que será la encargada de dar la información requerida (Lilia, 2015). En la presente investigación. la población, que se tomará en cuenta es el total de la mano de obra de la Cooperativa

de ahorro y crédito “COOP CENTRO” Ltda.: 10 varones y 13 mujeres, de las tres agencias: de Latacunga, Ambato y Riobamba.

2.4. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se escoge como instrumento de recaudación de información la *encuesta*, que es una técnica extensamente manejada como procedimiento de investigación, admite obtener, recoger y elaborar datos de modo rápido y eficaz, sea de una muestra de la población o del total del universo (Roldán & Fachelli, 2021).

2.5. PROPUESTA

Plan de intervención para contrarrestar el *mobbing* laboral existente en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda.

El presente capítulo destaca talleres que son aplicables en una cooperativa de ahorro y crédito “Coop Centro” Ltda, para disminuir el Mobbing Laboral de trabajadores de la empresa. Los talleres planteados parten de los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de alcanzar mejoras en cuanto al nivel participación, trabajo en equipo, medidas de apoyo institucional y la satisfacción laboral de dichos trabajadores, una vez que los talleres sean implementados por la institución.

A partir de la revisión bibliográfica sobre el mobbing laboral y así como la aplicación de los instrumentos de evaluación como la encuesta, se pudo identificar las debilidades, que se requieren cubrir para contrarrestar el mobbing laboral de la institución, en base al análisis de cinco talleres en estudio, mismos que pasan a ser elementos que contiene la propuesta, estos son:

- Comunicación interna.

- Trabajo en equipo.
- Empatía laboral.
- Manejo de conflicto.
- Escucha activa.

Tabla 1. Comunicación interna

Tema: Comunicación interna					
Objetivo: Mejorar la calidad de la comunicación que tienen actualmente los colaboradores cooperativa ahorro y crédito “COOP CENTRO” LTDA.					
Grupo: Todo el personal de la cooperativa		Tiempo: Dos horas y 20 minutos			
Técnica: Taller de aplicación basado en la técnica psicológica de Terapia Interpersonal.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Objetivos	Evaluación
FASE INICIAL <ul style="list-style-type: none"> • Reunir al personal. 	1. Departamento de Recursos Humanos	10 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el porcentaje de mobbing en colaboradores establecen una mejor comunicación durante la jornada laboral. 	Durante toda la realización de la técnica psicológica de Terapia Interpersonal quien, se encargará de llevara cabo la evaluación, son todos los miembros del Departamento de Recursos Humanos. A través del uso de matrices de evaluación, en cada actividad, se observará qué competencias poseen el personal, cuáles hay que reforzar y cuáles hay que desarrollar.
FASE MEDIA <ul style="list-style-type: none"> • Conocerse entre sí. • Identificación de sus emociones. 	2. Gerente de Recursos Humanos	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Pelota • Hoja blanca • Calendario de actividades anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a que el personal esté más comprometido con su equipo de trabajo, se 	

<p>FASE FINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • El participante expresa lo que le gustaría que hicieran los demás a fin de mejorar su relación con sus compañeros de trabajo. 	<p>3. Gerente de Recursos Humanos</p>	<p>1 hora 30 minutos</p>	<p>permite que, se minimice el acoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la seguridad en los trabajadores al momento de establecer relaciones con compañeros de trabajo. • Se ofrecerá a los trabajadores la oportunidad de tener un aprendizaje donde, se implemente la importancia de la comunicación. • Fortalecer las relaciones entre empleados y competencias de liderazgo. 	<p>Ellos conocerán el diagnóstico inicial de la empresa y sus colaboradores, para después de la realización del taller, observar cuáles han sido los cambios, si la realización de la técnica les benefició o si, no se manifestaron mejoras.</p>
---	---------------------------------------	------------------------------	--	---

Fuente: Elaboración propia

Técnica para emplear: Taller de aplicación basado en la técnica Terapia Interpersonal.

Según Guerri (2022), la Terapia Interpersonal, se basa primordialmente en la manera en que las relaciones nos afectan y, también, cómo otros problemas de salud mental afectarán a las relaciones, se brinda una mejora a los déficits interpersonales.

Asimismo, es relevante acotar lo mencionado por Bissquerra, citado en (Revilla, 2017), quien define las relaciones interpersonales como “una interacción recíproca entre dos o más personas” (p.23). Es decir, se trata de relaciones sociales que, como tales, se hallan reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Por su parte, Fernández (citado en (Revilla, 2017) afirma que “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional” (p. 25).

Actualmente en la cooperativa, se observa que existe poca comunicación entre los empleados y esto, se evidencia en los resultados arrojados en las encuestas puesto que el 43% ha recibido miradas hostiles, por lo tanto, aplicar esta técnica: Terapia Interpersonal, resulta para los empleados una buena opción para fortalecer la comunicación en el equipo de trabajo , permite establecer lazos afectivos de amistad que sobrepasan las críticas o malos pensamientos que tendrán el uno hacia el otro (Ej. Me cae mal porque es muy creído).

A continuación, se detallará en tres fases la técnica en cuestión:

Fase inicial

- Se reúne a todo el personal de la cooperativa.

Fase media

Una vez reunidos todos, se empezará con una dinámica que permitirá que todos los trabajadores se conozcan. La dinámica consiste en que, mediante el uso de una pelota, todos los participantes dirán su nombre y cuál es su expectativa sobre la técnica psicológica, luego lanzará la pelota a cualquier otra persona.

Luego, cada persona identificará sus emociones, se anota en un papel, allí estará escrito cuáles son aquellas emociones que siente cuando no tiene una buena relación con sus compañeros (sin decir nombres).

Fase final

Cada persona pronunciará que le gustaría que hicieran los demás para, que se sintiera mejor o para ayudarlo a que mejore su relación con sus compañeros de trabajo. Esto le permitirá expresar sus emociones de una forma más saludable.

Tabla 2. Trabajo en equipo

Tema: Trabajo en equipo					
Objetivo: Obtener una generación de diálogo y confrontación de ideas por parte del personal de la cooperativa ahorro y crédito “COOP CENTRO” LTDA.					
Grupo: Todo el personal de la cooperativa		Tiempo total: Dos horas y 10 minutos			
Técnica: Aplicación basado en la Dinámica de trabajo en equipo.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Objetivos	Evaluación
FASE INICIAL <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida al equipo. 	Departamento de Recursos Humanos	10 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Generar un ambiente de confianza a partir de una dinámica que facilite el mejoramiento de los grupos de trabajo laboral. 	Para esta dinámica, también, se evaluará al grupo una vez que ésta, se haya concluido, que se espera es que la información impartida de esta técnica les sirva de beneficio y eso sólo, se analizará tiempo después de que los empleados hayan recibido la información.
FASE MEDIA <ul style="list-style-type: none"> • División en grupos. • Se le proporcionará al equipo las herramientas para llevar a cabo la dinámica. 	Gerente de Recursos Humanos	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero • Dados • 2 hojas • Calendario de actividades anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar comportamientos de acoso laboral y evaluar su posible solución. • Ayudar a los 	Los cambios se observarán en los resultados que el personal demuestre después de haber sido capacitados. Si fue de beneficio, su trabajo mejorará, y por ende su eficacia y productividad.

FASE FINAL •Retroalimentación y conocer el impacto que tuvo cada empleado de la dinámica.	Gerente de Recursos Humanos	1 hora	empleados a sensibilizarse sobre las formas de acoso laboral hacia los demás.
--	-----------------------------	--------	---

Fuente: Elaboración propia

Técnica para emplear: Aplicación basado en la Dinámica de trabajo en equipo.

De acuerdo con Cannon-Bowers et al. 1997, (citado en (Yñigo, 2022) afirma que la Dinámica de trabajo en equipo está conformado por principios, conocimientos, operaciones, habilidades y comportamientos efectivos que, se desarrollan en equipo, mismas que son requeridas para la realización eficaz de una tarea, se toma en cuenta que, se contarían con una actitud idónea al relacionarse entre cada uno de los actores que conforman el equipo, de esa manera será efectivo y exitoso.

Por su parte, Rodríguez (citado en (Yñigo, 2022) asegura que el trabajo en equipo está compuesto por las cinco “C” que producen un crecimiento a nivel personal y colectivo, estas cinco C son las siguientes: Complementariedad, la cual, la constituye cada uno de los actores integrales que conforman del equipo, estos individuos son los que tienen diversidad de conocimientos y habilidades; Coordinación, el cual, lo conforma el líder, se asume un papel de guía con el objetivo de conseguir de forma eficiente las metas trazadas de la empresa; Comunicación, lo cual, es fundamental para coordinar las diferentes acciones individuales, es relevante una comunicación flexible, y una escucha activa en donde, se facilite la fluidez y maximizar la labor; Confianza, la cual, es importante para una adecuada relación entre los miembros del equipo, , incrementa el grado de responsabilidad, su participación y motivación laboral; y finalmente, el Compromiso, que es la responsabilidad que tiene cada uno con la empresa.

Actualmente en la cooperativa ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda. existe la exclusión de personas y esto lo demuestran las encuestas realizadas, , el 39% del personal encuestado aseguran que ocasionalmente han sido excluidos, ciertamente no es una exclusión en la totalidad de los trabajadores, sin embargo, es de considerar que es un porcentaje relevante. Por consiguiente, es importante que, se lleve a cabo esta técnica puesto que permitirá que exista participación y comunicación, entre otros elementos claro está, los cuales, serán vitales para que no ocurra estas exclusiones.

Fase Inicial

Se da la bienvenida al equipo. A continuación, se les participará que formen grupos de 7 u 8 personas, mismas que será presentada en un esquema fotográfico, es de forma visualizadas, pero, no se emitirá ningún comentario, posteriormente, se sacará cada una de las fotografías y cada uno de los participantes señalará la edad que considerá que tienen.

Fase Media

Se les señalará que formen grandes equipos de trabajos, se les otorgará un tablero, dados, una hoja con contextos situacionales y una hoja con interrogantes. La dinámica del juego radica en que cada jugador tirará 3 veces el dado, la primera para elegir la columna, la segunda la Fila y la tercera la pregunta. Acorde a ello, se obtendrá la contestación de como lidiar con una situación de acoso laboral, misma que será expuesta y debatida por el grupo.

Fase Final

Una vez que, se haya culminado la dinámica, se pedirá a cada miembro que escriba que actitud comportamental fue la que le generó mayor impacto o identificación, y posterior a ello, se comparte con el grupo (opcional).

Tabla 3. Empatía laboral

Tema: Empatía laboral.					
Objetivo: Facilitar los procesos de relación, comunicación y convivencia en los trabajadores, influye de forma positiva en el logro de metas y alcance de objetivos de la cooperativa ahorro y crédito “COOP CENTRO” LTDA.					
Grupo: Todo el personal de la cooperativa		Tiempo: Dos horas y 15 minutos			
Técnica: Aplicación basado en la Dinámica de la caja de los sentimientos.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Objetivos	Evaluación
FASE INICIAL <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los trabajadores. 	Departamento de Recursos Humanos	10 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Tener una actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos, para resolver problemas. • Que los empleados, se sientan comprendidos, escuchados y respetados por la forma en, que se ofrece la solución. • Romper con los prejuicios de forma 	Se utilizará una matriz de evaluación para anotar, cuales, han sido los cambios, si han sido significantes o no, y en qué plazo de tiempo, se han manifestado.
FASE MEDIA <ul style="list-style-type: none"> • División en grupos. • Se le proporcionará al equipo las herramientas para llevar a cabo la dinámica. 	Gerente de Recursos Humanos	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafos • Hojas Blancas • Caja de cartón • Calendario de actividades anuales. 		

FASE FINAL •Leer la incomodidad y proponer una solución.	Gerente de Recursos Humanos	1 hora y 5 minutos	que entiendan mejor a sus compañeros de trabajo.
---	-----------------------------	--------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Técnica para emplear: Aplicación basado en la Dinámica de la caja de los sentimientos.

La empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos del otro y es uno de los aspectos más relevantes de la inteligencia, se deriva de la validación, la comprensión de que los propios sentimientos son importantes en el contexto en el que uno los encuentra, aunque está en el mismo estado situacional se considerará que no (Alcausa, 2017).

De acuerdo con Acosta (2021), la empatía es una importante habilidad de la inteligencia emocional, que se manifiesta al comunicarse y relacionarse; por ello, es importante que los gerentes, ejecutivos y jefes de equipo sean promovidos, en lo que refiere al liderazgo. El término empatía se usa a menudo si se habla de problemas familiares o de amistad. Pero pocas veces nos ocurre aplicarlo en el ámbito laboral. El trabajo es el lugar más importante y necesario para aplicar la empatía y sería un componente obligatorio de cualquier forma de intervención en las relaciones humanas.

En la empresa en estudio es importante, que se lleve a cabo esta técnica puesto que existe evidencias de acoso, según lo demuestra la encuesta: el 57% de los trabajadores afirman que han sido ocasionalmente intimidados, lo que significa que existen empleados que, no se ponen en el lugar de sus compañeros, no valoran sus sentimientos y acciones y suelen recurrir a la falta de respeto en los tiempos laborales.

Fase Inicial

Se da la bienvenida a los trabajadores.

Fase Media

En esta actividad, se lleva a cabo "la caja de los sentimientos"; los empleados dejarían en una caja las incomodidades, posibles abusos y todo aquello que no le gusta de la

forma de proceder de un compañero. Esto será escrito en una hoja en blanco se tiene en cuenta que, no se expone el nombre del individuo que comete estas molestias.

Fase Final

Al finalizar, cada empleado leerá un papel al azar y escribirá una solución para ese problema o molestia, o realizará un comentario edificante para animar a esa persona que lo haya escrito.

Tabla 4. Manejo de conflicto

Tema: Manejo de conflicto.					
Objetivo: Que los empleados de la cooperativa ahorro y crédito “COOP CENTRO” LTDA encontrará soluciones satisfactorias a un conflicto.					
Grupo: Todo el personal de la cooperativa			Tiempo total: Dos horas y 15 minutos		
Técnica: Aplicación basado en la Dinámica “Una historia que contar”.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Objetivos	Evaluación
FASE INICIAL <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los trabajadores y se dará una hoja con una historia. 	Departamento de Recursos Humanos	15 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Encontrar un acuerdo satisfactorio a nivel individual. • Emplear conductas de complacencia, se acepta de forma pasiva las decisiones de los demás, a fin de crear armonía entre las partes y reducir el mobbing laboral. 	Se utilizará una ficha de observación para anotar, cuales, han sido las reacciones de los empleados ante la historia, si han sido significantes o no, y en qué plazo de tiempo se han manifestado.
FASE MEDIA <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados comienzan a leer la historia. • Se analiza la situación de conflicto. 	Gerente de Recursos Humanos	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja con la historia. • Calendario de actividades anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir las diferencias y buscar un camino intermedio con la otra parte a fin de minimizar el acoso se crea soluciones a los conflictos. 	

FASE FINAL		1 hora
•El responsable presentará la problemática y tomará nota de las conductas que han provocado el conflicto.	Gerente de Recursos Humanos	

Fuente: Elaboración propia

Técnica para emplear: *Dinámica “Una historia que contar”*

Griffin & Van Fleet (2016) afirman que el manejo de conflictos es la manera en, que se encuentra una solución a una discrepancia entre los miembros, grupos u organizaciones, por lo tanto, emplear el manejo de conflictos es clave para mantener las relaciones interpersonales en las organizaciones.

Por otra parte, Whetten y Cameron, citado en (Conejo, 2019), afirma que el manejo de escenarios conflictos es la manera de accionar que posee el empleado para sobrellevar un contexto negativo dentro de la empresa.

En este sentido, es importante acotar que todas las personas algunas veces tienen experiencias conflictivas en su área de trabajo y en algunas ocasiones estos conflictos tendrían un desenlace negativo como agredirse mutuamente, por ello es necesario que en la cooperativa en estudio se lleven a cabo técnicas donde se aplique el manejo de conflictos, tales como: Una historia que contar. A continuación, se describirá las fases de esta técnica a emplear:

Actualmente en la cooperativa ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda. es fundamental hacer uso de esta técnica puesto que de acuerdo en los resultados de la encuesta el 39% de los empleados aseguran que su trabajo es valorado de forma parcial, además, de injusta y poco intencionada, lo que acarreará conflictos entre subordinados y gerentes, por ende, es clave la implementación de esta técnica a fin de que las molestias o inconformidades se resuelvan de la mejor manera.

Fase Inicial

Se da la bienvenida a los empleados y enseguida se les dará una hoja que tiene narra una historieta, con la cual, tomará decisiones y trabajar en equipo de manera conjunta.

Fase Media

Los empleados comienzan a leer la historia, la cuales, la siguiente: “un asteroide cae en el océano y se crea un tsunami que deja sumergidos a todos los continentes de la tierra. Sin embargo, tú y otras 5 personas se encontraban en un vuelo costa ecuatoriana en un globo. Después de unas horas, comienza a perder aire, pero ven una isla. El mar está lleno de tiburones hambrientos y la única forma de que el globo llegue a la isla es tirar a uno de los que están en el globo. Se expondrá un debate que permita señalar, cual, de los integrantes abandona el globo.

De este modo, cada uno de los actores cumpl un rol asignado: conformado por un sacerdote, una profesional del periodismo, una enfermera, un político, un docente y una funcionaria del Instituto Nacional de Estadística. Se cumplirá las premisas de que: se toma en cuenta que todos ellos son los unicos seres humanos vivientes y se preservará la especie humana, de modo, que se reproduzca: se tomará una decisión unánimemente.

Fase Final

El individuo responsable presentará el contexto problemático a resolver se tomará nota de los aspectos conductuales, acciones negativas y frases, todos los integrantes emitirán comentarios sobre el conflicto.

Más adelante se estimará soluciones al problema, para ello las acciones serán justas y estar de acuerdo todos los integrantes.

Tabla 5. Escucha activa

Tema: Escucha activa.					
Objetivo: Facilitar y fortalecer las relaciones entre empleados de la cooperativa, se mostrará respeto en el equipo de trabajo.					
Grupo: Todo el personal de la cooperativa		Tiempo total: 2 horas y 10 minutos.			
Técnica: Dinámica: “La pelota de papel”.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Objetivos	Evaluación
<p>FASE INICIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le da la bienvenida al personal. • Se le pedirá que conformen dos grupos. • Se procede a tirar los papeles arrugados. 	Departamento de Recursos Humanos	15 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los trabajadores a, que se sienta libre para expresarse sin miedo a que alguien le haga algún desprecio. • Evitar criticar y argumentar en exceso, de esta forma, se le enseña al acosador a que respetará a su compañero. • Saber interpretar el lenguaje no verbal. 	Durante toda la realización de la dinámica el responsable estará atento a cómo reaccionan los demás compañeros si la persona elegida responde las preguntas, de manera que en una ficha de observación tomará nota de los comportamientos y actitudes de los demás empleados.
<p>FASE MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de una hoja de preguntas a responder. 	Gerente de Recursos Humanos	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas • Hojas blancas • Bolígrafo 		

-
- Calendario anual de actividades

FASE FINAL	Gerente de Recursos Humanos	1h y 45 minu tos
<ul style="list-style-type: none">• Se empieza la dinámica.• Se elige a la persona quien expondrá las respuestas de sus preguntas.		

Fuente: Elaboración propia

Técnica para emplear: Dinámica: “La pelota de papel arrugada”.

Según Hernández & Lesmes (2018) La escucha activa implica un método de comunicación que transmite ideas de forma clara sin interrumpir al receptor, de forma, que se lleva a cabo libremente, se tiene en cuenta lo que los demás pensarán y sentirán, y mostrarán lo atentas que están las personas durante un diálogo, es el tipo de comunicación eso se refleja. En el trabajo del transmisor, es decir, escuchar atentamente, inferir, analizar y comprender la información transmitida en una conversación entre dos o más personas.

Por esta razón, en la cooperativa ahorro y crédito “Coop. Centro” Ltda. es importante, que se lleven actividades de escucha activa, como es el caso de la dinámica “La pelota de papel” puesto que, según los resultados arrojados por la encuesta, el 61% de los encuestados afirma que ocasionalmente el *mobbing* es recurrente en la empresa, por lo que es necesario, que se imparta esta técnica con el fin que los trabajadores sean más receptivos entre sí y se reduzca el acoso existente. A continuación, se detallan las fases que involucra esta dinámica:

Fase Inicial

Se da la bienvenida al grupo, luego se les pedirá a los empleados que formen 2 grupos. El responsable lanza papeles arrugados en forma de pelota a los integrantes, posteriormente estos abrirán la hoja y darle su forma original, esta acción tiene como fin de dar una reflexión acerca de lo frágil que son las relaciones interpersonales y como las malas palabras y formas de proceder equivocados, llegará a originar un efecto negativo con los demás.

Fase Media

Se le entrega a cada trabajador un listado de apreciación, las cuales, llenarán con la mayor sinceridad posible:

- ¿Cómo es mi personalidad?
- ¿Qué deseo ser?
- ¿Cómo me gustaría que me trataran?
- Para cumplir mis objetivos actúo de forma_____
- Me siento bien si_____

Fase Final

Se pedirá que todos los trabajadores de la cooperativa, que tomen asiento alrededor de una circunferencia, se consideren elegir a uno de los integrantes que se de inició, asimismo, se elegirá quien expondrá primero sus interrogantes, si a ello, planteará a la misma persona que lo eligio la pregunta “¿cómo me perciben los demás?”. Así con todos los empleados.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se establece el análisis de resultados de acuerdo con los datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta para el análisis cuantitativo, requerido saber si existe mobbing laboral en la empresa. Dichos análisis parten de tres dimensiones y cada una con ítems, con opciones de: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 ocasionalmente, 4 casi siempre y 5 siempre se obtiene el número de respuestas y el porcentaje de cada ítem establecidos para la operacionalización de la variable objeto de estudio, estas son:

- La empresa con 3 ítems
- El/La trabajador/a con 5 ítems
- Los hechos del acoso con 4 ítems

3.1. Resultados de encuesta

LA EMPRESA

1.- ¿Las personas se tratan con respeto en esta organización?

Tabla 6. Resultados pregunta N.- 1

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
Ocasionalmente	10	43%
Casi siempre	7	30%
Siempre	5	22%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 1 realizada a los encuestados para saber si las personas se tratan con respeto en la organización tenemos que el 43% indicó que ocasionalmente, el 30% casi siempre, otro 22% indico que siempre, y el ultimo 4% casi nunca, lo que nos muestra, que se trabajará respecto a el trato a los trabajadores y que sean un poco más empáticos entre todos.

2.- ¿Me siento a gusto en esta organización?

Tabla 7. Resultados pregunta N.- 2

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	5	22%
Casi siempre	9	39%
Siempre	9	39%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 2 realizada a los encuestados para saber si se sienten a gusto en esta organización, se obtuvo que el 39% indico casi siempre, otro 39% que siempre y el 22% restante indico que ocasionalmente, lo que nos expresa que existe una pequeña falencia respecto a la comodidad que sentirán los empleados de la empresa, lo cual, se tendrá en cuenta para que incluso exista un mejor desempeño de los trabajadores.

3.- ¿Dispone la organización de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral?

Tabla 8. Resultados pregunta N.- 3

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
Ocasionalmente	9	39%
Casi siempre	5	22%
Siempre	8	35%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 3 realizada a los encuestados para saber si la organización dispone de un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral, el 39% indico que ocasionalmente, otro 35% siempre, el 22% indico que casi siempre y el 4% restante casi nunca, lo que nos indica, que se le dará más importancia a este protocolo dentro de la organización.

EL/LA TRABAJADOR/A

4.- ¿He sido objeto de intimidación?

Tabla 9. Resultados pregunta N.- 4

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	3	13%
Casi nunca	5	22%
Ocasionalmente	13	57%
Casi siempre	2	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 4 realizada a los encuestados En la pregunta 2 realizada a los encuestados para saber si se sienten a gusto en esta organización, se obtuvo que el 39% indico que casi siempre, otro 39% siempre y el 22% restante respondió que ocasionalmente, lo que indica, que se trabajará más en el área laboral para que realicen el trabajo en equipo.

5.- ¿He visto a alguien que ha sido acosado en el trabajo?

Tabla 10. Resultados pregunta N.- 5

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	2	9%
Casi nunca	6	26%
Ocasionalmente	9	39%
Casi siempre	6	26%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 5 realizada a los encuestados para saber si han visto si alguien ha sido acosado, el 39% indico que ocasionalmente, un 26% casi nunca, el otro 26% indico que casi siempre y el 9% restante que nunca., lo que indica que los demás compañeros tomarán la iniciativa de acercarse y hacerlo saber si es necesario para erradicar por completo este tipo de situaciones

6.- ¿He sido excluido de reuniones de trabajo?

Tabla 11. Resultados pregunta N.- 6

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	7	30%
Casi nunca	4	17%
Ocasionalmente	11	48%
Casi siempre	1	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 6 realizada a los encuestados para saber si ha sido excluido de reuniones de trabajo, el 48% indico que ocasionalmente, otro 30% nunca, un 17% indico que casi nunca y el 4% restante casi siempre, lo que nos indica que hay déficit de comunicación en la organización por lo, que se trabajará más en ello.

7.- ¿Su trabajo es evaluado de manera parcial, injusta y malintencionada?

Tabla 12. Resultados pregunta N.- 7

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	6	26%
Casi nunca	6	26%
Ocasionalmente	9	39%
Casi siempre	2	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 7 realizada a los encuestados para saber es evaluado de manera parcial, injusta y malintencionada, el 39% indico que ocasionalmente, un 26% indico que nunca, el otro 26% casi nunca y el 9% restante casi siempre, lo que nos indica, que se tratará a todos por igual, sin hacer ninguno tipo de excepciones innecesarias.

8.- ¿Ha actuado la organización al respecto (acoso laboral)?

Tabla 13. Resultados pregunta N.- 8

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	9%
Ocasionalmente	8	35%
Casi siempre	8	35%
Siempre	5	22%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta 8 realizada a los encuestados para saber si ha actuado la organización respecto al acoso laboral, el 35% indico que casi siempre, otro 35% ocasionalmente, el 22% indico que siempre y el 9 % restante casi nunca, lo que indica que la organización trabajará para eliminar por completo el mobbing de su empresa.

LOS HECHOS DEL ACOSO

9.- ¿He recibido miradas de modo hostil?

Tabla 14. Resultados pregunta N.- 9

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	4	17%
Casi nunca	5	22%
Ocasionalmente	10	43%
Casi siempre	4	17%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la pregunta 9 realizada a los encuestados para saber si ha recibido miradas de modo hostil, el 43% indicó que ocasionalmente, otro 22% casi nunca, el 17% nunca, y el 17% restante indicó que casi siempre, lo que indica, que se trabajará con más empatía dentro del ambiente laboral para evitar estas situaciones incómodas.

10.- ¿He sentido que me han perjudicado de forma grave en mi salud?

Tabla 15. Resultados pregunta N.- 10

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	8	35%
Casi nunca	7	30%
Ocasionalmente	7	30%
Casi siempre	1	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la pregunta 10 realizada a los encuestados para saber si han sentido que han perjudicado de forma grave su salud, el 35% indico que nunca, el otro 30% indico que casi nunca, un 30% ocasionalmente, y el 4% restante casi siempre, para lo cual, es necesario tomar el control para que esto no afecte la salud de los empleados y evitar el estrés en el ambiente laboral.

11.- ¿La persona acosadora es el superior de la empresa?

Tabla 16. Resultados pregunta N.- 11

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	6	26%
Casi nunca	9	39%
Ocasionalmente	7	30%
Casi siempre	1	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la pregunta 11 realizada a los encuestados para saber si la persona acosadora es el superior de la empresa, el 39% indico que casi nunca, el otro 30% indico que ocasionalmente, un 26% nunca, y el 4% restante casi siempre, lo que indica, que se exigirá el respeto entre todos los que conforman la empresa para evitar, que se dañe el ambiente dentro de la organización.

12- ¿Cree usted que el mobbing es recurrente en la empresa?

Tabla 17. Resultados pregunta N.- 12

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	2	9%
Casi nunca	4	17%
Ocasionalmente	14	61%
Casi siempre	2	9%
Siempre	1	4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la pregunta 12 realizada a los encuestados para saber si se cree que el mobbing es recurrente en la empresa, el 61% indicó que ocasionalmente, el otro 17% indicó que casi nunca, un 9% nunca, otro 9% casi siempre, y el 4% restante indicó que siempre habrá un plan de intervención por parte de la empresa para evitar este tipo de situaciones en la organización.

3.2. Discusión de resultados

Para concluir, el análisis y la comparación hechos nos muestran que las normas que condenan el acoso laboral en el Ecuador serán un poco extensas. La expresión *mobbing*, sin duda, tiene un alcance mayor que, no se tiene en cuenta si se trata de abordar este fenómeno. Está claro que en el curso de la investigación de esta regulación, hay muchas brechas que no están cubiertas por las regulaciones ecuatorianas. Por ejemplo, en las sanciones, que se imponen a las empresas ya quienes hostiguen a los empleados, la ley ecuatoriana no deja claro si la norma se aplica por igual a los trabajadores del sector público y privado. Tampoco hay una descripción de la protección contra posibles consecuencias para el denunciante.

Asimismo, se considera que las sentencias no promueven la mediación como mecanismo previo de resolución de conflictos; En cuanto a los procedimientos para denunciar el acoso laboral, es necesario remitirse a la normativa para los casos en, que se produzca acoso sexual o de otro tipo, y acudir a la tutela judicial para lograr una tutela efectiva de los derechos vulnerados.

Así, es posible evidenciar dentro de la normativa expuestas por la ley que ésta determina claramente la conducta, que se califica como acoso laboral y aquella que no lo es. Así también, es posible encontrar modalidades a través, de las cuales, se manifiesta el *mobbing* y los sujetos a quienes se aplicará la ley. Por lo tanto, se demostrará que dentro de la disciplina prevista por la ley, esta define claramente qué conductas se consideran acoso laboral y cuáles no. Así también, es posible conocer las formas en, que se produce el bullying y a quién se aplicará la ley.

Por lo tanto, se sugiere un plan de intervención, con talleres o conferencias que enseñen cómo hacer frente al acoso laboral, cómo actuar y qué estrategia de cuidado de la colectividad que ayudará a evitar estas situaciones. Los temas de los talleres es: empatía, trabajo en equipo, comunicación interna, escucha activa y manejo de conflictos.

CONCLUSIONES

- La investigación de los fundamentos teóricos permitió dar a conocer los diferentes factores el acoso laboral en los trabajadores, y como estos generará consecuencias contraproducentes en el ámbito mental, social, económico ocupacional y personal. De igual forma, las acciones, que se tomarán en cuenta frente al *mobbing*.
- Se determinó que, si existe acoso laboral en la empresa en estudio puesto que, según los resultados arrojados en la encuesta, de manera ocasional, los trabajadores se ven afectados y esto lo demuestra el 61% de ellos, los cuales, indican que el *mobbing* es recurrente en la empresa.
- Se diseño un plan de intervención para reducir el clima laboral manejado dentro de la cooperativa, no es el adecuado, puesto que los trabajadores, se sienten insatisfechos por las interacciones interpersonales en el sitio de trabajo, lo cual, se evidencia las consecuencias que sufre un individuo al ser acosado de manera frecuente por compañeros de trabajo o superiores.
- De acuerdo con el análisis de resultados de las encuestas realizadas, se demuestra que el 39% del personal afirma que ocasionalmente la empresa dispone de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral. Por lo que fue necesario el diseño de un plan de intervención con el propósito de reducir el *mobbing* laboral existente en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro" Ltda.

RECOMENDACIONES

- Con base a los fundamentos teóricos establecidos para el desarrollo del presente estudio, es relevante, que se consideren las fases del *mobbing* identificados en el campo laboral, se brinda como recomendación las acciones, que se tomará en cuenta a fin de minimizar los efectos de acoso.
- Se recomienda, que se efectúe una evaluación periódica por parte del departamento de talento humano, con el fin de constatar si existen niveles de acoso laboral o *mobbing* en la cooperativa.
- Es fundamental que la empresa lleve a cabo reuniones o pausas laborales con el fin de, que se fortalezcan las relaciones para el mejoramiento del desempeño laboral, social, personal y familiar del empleado, y de esta forma reducir el *mobbing* laboral.
- Es necesario, que se ponga en marcha la implementación del plan de intervención propuesto para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop. Centro”, dado que de la aplicación de las actividades que involucran las técnicas planteadas permitirá que los empleados tengan una mayor empatía y comunicación, de esta forma se fomentará el desarrollo de actitudes positivas entre el personal se motiva a desempeñar sus labores de la mejor manera posible, sin ningún tipo de hostigamiento o acoso.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, M. (2021). *La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores* 8.

Alava, S. (2020). *La Protección del derecho al trabajo frente al acoso laboral en el Ecuador*. Recuperado de: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/9414>

Alcausa, S. (2017). *El arte de comprender emociones, la empatía. La Mente es Maravillosa*. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-arte-de-comprender-emociones-la-empatia/>

Alcausa, S. (2017). *El arte de comprender emociones, la empatía. La Mente es Maravillosa*. . Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-arte-de-comprender-emociones-la-empatia/>

Bernal, A. (2006). *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(1), 101-121.

Bernal, A. (2006). *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(1), 101-121.

Bullón, F., & Rodes, E. (2004). *Temporalidad y señalización en el mercado de trabajo: El papel de las empresas de trabajo temporal. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. (18), 35-67.

- Caballo, V. (2001). *Tratamientos cognitivo-conductuales para los trastornos de la personalidad*. *Psicología Conductual*, 9(3), 579-605.
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (2005). *El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado*. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(2).
- Castellón, A. (2011). *Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(1), 156-163.
- Conejo, A. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sayán, 2017*. Huacho.
- Chávez, S. (2019). *Análisis del acoso laboral (Mobbing) en instituciones públicas dentro de la Ciudad de Quito y posibles consecuencias en el rendimiento de los empleados*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15930>
- Dacosta, R. (2006). *Acoso sexual y acoso por razón de sexo: riesgos de especial incidencia en la mujer trabajadora*. *Trabajo*, 17.
- Díaz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Editorial Tebar. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=pjoYI7CyvvuC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Godoy, D. C. (2019). *Mobbing laboral: Acoso moral, psicológico*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733/9179>
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning. Recuperado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/habilidades_directivas._evaluaci__n

Guerri, M. (2022). *La Terapia Interpersonal*. Obtenido de [https:// www. psicoactiva. com/blog/la-terapia-interpersonal/](https://www.psycoactiva.com/blog/la-terapia-interpersonal/)

Hernández, K., & Lesmes, A. (2018). *La escucha activa como elemento necesario para el diálogo*. Convicciones, 9(1), págs. 83-87.

Jodar, P. (2005). *La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los estándares laborales internacionales*. IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball, 4.

La Organización Internacional del Trabajo . (2019). *C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso*, 2019 (núm. 190). Recuperado de: [https:// www. ilo. org/ dyn/ normlex/ es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190#A2](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190#A2)

León, M. (2012). *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente*. Recuperado de: https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf

Leymann, H. (2017). *El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el trabajo* Recuperado de: [https:// www. researchgate. net/ profile/ Sergio- Navarrete-Vazquez/ publication/ 275522610_ El_ Contenido_ y_ Desarrollo_ del_ Mobbing_ en_ el_ Trabajo/ links/ 553ea6970cf210c0bdaaad5/ El- Contenido- y- Desarrollo- del- Mobbing-en-el-Trabajo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sergio-Navarrete-Vazquez/publication/275522610_El_Contento_y_Developmento_del_Mobbing_en_el_Trabajo/links/553ea6970cf210c0bdaaad5/El-Contenido-y-Desarrollo-del-Mobbing-en-el-Trabajo.pdf)

López, M., Vázquez, P., & Montes, C. (2010). *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(2), 215-224.

MacDonald, A. (2010). *Mobbing: un nuevo fenómeno en el derecho laboral*. Recuperado de: <https://www.diariojudicial.com/nota/11293>

Oleas, H., & Zúñiga, J. (2014). *Trastorno de estrés postraumático. Avances en psiquiatría desde un modelo biopsicosocial*, 141.

- Ordoñez, M. (2020). *Incidencia de los anuncios de publicidad BTL utilizados en el interior del centro comercial mall del sur, en los jóvenes de 25 a 35 años de la ciudad de Guayaquil en el año 2016* (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.). Guayaquil: ulvr.
- Peralta, M. (2018). *El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica*. Revista de estudios sociales, 18, 111-122.
- Perez, D. (2020). *Propuesta de evolución de los factores de riesgos laborales en la Empresa JanitronEcuador SA* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.). Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Piñuel y Zavala. (2020). *Mobbing. Juguemos al rival más débil*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Portela, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. Galicia: Ideaspropias Editorial SL.
- Revilla, L. (2017). *Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el departamento de biología y química de la FaCE de la Universidad de Carabobo*. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Revista electronica Psyconex. (2016). *¿Cuales son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing?* Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991/20784214>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (2002). *Tradición y enfoques en la investigación cualitativa*. Metodología de la investigación cualitativa, 14.

- Rosario, E., Millán, L., Madera, J., Rodríguez, M., & Cordero, A. (2016). *Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático*. . Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 28(2), 133-148.
- Ruiz, J. (2016). *Factores de riesgo en el acoso escolar y el ciberacoso: implicaciones educativas y respuesta penal en el ordenamiento jurídico español*. Revista Criminalidad, 58(3), 71-86.
- Sanchez, P. (2018). *La Seguridad Industrial y su incidencia en la Prevención de Enfermedades Profesionales de la Empresa DIMETAL SA de la ciudad de Guayaquil*. Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de. Ambato: UTA.
- Santamaria, C. (2018). *Revisión de las clasificaciones sobre los trastornos sexuales*. Revista Internacional de Andrología, 161-171.
- Villalón, J. (2020). *Hacia un nuevo Estatuto de los Trabajadores*. Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales, (63), 3.
- Yñigo, E. (2022). *Estudio comparativo del trabajo en equipo docente según las instituciones educativas en San Juan de Lurigancho 2021*. Lima: UCV.
- Zurita, L. (2018). *Diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa productora de gelatina de la provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)*. Ambato: PUCE.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA DEL MOBBING LABORAL (acoso laboral)

Objetivo General

Proponer un plan de intervención validado para reducir el mobbing laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito "COOP CENTRO" Ltda.

Objetivos Específicos

1. Investigar los antecedentes teóricos del mobbing laboral.
2. Determinar si existe mobbing laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro".
3. Diseñar un plan de intervención para reducir el mobbing laboral existente en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro".
4. Validar el plan de intervención para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro".

El mobbing es el acoso laboral por parte de jefes o compañeros de trabajo. La intimidación laboral ocurre igualmente en el momento en que alguien es atormentado, ofendido y socialmente excluido, así como cuando realizan tareas humillantes en una posición de inferioridad (Zapf y Gross, 2011).

Edad: _____	Sexo: _____	Tiempo de trabajo: _____
-----------------------	-----------------------	------------------------------------

La presente encuesta se mantendrá de forma confidencial. Marque con una X la puntuación que considere más acorde a su respuesta (1 nunca, 2 casi nunca, 3 ocasionalmente, 4 casi siempre y 5 siempre)

LA EMPRESA

	1	2	3	4	5
1.- ¿Las personas se tratan con respeto en esta organización?					
2.- ¿Me siento a gusto en esta organización?					

3.- ¿Dispone la organización de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral?					
EL/LA TRABAJADOR/A					
	1	2	3	4	5
4.- ¿He sido objeto de intimidación?					
5.- ¿He visto a alguien que ha sido acosado en el trabajo?					
6.- ¿He sido excluido de reuniones de trabajo?					
7.- ¿Su trabajo es evaluado de manera parcial, injusta y malintencionada?					
8.- ¿Ha actuado la organización al respecto (acoso laboral)?					
LOS HECHOS DEL ACOSO					
	1	2	3	4	5
9.- ¿He recibido miradas de modo hostil?					
10.- ¿He sentido que me han perjudicado de forma grave en mi salud?					
11.- ¿La persona acosadora es el superior de la empresa?					
12.- ¿Cree usted que el mobbing es recurrente en la empresa?					

Elaborado por	Revisado por	Fecha
Dayana Mishel Calvopiña Aispur ADAPTACIÓN	JMg. ose Abel Guerra Carrasco	Nov./2021

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **que mide el Mobbing Laboral**, que es parte del proyecto de investigación **“INTERVENCIÓN EN MOBBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOP CENTRO”**, desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la, que se trabajará está conformada por 20 empleados, , el instrumento se le aplicara unicamente a los empleados de la subcursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito “Coop Centro”.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual, se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la Encuesta del Mobbing Laboral, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	x		x		
2	El formato para la prueba	x		x		
3	Número de ítems planteados	x		x		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	x		x		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	x		x		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	x		x		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	x		x		
8	El planteamiento tiene calidad científica	x		x		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	x		x		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	x		x		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		x		

12	La sintaxis es apropiada	x			x	<p>Hay preguntas sin el debido encabezado como es el caso de: ¿Excluido de reuniones de trabajo? Al parecer deducen que la persona va a tomar el encabezado de la pregunta anterior, pero eso no es correcto. Además, hay varios errores ortográficos que fueron observados en forma de comentarios</p>
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		x		

14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		x		
15	El cuestionario será aplicado en el sector público y en el privado	X		x		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	x		x		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		x		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		x		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		x		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	x		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Dayamy Lima Rojas

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: Docente y Coordinadora del CPA

Tiempo dentro del cargo: 4 años

Ultimo grado académico alcanzado: Máster en Dirección



Firma y sello de la institución.



ANEXO 3. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **que mide el Mobbing Laboral**, que es parte del proyecto de investigación **“INTERVENCIÓN EN MOBBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOP CENTRO”**, desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la, que se trabajará está conformada por 20 empleados, , el instrumento se le aplicara unicamente a los empleados de la subcursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito “Coop Centro”.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual, se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones 76
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	x		x		
2	El formato para la prueba	x		x		
3	Número de ítems planteados	x		x		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	x		x		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	x		x		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	x		x		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	x		x		
8	El planteamiento tiene calidad científica	x		x		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	x		x		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	x		x		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		x		
12	La sintaxis es apropiada	x		x		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		x		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población		x		x	
15	El cuestionario será aplicado en el sector público y en el privado	X		x		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	x		x		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		x		

18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		x		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		x		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	x		X		

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la Encuesta del Mobbing Laboral, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Jorge Luis Cisneros Bedón

Empresa: Universidad Tecnológica Indoamérica

Cargo que ocupa: Docente titular Facultad de ciencias humanas y de la salud carrera Psicología General

Tiempo dentro del cargo: __6 años

Ultimo grado académico alcanzado: __cuarto nivel



Firma y sello de la



ANEXO 4. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **que mide el Mobbing Laboral**, que es parte del proyecto de investigación **“INTERVENCIÓN EN MOBBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOP CENTRO”**, desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la, que se trabajará está conformada por 20 empleados, , el instrumento se le aplicara unicamente a los empleados de la subcursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito “Coop Centro”.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual, se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la Encuesta del Mobbing Laboral, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		

1 3	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
1 4	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
1 5	El cuestionario será aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
1 6	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
1 7	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
1 8	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
1 9	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
2 0	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del evaluador:

Nombre: Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: Coordinador de Posgrados de la Escuela de Psicología

Tiempo dentro del cargo: 7 años

Ultimo grado académico alcanzado: Master of Arts (Psicología Industrial)

Gonzalo Pazman

Firma y sello de la institución.

ANEXO 5.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el **plan de intervención para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro"**, que es parte del proyecto de investigación "INTERVENCIÓN EN MOOBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOP CENTRO", desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajo está conformada por 20 empleados, ya que el instrumento se le aplicara únicamente a los empleados de la sucursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Coop Centro".

La validación del plan de intervención es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de intervención

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del plan de intervención					
2	El formato del plan de intervención	X		X		
3	Número de taller planteados	X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE XXXXXX

9	Se identifica el objetivo principal al plan de intervención	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de contenido es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de las temáticas se ajusta a la población participante	X		X		
15	El plan de intervención puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se detecta algún conflicto en el planteamiento del plan de intervención	X		X		

Observaciones: *Felicito a la maestrante por su creatividad y pertinencia en los talleres que propone como concreción de su tesis de Maestría.*

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: **Dr. José Luis Calero Miele**

Empresa: **Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Quito**

Cargo que ocupa: **Docente principal**

Tiempo dentro del cargo: **24 años**

Último grado académico alcanzado: **Magister en Ética para la Construcción Social**



ANEXO 6.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el plan de intervención para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro", que es parte del proyecto de investigación "INTERVENCIÓN EN MOOBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOP CENTRO", desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajo está conformada por 20 empleados, ya que el instrumento se le aplicara únicamente a los empleados de la sucursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Coop Centro".

La validación del plan de intervención es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de intervención

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del plan de intervención					
2	El formato del plan de intervención	X		X		
3	Número de taller planteados	X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		

ANEXO 7.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE XXXXXX

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el plan de intervención para los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito "Coop. Centro", que es parte del proyecto de investigación "INTERVENCIÓN EN MOOBING PARA LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOP CENTRO", desarrollado por Dayana Mishel Calvopiña Aispur, estudiante de posgrado de la carrera Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajo está conformada por 20 empleados, ya que el instrumento se le aplicara únicamente a los empleados de la sucursal de Latacunga, Ambato y Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Coop Centro".

La validación del plan de intervención es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de intervención

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del plan de intervención	X		X		
2	El formato del plan de intervención	X		X		
3	Número de taller planteados	X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		

7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	x		x		
8	El planteamiento tiene calidad científica	^		x		
9	Se identifica el objetivo principal al plan de intervención	x		x		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	x		<		
11	Las instrucciones son claras y precisas	^		<		
12	La sintaxis es apropiada	x		x		
13	El tipo de contenido es el adecuado	>		x		
14	El contenido semántico de las temáticas se ajusta a la población participante	<		<		
15	El plan de intervención puede ser aplicado en el sector público y en el privado	<		<		
16	Se detecta algún conflicto en el planteamiento del plan de intervención	<		x		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Edison Germa Aspux

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coop Centro"

Cargo que ocupa: Gerente General

Tiempo dentro del cargo: 16 años

Ultimo grado académico alcanzado: Ingeniero en Finanzas y Auditoría.

