



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica – PUCE TEC

**DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL EN EL
CEMEI “UNIÓN Y JUSTICIA” DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN EL AÑO 2026.**

**Proyecto de titulación previo a la obtención del título de: Tecnólogo Superior en
Gestión del Talento Humano**

Autor: David Alejandro García Chandi

Tutor: Mgs. Viviana Guachamin

Quito, Ecuador

2026

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de titulación a mis abuelitos, a mis padres y a mi hermano, quienes me han acompañado y apoyado a lo largo de este camino de aprendizaje. De ellos he aprendido la importancia de la disciplina y la constancia para alcanzar mis metas personales. Este logro representa solo una etapa más en el viaje llamado vida, en el cual espero seguir aprendiendo y fortaleciendo mis habilidades.

Asimismo, he comprendido el valor de levantarse siempre, incluso en los momentos más difíciles, pues el éxito muchas veces oculta lo que el fracaso enseña. Es precisamente en las adversidades donde se forja la fortaleza personal. Gracias a ese apoyo incondicional y a las lecciones aprendidas, he logrado culminar estos dos años de aprendizaje continuo. Estaré siempre profundamente agradecido con mi familia.

Tabla de contenidos

Dedicatoria (opcional).....	2
Declaración y autorización(opcional)	4
Palabras claves	¡Error! Marcador no definido.
Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo I	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo II.....	16
Capítulo III	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	16
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Declaración y autorización (opcional)

Yo, **David Alejandro García Chandi** con C.I. 1721325361 autor(a) del trabajo de titulación intitulado: **“DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL EN EL CEMEI “UNIÓN Y JUSTICIA” DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2025”**, previa a la obtención del título de **Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano** en la Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica PUCE TEC:

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 el referido trabajo de titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 04/02/2026

David Alejandro García Chandi

C.I. 1721325361

Resumen

Las organizaciones están conformadas por personas de distintas edades, etnias, creencias y valores, por lo que la interacción entre ellas puede ser positiva o negativa. En el Ecuador no existen políticas que mitiguen problemáticas interpersonales como el acoso laboral. Además, este es un problema que afecta a miles de personas en el campo organizacional, alterando de manera negativa la productividad y bienestar personal.

Es importante crear y fomentar estrategias para prevenir el acoso laboral dentro de las organizaciones, un plan de prevención para esta problemática resultará beneficioso para los colaboradores y el clima laboral.

En el área administrativa del CEMEI “Unión y Justicia” ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito existen antecedentes de acoso laboral, actos como: hostigamiento, humillación, favoritismo e intimidación son comunes en este centro de educación inicial.

El diseño de un plan de prevención de acoso laboral para este centro educativo reducirá dichos actos de injusticia por parte del personal administrativo. Además, generará un ambiente laboral positivo y productivo.

Se aplicarán encuestas para diagnosticar la situación conflictiva entre el personal de la institución. Además, el enfoque de este trabajo de investigación será de forma cuantitativa, ya que permitirá medir y analizar el nivel de acoso laboral.

Abstract

Organizations are made up of people of different ages, ethnicities, beliefs, and values, so interaction between them can be positive or negative. In Ecuador, there are no policies to mitigate interpersonal problems such as workplace harassment. Furthermore, this is a problem that affects thousands of people in the organizational field, negatively affecting productivity and personal well-being.

It is important to create and promote strategies to prevent workplace harassment within organizations. A prevention plan for this problem will be beneficial for employees and the work environment. In the administrative area of the CEMEI “Unión y Justicia” located in the Metropolitan District of Quito, there is a history of workplace harassment. Acts such as harassment, humiliation, favoritism, and intimidation are common in this early education center.

The design of a workplace harassment prevention plan for this educational center will reduce such acts of injustice by administrative staff. In addition, it will create a positive and productive work environment.

Surveys will be conducted to diagnose the conflictive situation among the institution's staff. In addition, the approach of this research work will be quantitative, as it will allow for the measurement and analysis of the level of workplace harassment.

Palabras claves

- Acoso Laboral - Mobbing
- Clima Organizacional - Organizational environment
- Productividad - Productivity
- Relaciones Interpersonales - Interpersonal Relationships
- Bienestar Personal - Personal Wellness

Introducción

La naturaleza humana se caracteriza por las interrelaciones entre individuos, es común que se manifiesten conflictos que requieren ser intervenidos por medio de mecanismos de solución que determinan líneas de acción preventivas y correctivas. En tal sentido, el acoso laboral en Ecuador es un problema que afecta a miles de personas que forman parte de la población económicamente activa, es un común denominador que conduce a perjudicar el bienestar y la salud de los empleados, es una práctica que tiene consecuencias negativas en la productividad y el clima organizacional de las empresas públicas y privadas.

En el contexto ecuatoriano, la ausencia de políticas que reduzcan los efectos del acoso laboral, a pesar de la actualización de las normativas vigentes y el Código del Trabajo, no han dado solución a esta problemática. Así, el desarrollo de este proyecto de titulación de diseñar un plan de prevención de acoso laboral permite generar estrategias internas que previenen y mitigan sus consecuencias. Llevar a cabo este proyecto resulta importante, puesto que su implementación permite minimizar el acoso laboral y tendrá un impacto beneficioso en los empleados y en el entorno laboral. Por ello, es necesario que las empresas u organizaciones dispongan de un plan de prevención del acoso laboral, gestionado por el área de Talento Humano.

Respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utiliza investigación bibliográfica, base legal ecuatoriana, estadísticas, datos y levantamiento de información en base a encuestas.

Capítulo I

Marco Teórico

1.1 Estado del Arte relacionado con el tema de la investigación

Se evidencia que hay trabajos de investigación, con la misma temática de acoso laboral, obteniendo información bibliográfica, cuyas conclusiones son las siguientes:

En el año 2022, en la PUCE, se presenta una tesis con el tema “Plan de intervención para reducir el mobbing laboral a los trabajadores de la cooperativa Ahorro y Crédito Centro, Ltda.”, el autor expresa lo siguiente:

La investigación, permitió conocer los diferentes factores de acoso laboral a los trabajadores y como estos generan consecuencias contraproducentes en el ámbito mental, social, económico, ocupacional y personal. De igual manera, las acciones para diseñar un plan de intervención para reducir el acoso laboral dentro de la organización (Calvopiña, 2022, p.62).

El autor nos hace referencia, al impacto negativo del acoso laboral, que incluyen problemas en su salud física, mental, social y que afectan su bienestar y calidad de vida, además de la disminución de la calidad del trabajo y la estabilidad de las relaciones laborales.

En el año 2022, en la Universidad Andina Simón Bolívar, se presenta una tesis con el tema “El acoso laboral o mobbing, identificación, prevención y tratamiento en el área administrativa de la empresa TRANS EXPRES S.A en el año 2020”, su autor manifiesta lo siguiente:

Para prevenir el acoso laboral, es indispensable contar con un modelo organizativo, donde sus procesos son claros y definidos, los canales de comunicación son

efectivos y la organización implementa políticas y protocolos de actuación, fomenta ambientes de respeto, capacitación y confianza, además de cumplir con las leyes que prohíben el acoso (Llerena, 2022, p. 79).

El autor nos hace entender, que una organización eficiente no tolera ni genera acoso laboral, la estructura dentro de la organización define la manera en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades que realizan los trabajadores, previene el acoso laboral a través de políticas claras, comunicación efectiva y una cultura de respeto.

En el año 2020, en la Universidad Andina Simón Bolívar, se presenta una tesis de maestría con el tema “El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito”, el autor nos indica lo siguiente:

Ante la ausencia de un plan que permita prevenir y/o tomar las medidas correctivas por la presencia de acoso laboral, resulta imperante el planteamiento de acciones estratégicas, que coadyuven a erradicar los factores de riesgo identificados en la institución y a prevenir una mayor incidencia (Carrasco, 2020, p. 77).

Las acciones estratégicas que evitan el acoso laboral son aquellas que fomentan una cultura de respeto y prevención, es vital establecer políticas claras y procedimientos que permitan intervenir de manera oportuna y proactiva ante incidentes de acoso laboral.

1.1. Acoso laboral o mobbing

Definición de acoso laboral

El acoso laboral “es una práctica ejercida en el ámbito del trabajo y consistente en someter a un empleado a presión psicológica para provocar su marginación” (Real Academia Española, 2014, definición 1).

Acoso laboral “es la acción encaminada a producir malestar, miedo o terror en una persona o grupo de personas respecto de su lugar de trabajo, que afecta a la dignidad de los trabajadores y a su derecho a la intimidad” (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2025, definición 1).

Heinz Leymann, define el acoso laboral de la siguiente manera:

El acoso en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses). (López, 2011, como se citó en Diazgranados, 2014, p. 17)

Al analizar la anterior definición es posible determinar: que el acoso laboral es un proceso de comunicación administrado de forma hostil, hay un individuo sobre el que se insiste este proceso, hay consecuencias de vulnerabilidad y determinada reiteración del proceso de hostigamiento.

Además, Leymann, elabora el cuestionario para detectar situaciones de acoso laboral, hace una descripción precisa y plantea los efectos negativos.

En la actualidad, el acoso laboral es un fenómeno que afecta a miles de trabajadores, perjudicando a más de la salud y el bienestar de los trabajadores, también la productividad y el clima organizacional de las empresas.

Otros autores proponen la definición de acoso laboral de esta forma:

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (Camacho, 2018, p. 53)

En 2014, Hirigoyen agrega una dimensión moral en relación con este fenómeno:

La definición de acoso moral en el lugar de trabajo se refiere una conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes) que, por su repetición, afecta de manera negativa la dignidad o la integridad física o psicológica de un colaborador, poniendo en riesgo su empleo o deteriorando el ambiente de trabajo.

Diferentes organismos internacionales se han pronunciado sobre el Acoso Laboral:

En 2019, la Organización Internacional del Trabajo, aprobó la primera norma internacional sobre la violencia y el acoso laboral en el mundo organizacional:

El Convenio 190 de la (OIT), identifica el derecho de toda persona a trabajar en un ámbito laboral libre de violencia y acoso. Se aplica a todos los sectores, ya sean públicos o privados, de la economía tanto formal como informal. Este convenio

busca prevenir y eliminar estas conductas, que pueden ser físicas, psicológicas o sexuales y abarcan el espacio físico como el entorno digital y los desplazamientos relacionados con el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2019)

En 2020, el Ministerio del Trabajo elaboró el Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, Acoso laboral y Toda Forma de Violencia contra la Mujer en los Espacios de Trabajo, en el cual se establecen las acciones para prevenir y actuar en situaciones de acoso laboral. Este protocolo está dirigido tanto a empresas públicas como privadas. (Ministerio de Trabajo, Acuerdo Ministerial 2025-102)

Se resalta la importancia de denunciar actos de discriminación, acoso laboral y otras formas de violencia hacia la mujer dentro del entorno de trabajo. Además, el protocolo se sustenta en la normativa pertinente y posiciona al Ministerio del Trabajo como el ente rector encargado de garantizar la aplicación de acciones correctivas ante dichos actos lesivos.

1.2.Elementos del Acoso Laboral

Se refiere a la persecución sistemática y malintencionada de una persona o grupo de personas en el entorno laboral, a través de acciones abusivas o intimidantes, con la intención de afectar negativamente la integridad física o psíquica del trabajador. Es una forma de violencia psicológica, que afecta las relaciones entre superiores y subordinados, además de generar un clima laboral negativo. Se tiene los siguientes elementos:

- a) El propósito del acoso laboral es intimidar, amedrentar y consumir emocional o intelectualmente al trabajador, con la intención de excluirlo del entorno organizacional. Además, busca satisfacer la necesidad del agresor de agredir, controlar y dañar a la persona afectada.

- b) La conducta agresiva o el hostigamiento en el entorno laboral debe manifestarse entre compañeros del ambiente laboral o provenir de los superiores jerárquicos.
- c) Las acciones de acoso laboral deben ocurrir de manera reiterada, es decir, mediante una sucesión de actos o comportamientos de hostigamiento

1.3. Tipos de Acoso Laboral

Los tipos de acoso laboral se refieren al conjunto de conductas negativas y desfavorables que buscan perjudicar la dignidad y la integridad del trabajador, generando un ambiente laboral negativo, disminuyendo la productividad y aumentando el ausentismo.

En 2001, Piñuel determina los siguientes tipos de acoso laboral:

El acoso de otros compañeros de trabajo

Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría.

Se desencadena el ataque por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima.

Se ataca a una persona débil, para dar cauce a la agresividad latente o la frustración.

El acoso a un superior por parte de sus subordinados

Un grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo.

Un grupo de subordinados se rebela contra la parcialidad, arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenando el acoso.

El acoso de un superior a un subordinado

El denominador común suele ser que el jefe se prevale de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder. El objetivo suele ser reducir la influencia social de un subordinado en su entorno, o bien forzarlo de modo inmoral a dejar el trabajo de manera voluntaria o a solicitar el cambio o la baja laboral, eliminándolo del propio lugar de trabajo. (p. 73-74)

Clima Laboral

El clima laboral puede entenderse como el conjunto de prácticas, dinámicas y condiciones presentes en una organización que se relacionan directamente con el nivel de satisfacción de los trabajadores en el entorno de trabajo. Por este motivo, al fomentar un ambiente laboral positivo, se deben considerar los beneficios de implementar acciones, que influyen, directa e indirectamente, a la empresa y sus empleados.

La importancia de generar un clima laboral positivo influye en los siguientes aspectos:

- Incrementa la motivación.
- Aumenta el compromiso.
- Facilita la comunicación interna.
- Promueve el trabajo en equipo.
- Disminuye el ausentismo laboral.
- Influye en la conducta de los trabajadores y no facilita el acoso laboral.
- Mejora la relación entre jefes y subordinados.
- Aumenta la productividad.

De tal manera que impulsar un clima laboral efectivo dentro de las organizaciones, evitará significativamente situaciones de acoso laboral, de igual forma se instaurará una cultura

de respeto, permitiendo relaciones interpersonales adecuadas que facilitan el desempeño y productividad de los trabajadores.

Capítulo II

Diagnóstico de acoso laboral en el CEMEI “Unión y Justicia”

2.1. Antecedentes de la Organización

“CEMEI UNIÓN Y JUSTICIA”, fundado en 1985 como casa barrial de Unión y Justicia es un centro municipal de Educación Inicial, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, de carácter integral, inclusivo y de calidad, que contribuye al crecimiento, formación y desarrollo de seres humanos creativos, reflexivos y comunicativos. El centro de educación infantil cumple con las normativas, lineamientos y componentes del sistema educativo emitidos desde el Ministerio de Educación.

El área administrativa de “CEMEI UNIÓN Y JUSTICIA” presenta varias acciones que se consideran como acoso laboral: hostigamiento, humillación, intimidación, entre otras. Se han reportado varias actas de denuncia a la Coordinación de Educación de los CEMEI (Centros Municipales de Educación Inicial). Estas actas de denuncia no han sido tomadas en cuenta, afectando directamente al desempeño laboral, el clima organizacional y la productividad de los colaboradores.

De lo expuesto, se manifiesta la importancia del presente proyecto de titulación, que busca diseñar un plan de prevención de acoso laboral que reduzca de forma significativa las acciones de acoso y genere un ambiente laboral saludable, respetuoso y productivo.

2.2 Metodología

El marco metodológico “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver el problema de investigación” (Albornoz & Guzmán, 2023, p. 147).

Para Bavaresco (2013), en el marco metodológico se hace necesario que se conozca lo relativo a cómo elegir el tipo de diseño o métodos, cual podría ser su población y muestra, cuáles serían las técnicas de recolección de datos, el procesamiento de esos datos, el análisis e interpretación de los datos (p. 89).

Tipo de estudio

Para el desarrollo del proyecto de titulación, el alcance de la investigación que se realizará es de tipo descriptivo.

La Investigación Descriptiva, “consiste en describir y analizar sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad” (individuos, comunidades) (Bavaresco, 2013, p. 26).

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Guzmán & Albornoz, 2023, p. 148).

La bibliografía, nos ha permitido revisar estudios descriptivos, que definen variables relacionadas al proyecto de titulación, sobre las cuales se pueda fundamentar y mostrar con precisión las dimensiones de la situación a investigar.

En el proyecto de investigación, se describen las diversas características del problema y se proporciona una representación precisa y detallada del mismo. El alcance del estudio descriptivo especifica los parámetros que intervienen en el problema y que pueden ser utilizados para formular el diseño del plan de acción.

Etapas

El estudio descriptivo, de este proyecto de titulación se centra en detallar y caracterizar el fenómeno. Para ello es necesario aclarar que se entiende por acoso laboral

en el contexto de la institución y determinar a quiénes se aplicará la investigación, se incluye todos los niveles jerárquicos del organigrama institucional. Con la finalidad de recolectar datos válidos, se utilizará el método de las encuestas y al analizar e interpretar los datos se describirán las características del acoso laboral, la frecuencia, tipos de acoso, áreas afectadas y perfiles de víctimas y agresores. Los resultados de la investigación nos sirven de base para el diseño del plan de prevención contra el acoso laboral.

Enfoque cuantitativo

En el proyecto de investigación, la utilización de este enfoque permite medir y analizar el problema de acoso laboral a través de la aplicación de herramientas que utilizan datos numéricos estadísticos. La aplicación del método de la encuesta a la población tiene como objetivo medir y analizar variables específicas. La encuesta en este contexto será estructurada, con preguntas estandarizadas para la recopilación de datos de manera sistemática, lo que incrementa la fiabilidad de los resultados.

Población

Para Carrillo (2015), la población “es un conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.

La población objetivo de este proyecto de investigación, corresponde al área de Educación Inicial del Distrito metropolitano de Quito, específicamente al “CEMEI Unión y Justicia”, que está integrado por: administradora, profesionales en educación inicial, personal auxiliar de servicios y nutrición, que conforman un total de doce empleadas públicas, la aplicación de la encuesta se realizará a la totalidad de la población.

2.3 Herramientas de recolección de datos cuantitativos

La Encuesta

Para López (2015), la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población donde es característico el anonimato del sujeto (p. 8).

Método

La encuesta “es un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación, destinado a la recogida de datos, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas” (López, 2015, p.9).

Técnicas en la encuesta

- **Construcción de la encuesta**

La encuesta como herramienta de investigación está elaborada a través de un cuestionario compuesto de diez preguntas cerradas, que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, este listado de preguntas escritas se entrega a los sujetos quienes de forma anónima responden.

2.4 Análisis e interpretación

En el análisis de los datos, se procesa toda la información que se ha generado en las etapas de recolección y procesamiento. Se la presenta de forma ordenada y accesible, para determinar las conclusiones que estos datos originan.

Análisis de Resultados

Dentro de la primera pregunta relacionada al género de la persona encuestada, el 100 % se identifica como femenino, por lo que se deben analizar las respuestas como un grupo homogéneo.

Otro de los factores de análisis, corresponde a la segunda pregunta y al rango de edad de las personas encuestadas, lo que implica segmentar las respuestas en dos grupos etarios, el 58% de las personas encuestadas se encuentra en el intervalo de 41 a 60 años, mientras que el 42% de las personas encuestadas se encuentra en el intervalo de 20 a 40 años, lo que permite identificar patrones generacionales.

Con relación a la tercera pregunta, se puede identificar que al 91,7% de la población encuestada le gusta su trabajo, realizan su actividad laboral con agrado, mientras que en el 8,3% de los encuestados, hay insatisfacción laboral.

Otro de los factores de análisis, corresponde a la cuarta pregunta, donde el 66,7% de los encuestados siente exclusión de actividades sociales o reuniones laborales, generando un clima laboral negativo y aislamiento de interacciones esenciales, mientras que el 33,3% de la población encuestada, no siente que se manifieste esta exclusión.

Dentro de la quinta pregunta, se observa que el 75% de los encuestados manifiesta cambios en su satisfacción laboral y mental, su entorno de trabajo se asocia con descontento, falta de compromiso y bienestar, afectando su productividad, mientras que en el 25% de los encuestados no hay cambios sustanciales.

Con relación a la sexta pregunta, el 75% de los encuestados ha manifestado la asignación de tareas inapropiadas, no correspondientes a su puesto, al no estar preparados

para las tareas encomendadas les resulta imposible el cumplimiento de estas, el resto, es decir al 25% de los encuestados no le han asignado tareas imposibles de cumplir.

Dentro de la séptima pregunta el 66,7% de los encuestados responde haber enfrentado una carga de trabajo excesiva, tareas o responsabilidades de forma intencionada que exceden su capacidad para ser realizadas de manera eficaz, el 33,3% responde no enfrentar este tipo de situación laboral.

Con relación a la octava pregunta el 83,3% de los encuestados manifiesta ser impedido de expresarse libremente, desgastando la relación entre superiores y empleados y entre compañeros de trabajo, el 16,7% de los encuestados, manifiesta comunicarse y expresarse libremente en el entorno laboral.

Dentro de la novena pregunta, el 75% de los encuestados manifiesta presenciar y experimentar intimidación, este comportamiento no deseado está dirigido a un trabajador o grupo en el entorno laboral, el 25% de los encuestados manifiesta no experimentar o presenciar alguna forma de intimidación en su relación interpersonal y laboral.

Con relación a la décima pregunta, el 50% de la población encuestada manifiesta tener conocimiento del protocolo de prevención y atención en casos de acoso laboral dentro de la organización, el otro 50% de los encuestados desconoce la existencia de dicho protocolo de prevención y erradicación de persecución laboral.

Dentro de la undécima pregunta, el 41,7% de los encuestados manifiesta sentirse cómodo al comunicar incidentes de acoso laboral a su jefe inmediato superior, el 58,3% de los encuestados no comunica estos hechos a su superior por miedo a represalias o pérdida de su puesto de trabajo.

Con relación a la duodécima pregunta, el 83,3% de los encuestados conoce que es el acoso laboral, relacionado a conflictos en el entorno laboral, mientras que el 16,7% de los encuestados, desconoce el acoso laboral.

Análisis General

De acuerdo con los resultados aplicados a través de la encuesta realizada al personal del CEMEI “Unión y Justicia”, se determina que existen seis ámbitos que han sido valorados y en cada uno de ellos el acoso laboral identificado está por encima del 66%. Este porcentaje demuestra que los elementos valorados son significativos y por ello es necesario diseñar un protocolo de prevención de discriminación y acoso laboral.

En este sentido, este documento permitió identificar que el 50% de los encuestados desconoce que hay protocolos de discriminación y prevención de acoso laboral, por ello es necesario implementar este protocolo adaptado a las necesidades del CEMEI “Unión y Justicia” y especialmente a las personas que se encuentran experimentando algún tipo de acoso laboral.

El análisis de los resultados determina que en este escenario existen indicadores que permiten conductas de acoso laboral que afectan a los empleados, experimentando cambios importantes en su salud física, mental y social.

Capítulo III

Protocolo de Prevención de Acoso Laboral en el CEMEI “Unión y Justicia”.

1. Objetivo

Establecer un procedimiento para prevenir, identificar y erradicar actos de acoso laboral, determinando las acciones necesarias a nivel institucional que fomenten un ambiente laboral seguro, respetuoso y libre de acoso laboral.

2. Alcance

El protocolo de prevención de acoso laboral se aplica a todos los trabajadores del CEMEI “Unión y Justicia”, sin excepción.

3. Glosario de Términos

Acoso Laboral: es toda conducta abusiva, que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona en el entorno laboral, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

Discriminación en el entorno laboral: se produce cuando los empleadores y trabajadores dan un trato diferencial a los individuos de tipo negativo en base a rasgos de identidad social como su raza, su género o algún tipo de discapacidad y esta discriminación puede tener consecuencias jurídicas para una organización, porque la discriminación es prohibida, es ilegal en la mayoría de los países, la discriminación genera injusticias sociales en nuestras organizaciones.

Violencia y acoso perpetrados por supervisores y subordinados: este concepto incluye la violencia y acoso resultantes de actos que ocurren entre personas de niveles jerárquicos diferentes. El organigrama de la empresa es el elemento decisivo para establecer si el

autor es considerado un “compañero de trabajo” o un “superior”. Si en el organigrama la víctima está directamente “por debajo” del autor, el acto se considera violencia y acoso perpetrado por un supervisor (OIT 2013).

Factores de riesgo psicosocial: son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas fisiológicas, emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía), cognitivas (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones) y conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios) que son conocidos como “estresores” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Moncada et al., 2014, p. 21).

4. Responsabilidades

4.1. Administrador del CEMEI “Unión y Justicia”.

- Gestionar y asegurar la implementación del presente protocolo de prevención y atención en casos de acoso laboral.

4.2. Jefes o responsables de la Unidad Docente.

- Aplicar el contenido del protocolo de prevención de acoso laboral en el entorno de trabajo.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, reglas y procedimientos del protocolo de prevención de acoso laboral emitido por el CEMEI “Unión y Justicia”.

4.3. Responsable de Salud en el trabajo.

- Identificar señales de acoso, discriminación o violencia laboral.
- Informar al jefe inmediato sobre la detección de casos de acoso laboral.

- Fomentar la atención y protección a la víctima, guardando los criterios de confidencialidad.
- Buscar el bienestar físico y psicológico del trabajador/a afectada.
- Apoyar la implementación del protocolo de prevención de acoso laboral.

4.4. Servidor/a pública.

- Promover relaciones de respeto y equidad en el entorno laboral, rechazando la discriminación y el acoso laboral.

Aplicar el protocolo, ante la presencia de eventos discriminatorios y de acoso laboral, para lo cual, proporcionara detalles y posibles pruebas que sustenten denuncias de acoso laboral.

5. Procedimiento/Etapas del Protocolo

5.1. Identificación de conductas discriminatorias y acoso laboral

Se refiere a las conductas que son hostiles, reiteradas y sistemáticas y que son dirigidas a una persona en su entorno laboral. Estas acciones se consideran como comportamientos de acoso con carácter discriminatorio que incluyen amenazas o exclusión social y que representan consecuencias emocionales y profesionales para las víctimas, afectando la salud mental y física de los empleados.

5.1.1. Conductas consideradas como Acoso Laboral

Ataques a la víctima

- Restringir al empleado/a la posibilidad de hablar por parte del superior/a.
- Obligar a un empleado/a a realizar tareas en contra de su interés.

- Cambiar la ubicación del empleado/a separándolo de sus compañeros/as.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otros compañeros/as.
- Insultar de forma repetitiva al empleado/a.
- Dejar al empleado/a de forma continua sin actividad operativa, sin ninguna justificación.
- Anular toda responsabilidad, actividad o influencia.
- Difundir rumores falsos sobre su actividad laboral, personal y familiar.
- Criticar de forma permanente la vida privada de una persona.
- Discriminar a una persona por su discapacidad física, sensorial, intelectual, psicosocial o de lenguaje.
- Utilizar conductas discriminatorias por el género de la persona.
- Buscar la humillación de la persona por su condición sexual.
- Agredir de forma verbal a la persona (gritos y amenazas).

Ataques del trabajador hacia el jefe inmediato

- Retrasar de manera intencional procesos o actividades dirigidas por un superior.
- Ridiculizar al jefe inmediato superior a través de mensajes ofensivos, utilizando medios digitales.
- Dejar de cumplir tareas asignadas, provocando desgaste físico y emocional en el jefe inmediato.
- Difundir comentarios negativos sobre la gestión del jefe.
- Mostrar falta de comunicación y cooperación con el jefe.

5.1.2. Conductas que no se consideran Acoso Laboral

- Un enfrentamiento puntual con el jefe por una discusión laboral o con un compañero por una cuestión laboral o no.
- La antipatía entre jefe y empleado.
- El exceso de carga en el trabajo.
- El desgaste personal por exceso de trabajo.
- Críticas constructivas, explícitas y justificadas.
- Hechos puntuales sin prolongación en el tiempo.
- Supervisión y control con el debido respeto.

6. Eje de Prevención

6.1. Implementación de la cultura preventiva

Se rechaza toda forma de discriminación y acoso en el entorno laboral, lo que implica asegurar espacios de trabajo y clima organizacional positivo con características de respeto, colaboración, motivación y comunicación efectiva.

EL CEMEI “Unión y Justicia” podrá ejecutar las siguientes acciones preventivas:

1. Establecer y ejecutar planes de sensibilización y capacitación para eliminar el acoso laboral, discriminación y cualquier forma de violencia en el lugar de trabajo.
2. Difundir políticas de cero tolerancias, mediante reuniones con los trabajadores, email institucional, carteleras, que fomenten la cultura de prevención de acoso laboral, discriminación y cualquier forma de violencia.

3. Implementar actividades de promoción de la cultura de prevención de acoso laboral, discriminación y cualquier tipo de violencia, basada en el respeto.
4. Difundir a través de medios físicos y digitales, contenido para informar al personal acerca de la prevención del acoso laboral, discriminación y toda forma de violencia, así como el cumplimiento de los lineamientos de prevención y sanción recogidos en el presente protocolo.
5. Asistir a las actividades de entrenamiento y capacitación de la cultura de prevención de acoso laboral, discriminación y todo tipo de violencia basada en el respeto, convocada por el área de Gestión del Talento Humano.
6. Cooperar con las evaluaciones en materia de Riesgos Psicosociales, dirigido a todos los empleados y/o personas que presten servicios en el CEMEI “Unión y Justicia”.
7. Reportar cualquier alerta de conductas de riesgo psicosocial, con el fin de desarrollar acciones destinadas a prevenir el acoso laboral, discriminación y todo tipo de violencia en el entorno laboral.
8. Establecer canales de comunicación claros y asertivos.

Responsables

- Director de Gestión del Talento Humano
- Administrador
- Psicólogo Institucional
- Empleador

7. Eje de Atención

El CEMEI “Unión y Justicia”, podrá ejecutar las siguientes acciones de atención en casos de acoso laboral, discriminación y todo tipo de violencia en el entorno de trabajo.

7.1. Canales y Procedimiento de Denuncia

La activación de este protocolo será receptada de forma oficial en la dirección de Gestión de Talento Humano.

Las personas que pueden realizar las denuncias son:

- La víctima o su representante legal.
- El área de Gestión de Talento Humano encargada de la evaluación de riesgos psicosociales.

Acciones

1. Establecer canales múltiples de denuncias: email institucional, formulario digital, o casillero de correos.
2. Recopilar la información necesaria del proceso de denuncia, el responsable de la Gestión de Talento Humano revisa la información proporcionada por la víctima.
3. Comunicar al acosador, la denuncia por acoso, discriminación o violencia en el entorno de trabajo, presentada por la víctima.
4. Realizar las investigaciones correspondientes a la denuncia, el responsable del área de Gestión de Talento Humano cuenta con diez días laborales para elaborar el informe preliminar, que debe recoger los siguientes aspectos básicos:
 - Antecedentes del caso.
 - Se fija la gravedad del acoso, discriminación o violencia en el entorno laboral, de acuerdo con la falta cometida.

- Resumen preliminar con apreciaciones, evaluaciones y entrevistas a las partes involucradas.
 - Propuestas de solución.
5. Valorar el informe, sí el responsable de Gestión de Talento Humano comunica a ambas partes que se trata de un conflicto laboral interpersonal o de conductas de riesgo psicosocial no enmarcadas en acoso, discriminación o violencia en el entorno laboral, se aplicará las siguientes opciones:
- Establecer espacios de diálogo entre ambas partes en conflicto.
 - Activar el protocolo de conflictos laborales, en caso de ser necesario.

7.2. Proceso de Intervención

El responsable de gestión de Talento Humano informa del caso a los miembros del Comité Investigador designado, comunica toda la información y evidencias necesarias.

El Comité Investigador, dispone de cinco días laborales para emitir la resolución final del caso. El Comité Investigador, realiza las siguientes acciones:

1. Fijar una reunión para analizar el caso y determinar las medidas correspondientes, coordinar la información con las áreas respectivas y mantener la confidencialidad.
2. Realizar entrevistas a la víctima, al acosador y al personal de las áreas respectivas.
3. Terminar las investigaciones para elaborar el Informe final y la recomendación pertinente.
4. Dar a conocer el Informe final, sí la denuncia es aceptada, el Comité Investigador determinará la gravedad de la falta, la sanción correspondiente, el apoyo que recibirá la víctima e informará al personal necesario las medidas adoptadas.
5. Informar la decisión adoptada a la víctima de acoso, discriminación o violencia laboral y al acosador.

8. Ejes de Reparación y Sanción

El CEMEI “Unión y Justicia”, podrá ejecutar las siguientes medidas de reparación:

1. Proporcionar atención psicológica necesaria, hasta el restablecimiento integral de la víctima de acoso, discriminación o violencia en el entorno laboral.
2. Promover el restablecimiento de la actividad laboral de la víctima, en caso de ser necesario y a petición y aceptación del empleado/a, se lo puede trasladar a una unidad diferente del área de trabajo

El CEMEI “Unión y Justicia”, podrá ejecutar las siguientes medidas de sanción:

1. Implementar sanciones de acuerdo con la normativa laboral vigente por el Ministerio de trabajo, la Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento Institucional, el Acuerdo Ministerial del MDT-2025-102, vigente desde el 22 de agosto de 2025 y reformado por el MDT-2025-186 en noviembre de 2025.
2. Capacitar de forma obligatoria después de la denuncia, a las personas del entorno laboral como parte de una cultura basada en el respeto.

9. Eje de Seguimiento y Evaluación

9.1 Monitoreo trimestral de casos denunciados

La dirección de Gestión de Talento Humano deberá realizar las siguientes acciones:

1. Elaborar informes de casos denunciados y registrados de acoso, discriminación y violencia en el entorno laboral.
2. Reportar trimestralmente al Ministerio de Trabajo, las denuncias de acoso, discriminación y violencia en el entorno de trabajo y las medidas adoptadas, conforme a lo establecido en la normativa laboral vigente.

9.2. Evaluación anual del protocolo

1. Elaborar informes internos sobre los resultados del protocolo de prevención de acoso, discriminación y violencia en el entorno laboral.
2. Evaluar el protocolo interno, en caso de ser necesario actualizar de acuerdo con la normativa laboral vigente.

El presente protocolo entrará en vigor a partir de su aprobación en el Ministerio de Trabajo.

Referencias

- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Universidad Javeriana Cali.
- Armas, Y., & Llanos, M., & Traverso, P. (2017). Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales. Universidad ECOTEC.
- Camacho, A. (2018). Acoso Laboral o mobbing. Editorial Universidad del Rosario.
- Carrasco, M. (2020). El acoso laboral como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública en la ciudad de Quito. (Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <http://hdl.handle.net/10644/7845>.
- Diazgranados, L. (2014). El Acoso Laboral. Análisis conceptual y comparado. Universidad Católica de Colombia. Bogotá D.C.
- González, M. (2013). Acoso Laboral (Mobbing) y Liderazgo. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill.
- Hirigoyen, M. (2014). Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo. Espasa Libros, S.L.U., España.
- García, J. (2011). Psicología y mente: Tipos de mobbing o acoso laboral. Ediciones. Paidós.

- González, M. (2013). Acoso laboral (Mobbing) y Liderazgo. Grupo Editor Alfaomega, S.A. de C.V. México, D.F.
- Piñuel, I. (2001). MOBBING. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Editorial SAL TERRAE. España.
- Ministerio de Trabajo de Ecuador. (2025). Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, Acoso laboral y Toda Forma de Violencia contra la Mujer en los Espacios de Trabajo. Acuerdo Ministerial 2025-102. <https://www.trabajo.gob.ec>
- Olano, O. (2017). El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? (Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://hdl.handle.net/10644/5437>.
- Olmedo, L. (2022). Hostigamiento laboral o mobbing: un fenómeno psicosocial del día a día. Editorial Visión Empresarial (12). <https://doi.org/10.32645/13906852.1185>.
- Organización Internacional del Trabajo. (10 de junio de 2019). Convenio sobre la Violencia y el acoso. Recuperado el 11 de noviembre de 2025. <https://normlex.ilo.org/dy>.
- Peña, R. (2013). El Acoso Laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Ediciones de la U. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua Española (23a ed.).
- Real Academia Española. (2025). Diccionario panhispánico de español jurídico.
- Sánchez, J. (2016). Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica. Editorial Comares, S.L. Granada.

- Albornoz, Guzmán et al. (2023). Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la Salud y la Educación. Editorial Mawil. Ecuador. Bavaresco (2013). Proceso Metodológico en la Investigación. Imprenta Internacional, C.A. Maracaibo.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Pearson Educación. Colombia.
- Carrillo, A. (2015). Métodos de la Investigación. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Hernández, R., & Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. MacGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V. México D.F.
- López, P., & Roldán S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. Edición digital:
<http://ddd.uab.cat/record/129382>

Acoso Laboral en el CEMEI "Unión y Justicia"

El objetivo de este formulario es diagnosticar posibles casos de acoso laboral que existe en la institución.

Es importante indicar que los resultados de la encuesta serán utilizados para fines educativos.

1. Género

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

2. Rango de Edad

Marca solo un óvalo.

- 20 a 40
- 41 a 60
- 61 en adelante

3. ¿Le gusta su trabajo?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

4. ¿Siente que le excluyen de actividades sociales o reuniones?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5. ¿Ha notado cambios en su satisfacción laboral o bienestar mental?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

6. ¿Le han asignado tareas inapropiadas, imposibles de realizar o que no corresponden a su puesto?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

7. ¿Le han sobrecargado de trabajo de forma intencionada?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

8. ¿Siente que le impiden expresarse o comunicarse libremente?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

9. ¿Ha presenciado o experimentado algún tipo de comportamiento intimidatorio en el lugar de trabajo?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

10. ¿Sabe si la organización cuenta con un protocolo ante casos de acoso laboral?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

11. ¿Se siente cómodo (a) informando incidentes de acoso laboral a su supervisor?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

12. ¿Conoce que es el acoso laboral?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios