

**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO  
HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SALUD  
MENTAL EN TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE QUITO**

**Nombre del estudiante: María José Ramírez Ambato**

**Director: PhD María Verónica Egas Reyes**

**Octubre, 2024**

## **Derechos de autor**

Yo, María José Ramírez Ambato, autora de la investigación, con cédula de ciudadanía 1715896187, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magíster en Psicología del Comportamiento y desarrollo Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Psic. Ind. María José Ramírez Ambato

CC: 1715896187

## **Dedicatoria**

Esta maestría está dedicada a mis Ángeles que han sido mi luz, mi fortaleza e impulso, por ustedes he tomado la firme decisión de continuar y no rendirme frente a las adversidades.

También va dedicada a mis hermosas sobrinas Paula y Zoe, gracias a su existencia y presencia se convirtieron en mi motivación para continuar preparándome y enseñarles con el ejemplo que los caminos hay que recorrerlos a pesar de las dificultades, siempre al final existe una luz que alumbra el camino trasado, y que no hay un límite de edad para cumplir las metas de vida propuestas.

María José

*“El pesimista ve la dificultad en cada oportunidad. El optimista ve la oportunidad en cada dificultad”.*

*Winston Churchill*

## Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme vivir esta vida y cumplir el propósito de mi alma. Un especial agradecimiento a mis padres Vinicio y María del Carmen por ser mi apoyo y estar presentes en cada paso de mi vida personal y profesional.

Gracias a la PUCE, a los docentes, compañeros y colegas por ser parte de este reto, el cual ha permitido enriquecer mi conocimiento y fortalecer mi experiencia profesional.

Gracias infinitas a mi tutora Verito, por su profesionalismo, conocimiento, guía y entrega en este proceso para culminar con éxito mi proyecto de investigación.

Gracias a los participantes que fueron parte de este proyecto de investigación, ya que por medio de sus testimonios de vida hicieron posible que mi proyecto de investigación se encamine y se cumpla a cabalidad.

María José

*“Ten una buena idea y quédate con ella. Persíguela y trabaja en ella hasta que quede bien hecha”.*

*Walt Disney*

**Índice:**

Derechos de autor.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	7
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>1.    Introducción .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.    Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.    Tema y planteamiento del problema .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.    Pregunta de investigación y objetivos .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>14</b>
<b>2.    Marco Metodológico .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.    Tipo y diseño de la investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.    Técnicas y Estrategias de búsqueda.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.    Criterios de inclusión.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.    Extracción de Datos.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.    Métodos para resumir y sintetizar datos.....</b>	<b>16</b>
<b>2.6.    Control de sesgos en el proceso de revisión .....</b>	<b>16</b>
<b>3.    Marco Teórico .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.    Estado del Arte .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.    Antecedentes de la problemática y marco legal vigente.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.    Conceptos y Autores base .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4.    Violencia .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.    Ansiedad, estrés y depresión según la OMS.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6.    Violencia Psicológica Laboral.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7.    Estrés .....</b>	<b>30</b>

<b>3.8. Estrés laboral .....</b>	<b>32</b>
<b>3.9. Burnout.....</b>	<b>32</b>
<b>3.10. Salud Mental .....</b>	<b>33</b>
<b>3.10.1. Salud Mental según Christophe Dejours .....</b>	<b>33</b>
<b>3.10.2. Salud Mental según Javier Cantera .....</b>	<b>35</b>
<b>3.10.3. Salud Mental según la OMS y OIT .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
<b>4. Resultados.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Análisis de resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores .....</b>	<b>39</b>
<b>4.3. Efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional.....</b>	<b>41</b>
<b>4.4. La relación del estrés y la aparición de enfermedades físicas.....</b>	<b>45</b>
<b>4.5. Impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado.....</b>	<b>48</b>
<b>4.6. Discusión de resultados .....</b>	<b>52</b>
<b>4.7. Conclusiones.....</b>	<b>55</b>
<b>4.8. Recomendaciones.....</b>	<b>56</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>57</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>61</b>
<b>Índice de Anexos</b>	
Anexo 1 Consentimiento Informado.....	61
Anexo 2 Guía de grupo focal .....	62
Anexo 3 Guía de entrevista.....	64
Anexo 4 Matriz Codificación Abierta por pregunta (Grupo focal).....	65
Anexo 5 Matriz de Codificación Axial y Selectiva (Grupo focal).....	97
Anexo 6 Matriz de temas por similitud grupo focal y entrevista semiestructurada .....	109

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar la posible influencia que tiene la violencia psicológica laboral en la salud mental, e identificar la presencia de ansiedad, estrés y depresión en los trabajadores de la ciudad de Quito, considerando la importancia que tiene la salud mental en los trabajadores de las instituciones públicas y empresas privadas. La investigación que se ha desarrollado es de tipo narrativo, cualitativo, con diseño no experimental, aplicado a una muestra por conveniencia de diez trabajadores de instituciones públicas y empresas privadas, trabajadas mediante el discurso, describiendo el testimonio y expresando la parte afectiva y emocional que están afrontando los colaboradores. Los resultados indican la presencia de violencia psicológica laboral dentro de los entornos laborales, la cual influye en la salud mental. Se concluye que, la violencia psicológica laboral representa una de las problemáticas más relevantes dentro de los entornos laborales, afectando tanto al bienestar mental como al desempeño organizacional y de esta manera impactando negativamente a la calidad de vida de los seres humanos. Se recomienda promover la efectiva aplicación de la normativa legal vigente en materia de acoso laboral y así garantizar entornos laborales saludables, desarrollando e implementando planes de promoción e intervención en salud mental, y capacitar sobre las repercusiones de la violencia psicológica.

**Palabras clave:** violencia psicológica, salud mental, ansiedad, estrés, depresión

### **Abstract**

The objective of this research is to analyze the possible influence that psychological violence at work has on mental health, and to identify the presence of anxiety, stress and depression in workers of the city of Quito, considering the importance of mental health in workers of public institutions and private companies. The research that has been developed is of narrative type, qualitative, with non-experimental design, applied to a convenience sample of ten workers of public institutions and private companies, worked through discourse, describing the testimony and expressing the affective and emotional part that the collaborators are facing. The results indicate the presence of psychological violence in the workplace, which influences mental health. It is concluded that psychological violence at work represents one of the most relevant problems within work environments, affecting both mental well-being and organizational performance and thus negatively impacting the quality of life of human beings. It is recommended to promote the effective application of current legal regulations on workplace harassment and thus ensure healthy work environments, developing and implementing plans for mental health promotion and intervention, and training on the repercussions of psychological violence.

**Key words:** psychological violence, mental health, anxiety, stress, depression.

## CAPÍTULO I

### 1. Introducción

El desarrollo del proyecto de investigación tiene como finalidad conocer, analizar, prevenir y concientizar sobre la violencia psicológica laboral y la influencia que esta tiene sobre la salud mental en los trabajadores de instituciones públicas y empresas privadas.

Violencia psicológica laboral y salud mental, son temas que en la actualidad han tomado una posición significativa en los trabajadores, ya que en los últimos años se habla sobre el acoso y mobbing dentro del área laboral y de la afectación que tienen a nivel psicológico a causa de esta problemática.

Se presume que los trabajadores han presenciado o vivido de cerca la violencia psicológica, a consecuencia de ello la salud mental se ha ido deteriorando lo que ha generado un incremento en los niveles de estrés, ansiedad, agotamiento, síndrome de burnout, depresión, lo que va minimizando las relaciones interpersonales, un bajo desempeño laboral y una gran rotación de personal.

Según Heinz Leymann (1990), menciona que la violencia psicológica laboral es un tipo de acoso sistemático y prolongado en el lugar de trabajo, en donde una o un grupo de personas ejerce comportamientos hostiles hacia otras, siendo que dentro de este acoso se incluye ataques a la dignidad, integridad y bienestar psicológica de la víctima. Los actos no son incidentes aislados, son parte de un patrón sostenido de abuso psicológico, en las víctimas este comportamiento puede llevar a sufrir serias consecuencias psicológicas, como depresión, ansiedad, trastornos psicosomáticos que podrían inclusive desencadenar en actos suicidas.

El 21 de junio de 2019, la Organización Internacional del Trabajo adoptó el Convenio 190 que trata sobre la eliminación de la violencia y acoso en los espacios de trabajo y así mismo emitió la Recomendación núm. R206, el mismo que establecen los estándares mínimos sobre los derechos que tienen las personas para laborar en un espacio libre de violencia, acoso y discriminación (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 2019).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, OMS (2022), la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a los seres humanos enfrentar momentos de estrés,

ansiedad, tristeza a los que están expuestos a diario, este estado de bienestar les permite a los seres humanos desarrollar las habilidades para el manejo de sus emociones, lo que motiva a tomar mejores decisiones y a establecer relaciones interpersonales.

Conforme a los datos y cifras recolectadas por la (OMS, 2024), “a nivel mundial, se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y ansiedad, a un costo de US\$ 1 billón por año en pérdida de productividad. Hay medidas efectivas que pueden prevenir los riesgos de salud mental en el trabajo, proteger y promover la salud mental en el trabajo y apoyar a los trabajadores con trastorno mentales”.

### **1.1. Justificación**

Con la presencia de la violencia psicológica laboral existe la probabilidad que los ambientes laborales dentro de las instituciones y organizaciones se tornen más conflictivos y se busque la necesidad de analizar dichos comportamientos que seguramente en corto plazo desencadenaran con repercusiones en la salud mental de los colaboradores.

Este proyecto de investigación será de gran utilidad, ya que se podrá analizar y evidenciar el impacto causado a consecuencia de la violencia psicológica laboral sobre la salud mental de los empleados que se han visto inmersos o que han estado expuestos a esta situación. Los beneficiarios serán todos los colaboradores, que dentro de sus narrativas expliquen haber sido acosados o sufrido algún tipo de violencia psicológica en sus lugares de trabajo.

El presente estudio cuenta con el acceso a la información que beneficiará a las diversas organizaciones que se encargan de estos estudios. Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y didácticos que serán cubiertos por parte de la investigadora.

### **1.2. Tema y planteamiento del problema**

La presente investigación tratará sobre el tema: La Violencia Psicológica Laboral y su influencia en la Salud Mental en trabajadores de la ciudad de Quito.

Dentro de esta temática se evidenció que hoy en día la salud mental ha tomado protagonismo a nivel mundial, no solamente a consecuencia de los factores externos, sino también los que se viven día a día dentro de las instituciones u organizaciones a causa de la violencia

psicológica laboral, entendiéndose que no es un tema nuevo, más bien es un tema que está saliendo a la luz para que las instituciones y organizaciones mantengan ambientes laborales saludables y colaboradores más productivos.

La violencia psicológica laboral genera ambientes laborales destructivos, relaciones interpersonales disfuncionales y conflictivas para la convivencia diaria, además que la productividad y el rendimiento bajan considerablemente, ya que parte de las conductas comportamentales se ven influenciadas por el estrés, la ansiedad, el miedo, la depresión, la frustración, el aislamiento e inadaptabilidad.

Es fundamental que las instituciones y organizaciones cuenten con personal que demuestren y mantengan comportamientos conductuales adecuados, estableciendo relaciones interpersonales efectivas, tanto con los niveles jerárquicos o gerenciales, así como con los transversales y los iguales. La promoción de espacios laborales saludables favorece la presencia de colaboradores con mayor productividad, eficiencia y eficacia, lo cual contribuye significativamente al cumplimiento de los planes, metas y objetivos estratégicos definidos por la institución u organización.

Es indispensable el papel que juega dentro de las instituciones y organizaciones el área de talento humano, ya que ese personal está calificado para fomentar y aplicar una cultura de salud mental; siendo necesario realizar un seguimiento a los colaboradores que se presumen han tenido que afrontar o han afrontado la violencia psicológica laboral.

Dentro de las instituciones y organizaciones no se ha realizado estudios previos ni evaluaciones sobre la violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental, por lo que se presume que los colaboradores pueden estar siendo vulnerables antes situaciones de la violencia psicológica laboral lo que pueden presentar altos niveles de estrés, crisis de ansiedad y estados depresivos.

Las consecuencias de la violencia psicológica laboral en la salud mental de los colaboradores podrían manifestarse en diversas áreas: sociales, sociopsicológicos, psicológicos y psicosomáticos. Estas afecciones impactan de manera directa en la salud física, comprometiendo sistemas nervioso, digestivo, respiratorio, circulatorio, locomotor, reproductor y endócrino. En este sentido, abordar

y prevenir este tipo de violencia resulta crucial para garantizar el bienestar integral de los trabajadores.

### **1.3. Pregunta de investigación y objetivos**

#### **Pregunta Central**

¿Qué influencia tiene la violencia psicológica laboral en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito?

#### **Preguntas Específicas**

- ¿Cuál es el impacto del acoso y hostigamiento laboral en la salud mental en los trabajadores de la ciudad de Quito?
- ¿Cuáles son las consecuencias de la violencia psicológica laboral sobre la salud mental en los trabajadores de la ciudad de Quito?
- ¿Cómo afecta la ansiedad, estrés y depresión en la salud mental en los trabajadores de la ciudad de Quito??

#### **Objetivo General**

Analizar la influencia que tiene la violencia psicológica laboral en la salud mental en los trabajadores de la ciudad de Quito.

#### **Objetivos Específicos**

- Determinar la existencia del acoso y el hostigamiento en los trabajadores de la ciudad de Quito.
- Evidenciar e indagar el impacto que causa la violencia psicológica laboral en los trabajadores de la ciudad de Quito.
- Identificar la presencia de ansiedad, estrés y depresión en la cual se encuentra la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito.

A continuación, abordaremos el capítulo en el cual se desarrolla la metodología aplicada en el presente estudio. En este apartado, se detallarán el enfoque de investigación, el diseño metodológico, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de los datos. La metodología seleccionada permitirá garantizar la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos, proporcionando solidez en la comprensión de la violencia psicológica laboral y su impacto en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Metodológico

#### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo cualitativa, no experimental. El estudio se basa en un diseño narrativo, porque las técnicas utilizadas son relatos, trabajados en base al discurso y su análisis posterior, describiendo el testimonio y expresando la parte afectiva y emocional que están afrontando los colaboradores. Se utilizaron tres herramientas de investigación, la primera es la revisión bibliográfica; la segunda el grupo focal y la tercera la entrevista semiestructurada, en la cual se pudo profundizar el tema. Al ser un estudio cualitativo de diseño narrativo no cuenta con operacionalización, ya que no se cuenta con las variables.

#### 2.2. Técnicas y Estrategias de búsqueda

Para la recolección de la información proporcionada para el estudio en mención se aplicaron las técnicas antes mencionadas: revisión bibliográfica, grupos focales y la entrevista semiestructurada.

Los artículos analizados para el desarrollo del estudio fueron seleccionados en función de su relevancia para el tema propuesto. Estos están relacionados con revisiones de metodologías y herramientas de investigación reconocida y validadas dentro del enfoque cualitativo, asegurando así la coherencia y rigurosidad.

La búsqueda para obtener la muestra de la población se realizó mediante un muestreo por conveniencia, mediante redes sociales, específicamente Facebook; la población estuvo conformada por hombres y mujeres, en edades comprendidas entre los 28 y 44 años, una vez que se focalizó la búsqueda de los participantes, y como requisitos esenciales y previo a la realización

de las entrevistas, se proporcionó la información referente al estudio previo al consentimiento informado<sup>1</sup>, libre y voluntario.

El proceso de socialización con los participantes se llevó a cabo de manera estructurada y ética, garantizando un ambiente de respeto y confianza. El primer acercamiento se realizó vía llamada telefónica y reuniones informativas, en las cuales se explicó el propósito del estudio, los objetivos y la importancia de su participación. Se enfatizó la confidencialidad de la información y con consentimiento informado como requisito fundamental para su participación en la investigación. Finalmente, el estudio con fines académicos se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma Zoom.

Se procedió a conformar dos grupos focales, con cinco integrantes por cada grupo. Finalmente se presentan las preguntas a los grupos focales<sup>2</sup> con el objetivo de recopilar la información.

La información testimonial se recolecta de fuentes primarias, la cual es obtenida de la información proporcionada por los participantes mediante la entrevista semiestructurada que se realizó a 4 participantes, en donde se aplicó una guía de entrevista<sup>3</sup> que aborda el tema central de la investigación, lo cual permite demostrar que las preguntas y los objetivos de la investigación se cumplen de acuerdo a los testimonios manifestados.

Finalmente se procedió con la transcripción de los testimonios de los entrevistados. Para cuyo efecto se anexa guía de grupo focal y entrevista semiestructurada.

### **2.3. Criterios de inclusión**

La población total de la investigación es de diez trabajadores de empresas públicas y privadas, los diez participantes se dividen en dos grupos de cinco integrantes cada uno, de esta muestra se seleccionó a las personas por conveniencia, tanto para los grupos focales como para las

---

<sup>1</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 1

<sup>2</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 2

<sup>3</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 3

entrevistas semiestructuradas. La selección por conveniencia se efectúa por la complejidad y lo delicado del tema a investigar, ya que manifestaron no querer tener problemas en sus lugares de trabajo, como lo menciona (Sampieri Roberto, 2014), la muestra de la población por conveniencia está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso.

Los criterios de inclusión para la muestra, son los colaboradores hombres y mujeres que se encuentran laborando bajo relación de dependencia en empresas privadas y públicas, cuentan con al menos 3 años de servicio, pertenecientes a distintas áreas, mayores de edad, la mayoría de los participantes cuenta con tercer nivel de educación.

#### **2.4.Extracción de Datos**

La recolección y análisis de los datos para este estudio, inició con la estructura y elaboración de las preguntas para una guía de grupo focal y entrevista semiestructurada, dichas preguntas fueron elaboradas en base a las preguntas y a los objetivos de investigación; posteriormente se aplicó las entrevistas para obtener información de las experiencias vividas de los participantes relacionado al tema en mención,

#### **2.5.Métodos para resumir y sintetizar datos**

El procesamiento y análisis de la información se alcanza mediante análisis de contenidos, con codificación en tres niveles que son: abierta, axial y selectiva y analizando a través de unidades, categorías y temas.

Este enfoque permitirá una organización sistemática de la información, asegurando una fiel representación de la realidad estudiada y proporcionando una base sólida para la formulación de conclusiones fundamentadas.

#### **2.6.Control de sesgos en el proceso de revisión**

Se mantuvo reuniones semanales con la tutora del presente proyecto de investigación, para la revisión y seguimiento del proceso en el levantamiento, análisis y desarrollo de la información que fue obtenida por medio de los testimonios de los participantes y, de esta manera ir afinando

los detalles más relevantes para la investigación; este trabajo será revisado por parte de dos lectoras, de las cuales se recibirá las sugerencias, observaciones y comentarios correspondientes, para realizar los cambios respectivos.

## CAPÍTULO III

### 3. Marco Teórico

En este capítulo, abordaremos la problemática de la violencia, con un enfoque particular en la violencia psicológica dentro del contexto laboral. Aquí se presentará el estado del arte, con relación a las investigaciones realizadas por diversos autores, los antecedentes que manifiestan las estadísticas sobre los diversos tipos de violencia y violencia psicológica, y, para concluir, se mencionarán a varios autores entre ellos Leymann, Piñuel y Zabala, OMS, OIT, Christophe Dejours y Cantera, quienes hablan sobre la problemática de este estudio.

#### 3.1. Estado del Arte

En los últimos 3 años, la violencia psicológica en el ámbito laboral y su impacto en la salud mental, han cobrado especial relevancia, generando abundante información teórica y metodológica sobre ambos temas de forma individual. Sin embargo, existe una cantidad limitada de investigaciones que abordan específicamente la relación entre la violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental, que constituye el enfoque central de este estudio. A continuación, se presentan algunos antecedentes relacionados con el tema, provenientes de investigaciones realizadas en otros países, ya que hasta la fecha se ha encontrado pocos documentos desarrollados en el contexto nacional. Los estudios que se han identificado están divididos en:

Según, (Velázquez & Díaz, 2020) en su investigación titulada: Violencia y desigualdad laboral en México. Revisión teórica desde una perspectiva de género, las autoras en este estudio analizan el panorama actual de violencia laboral que sufren las mujeres trabajadoras en México desde dos posturas; una ser blanco de maltrato, discriminación y hostigamiento por parte de los empleadores, subalternos y/o pares de trabajo; y por otra parte el ser víctimas de la inequidad respecto a las condiciones laborales por la condición de género. Desde el enfoque cualitativo se realiza la revisión teórica compuesta por secciones como la violencia laboral, la realidad que viven las mujeres trabajadoras de México y el abordamiento de las disposiciones legales vigentes.

Por otra parte, podemos visualizar la investigación sobre: La asociación de la violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de un centro educativo privado en la ciudad de Quito, Ecuador realizada por los investigadores (Gavilanes Morejón Silvia et al., 2024), quienes indican que, tras tres décadas de investigación del fenómeno de la violencia y acoso laboral, se reconoce la presencia en los entornos laborales y la amenaza que representa para la salud mental y el bienestar de los trabajadores; este estudio aborda la problemática de la violencia dentro de un centro educativo en la ciudad de Quito en el personal docente, administrativo y servicios generales. En este estudio se reportó el 88% de presencia de violencia con una intensidad del 20% y una presencia de acoso psicológico.

En una investigación realizada por (Valenzuela, 2020), en su artículo denominado: Violencia y acoso laboral en el personal de enfermería, se evalúa el impacto que genera la violencia y acoso laboral en el personal de enfermería y el efecto negativo que puede provocar en las víctimas a largo plazo realizando una analogía con una enfermedad multirresistente. Se exponen los factores que influyen en la violencia y acoso laboral. La evidencia revela que el personal de enfermería ha sufrido algún tipo de violencia y acoso entre el 19 y 44%.

La exposición a los riesgos psicosociales y violencia laboral se asocia con mayor presencia en los problemas de salud mental de trabajadores/as. Las investigadoras Palma, Gerber y Ansoleaga (Palma Andrea et al., 2019), en su estudio relacionado a los Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: el rol mediador de la violencia laboral, mantienen como objetivo indagar el rol mediador de la violencia laboral entre los riesgos psicosociales y problemas de salud mental en 1023 trabajadores/as de tres hospitales públicos chilenos de alta complejidad de tres regiones del país. Su hipótesis planteada fue la exposición a riesgos psicosociales y algunas características organizacionales se asocia a menores niveles de salud mental y que parte de este efecto se encuentra mediado por la exposición a la violencia laboral. Terminan el artículo por discutir la necesidad de avanzar en protocolos de prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral.

La investigadora (Nicole, 2020), en su artículo Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental expone que el ser humano pasa expuesto a 8 horas de trabajo diarias, a eso se le deben incluir las tareas asignadas, las relaciones interpersonales con los compañeros, el clima laboral y las metodologías de trabajo entre otras, son algunos de los factores a los cuales están expuestos los trabajadores, por tanto, es importante velar las repercusiones de estos factores en el bienestar de cada persona. En este caso se ha evaluado a trabajadores puertorriqueños/a, la planificación urbana es uno de esos factores externos que inciden en su experiencia laboral, sumados al estrés laboral, el burnout y como estos se van vinculando a su bienestar, llegando a poner en juego su salud mental. Esta investigación pretende poner en perspectiva como afecta el ambiente laboral y todos los factores influyentes impactan en la clase trabajadora. Con la finalidad de priorizar la salud mental en el escenario laboral, en pro de que puedan mantener un estilo de vida más saludables.

Así también, las investigadoras (Ahumada et al. , 2021), en su artículo Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. El objetivo de su estudio es describir el acoso laboral y su asociación con la salud mental en la población asalariada y determinar en qué medida la asociación se modifica según el género. Realizaron encuestas a una muestra de 1.995 trabajadores y trabajadoras asalariadas de las principales áreas metropolitanas de Chile. La prevalencia de síntomas depresivos, consumo de psicotrópicos y distrés fue de 10,9%, 12,8% y 13% respectivamente en la muestra total y existe una fuerte asociación entre las variables de salud mental y acoso laboral.

De las investigaciones revisadas, se determina que existe una incidencia entre la salud mental y la violencia laboral, resaltan además la prevalencia y el impacto negativo en la salud mental, por lo que nos da una pauta para continuar con nuestro trabajo de investigación e ir conociendo a profundidad como trabajadoras y trabajadores, están expuestos a convivir en ambientes poco saludables y de esta manera buscar la necesidad de implementar políticas efectivas de prevención para proteger la salud mental de los colaboradores.

### **3.2. Antecedentes de la problemática y marco legal vigente**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), de cada 5 personas empleadas, casi el 23% han experimentado violencia o acoso en el trabajo, sea esta física o sexual, la primera encuesta mundial proporciona una visión sobre la magnitud del problema y las diversas formas, además estudia los factores que pueden impedir a las personas hablar sobre las experiencias, ya sea por vergüenza, culpa, falta de confianza y porque este tipo de conductas inaceptables son consideradas como normales.

El informe constató que sólo la mitad de las víctimas a nivel mundial ha revelado sus experiencias y con frecuencia, sólo cuando han sufrido más de una forma de violencia y acoso. En esta encuesta adicional se evidenció que las mujeres son más propensas a compartir sus experiencias que los hombres.

Según el Instituto de Estadísticas y Censos INEC, en el año 2019, el 20% de mujeres en el Ecuador afirman haber sufrido violencia laboral a lo largo de su vida; de este porcentaje el 17% manifestó sufrir violencia sexual, 14% violencia psicológica y el 1% violencia física.

Según las estadísticas emitidas por el Ministerio del Trabajo y publicadas por Diario (Universo, 2024), durante el 2023 hubo en promedio 2 quejas por acoso laboral cada día en el sector público.

En total hubo 734 denuncias por esta causal en el sector público. El MDT cuenta con 1.407 quejas por acoso laboral en el sector público desde septiembre de 2020.

De acuerdo a la encuesta del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) denominada: Violencia contra las Mujeres en el año 2019 (INEC, 2019), menciona que la violencia en el ámbito laboral a lo largo de la vida 20 de 100 mujeres en el país, han experimentado algún tipo de violencia. De acuerdo a los resultados de las estadísticas se evaluaron la violencia psicológica, sexual y física, las mismas que indican: violencia psicológica el 55% de las mujeres contó el incidente a un conocido, mientras que el 97% No contó. Violencia sexual el 60,3% contó sobre el incidente y el 97,2% no contó. Violencia física el 59,6% contó y el 88% no contó; demostrando que la mayoría de las mujeres que fueron víctimas de algún tipo violencia no denuncian los casos, ya que tienen miedo a las represalias en su contra, por tanto, las tasas de

denuncias son mínimas y muy poco se puede hacer para concientizar y erradicar la presencia de violencia en los espacios laborales. Brevemente se indicará en el marco legal vigente, que engloba las nuevas reformas establecidas dentro de nuestro país específicamente para el tema de acoso laboral, el mismo que fue reformado y aprobado en el mes de mayo.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 11, numeral 2, menciona: “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismo derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objetivo o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de desigualdad.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”. (Constitución de la República del Ecuador, 2024)

Mediante Registro Oficial de 18 de enero de 2023, se expide la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta. **En su Artículo 9.- Medidas concretas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.** Las empresas que cuenten con veinticinco o más trabajadores deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral con connotación sexual y determinar procedimientos específicos para su prevención y para atender las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto de este acoso. Para este efecto, se podrán establecer medidas que deberán acordarse con las asociaciones de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, protocolos de prevención y atención, y la realización de campañas informativas.

Las asociaciones y representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso laboral con connotación sexual mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente a actitudes que puedan constituir acoso, así como la oportuna información a la dirección de la

empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieren conocimiento y que pudieran propiciarlo.

Tanto el empleador o el trabajador que incumpla con estas medidas de prevención del acoso laboral será objeto de las sanciones que contempla para estos casos el Código de Trabajo. El Ministerio del Trabajo mediante la unidad especializada vigilará el fiel cumplimiento de los códigos y protocolos que deberán ser desarrollados por las empresas. (Asamblea Nacional, 2023)

Mediante Registro Oficial de 16 de mayo de 2024, se expide la Ley Orgánica Reformatoria para la erradicación de la violencia y el Acoso en todas las modalidades de trabajo. **En su artículo 2.** – En el Código de trabajo, refórmese el artículo innumerado que define el acoso laboral, por el siguiente texto:

**Artículo 46.1.- Violencia y acoso.** – “La violencia y acoso en materia laboral se refiere a todo tipo de comportamientos y prácticas inaceptables incluidas las amenazas, reconocidas en la Constitución, esta ley o en las leyes especiales en favor del ser humano y concebidas como violencia, que ocurran una sola vez o de manera repetitiva, que resultan o pueden resultar en un daño físico, psicológico, sexual, económico, político, simbólico o digital, en contra de una persona trabajadora incluyéndose la violencia y el acoso de género o por razones discriminatorias.

La violencia y el acoso laboral comprende el comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado el menoscabo, maltrato, humillación o bien que amenace o perjudique a sus derechos adquiridos y obligados a una situación laboral de la persona violentada o acosada laboralmente”.

En su **artículo 10.** – En la Ley Orgánica del Servicio Público, refórmese el artículo enumerado que define el acoso laboral, por el siguiente texto:

**Artículo 24.1.- Violencia y acoso.** – “La violencia y acoso en materia laboral se refiere a todo tipo de comportamientos y prácticas inaceptables incluidas las amenazas, reconocidas en la Constitución, esta ley o en las leyes especiales en favor del ser humano y concebidas como

violencia, que ocurran una sola vez o de manera repetitiva, que resultan o pueden resultar en un daño físico, psicológico, sexual, económico, político, simbólico o digital, en contra de una persona trabajadora y/o servidora o servidor público, incluyéndose la violencia y el acoso de género o por razones discriminatorias.

La violencia y el acoso laboral comprende el comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, y/o servidora o servidor público, que tenga como resultado el menoscabo, maltrato, humillación o bien que amenace o perjudique a sus derechos adquiridos y obligados a una situación laboral de la persona violentada o acosada laboralmente”. (Asamblea Nacional, 2024)

### **3.3. Conceptos y Autores base**

En esta sección trabajaremos los conceptos centrales de Violencia y Salud Mental. En el análisis de la violencia se integrarán las perspectivas de varios autores, de la OMS y la OIT; y en relación a la salud mental respectivamente se complementará con los aportes de Christophe Dejours, Javier Cantera entre otros autores relevantes en la materia, se buscará articular los efectos de la violencia psicológica laboral sobre el bienestar mental de los trabajadores.

A continuación, trabajaremos los dos conceptos:

### **3.4. Violencia**

En estos siguientes párrafos se presentarán los conceptos sobre la definición que otorga la OMS a la violencia.

Según la OMS (S.F.), es el uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo.

Existen diferentes tipos de violencia, de acuerdo con en el artículo La Violencia Laboral en Ecuador en el Marco del convenio 190 de la OIT, publicado por (Villanueva C. & Sticco, 2022), mencionan que a la definición del Convenio, existen diferentes tipos de violencia, según la

naturaleza del comportamiento, que no son excluyentes, si no que, una situación puede involucrar a varios tipos de manera simultánea, como el Convenio no elabora las definiciones, estos autores de la investigación han categorizado como: violencia física, psicológica, económica y patrimonial, simbólica y sexual.

Las mismas que en sus conceptos nos indican:

**Violencia Física:** Es toda conducta directa o indirecta que ocasiona o amenaza con probar daños o sufrimiento físico en los seres humanos.

**Violencia Psicológica:** Es aquella que causa daños emocional y disminución de la autoestima y pueden incluir: amenazas, acoso, humillación, deshonra, manipulación y aislamiento del entorno laboral.

**Violencia Económica y Patrimonial:** Esta va dirigida a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos, bienes, objetos o instrumentos de trabajo, incluyendo también la inequidad salarial.

**Violencia Simbólica:** Es aquella que mediante patrones estereotipados reproduce la dominación, desigualdad y discriminación existente en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de las mujeres y de comunidad vulnerables de la sociedad.

**Violencia Sexual:** Es todo comentario o conducta con connotación sexual no consentido hacia quien lo recibe.

La OMS (2018), define al acoso laboral o violencia psicológica como el comportamiento humillante y denigrante de un individuo hacia una o varias personas dentro del ámbito laboral.

Este acoso tiene como objetivo producir miedo, terror, desprecio o humillación en el trabajador afectado, hasta que este renuncie a seguir en la empresa o sea despedido.

Mientras que para la OIT la violencia psicológica se la define como acciones, acontecimiento o conductas que se alejan de lo coherente mediante el cual una o varias personas

son tratadas de forma amenazadora, humillante por otra que ejerce un nivel de poder frente a la víctima.

La violencia al ser una exposición al riesgo se caracteriza como acoso laboral, violencia ocupacional, acoso sexual o acoso discriminatorio, este es un riesgo para la salud de las personas.

Entre algunos de los conceptos tenemos que el acoso laboral o mobbing la OMS, lo ha definido como el comportamiento agresivo de uno o más miembros de un equipo de trabajo hacia un individuo o grupo, con el propósito de instaurar miedo, desprecio o sumisión en el lugar de trabajo hasta que dicho individuo llegue a renunciar o sea despedido a causa del bajo rendimiento.

La definición de hostigamiento o abuso emocional son conductas agresivas y hostiles que se ejercen constantemente entre compañeros o superiores acompañadas de verbalización o acciones negativas y anti éticas.

Los efectos de la violencia sobre la salud mental inciden directamente en las víctimas en el ámbito social, socio - psicológico, psicológico, psicosomático y psiquiátrico.

### **3.5. Ansiedad, estrés y depresión según la OMS**

Como consecuencia de un inadecuado manejo de la salud mental, se ha evidenciado la presencia de ansiedad, estrés y depresión, los mismos que presentaremos las definiciones.

La (OMS, 2023), define a la ansiedad, como la experimentación de miedo y preocupación excesiva e intensa, por lo general estos sentimientos suelen ir acompañados de tensión física y síntomas cognitivos conductuales que son difíciles de controlar, causando angustia que podrán durar mucho tiempo si no son tratados a tiempo.

El estrés, para la (OMS, 2023), es la manifestación de un estado de preocupación o tensión mental generado a causa de una situación difícil. Tiene como consecuencia la afectación en la salud física y psíquica. Los síntomas más comunes que se pueden identificar a causa del estrés es la dificultad para la concentración, dificultad para conciliar el sueño, alteraciones en el apetito, sentimientos de ansiedad e irritabilidad; además de cefaleas, o dolores en varias partes del cuerpo,

así como malestares intestinales, que la no ser tratadas adecuadamente terminan en agravar los problemas de salud.

La (OMS, 2023), ha definido a la depresión, como el trastorno de pérdida del placer o interés por actividades durante largos periodos de tiempo. El trastorno de depresión afecta a todos los ámbitos de vida del ser humano, incluyendo las relaciones familiares, laborales y del entorno en el cual se desarrollan.

Para la (Organización Mundial de la Salud , 2022), la depresión puede afectar a cualquier ser humano, a causa de vivir abusos, violencia, perdidas u otros eventos que le puedan generar sufrimiento y excesiva tristeza. Los síntomas más comunes al igual que en el estrés existen alteraciones a nivel físico como psíquico, lo que lleva al individuo a alejarse del entorno en el cual se desarrolla, incentivando a mantener ideas suicidas hasta llegar a su ejecución.

De acuerdo a las estadísticas publicadas por la OMS, alrededor del 3,8% de la población experimenta depresión, y cada año se suicidan más de 700.000 personas, siendo esta la cuarta causa de muerte en el grupo etario de 15 a 29 años. Por esta razón es necesario brindar atención oportuna para evitar el incremento de los casos que se reportan anualmente.

En resumen, los aportes de los autores antes expuestos, dentro del desarrollo de estos temas, han sido de gran aporte y valía para que las empresas puedan tomar acciones e implementar normativas de espacios seguros y saludables dentro del área trabajo; para que sus colaboradores, puedan desarrollar con eficacia sus actividades diarias e incrementar su productividad y por supuesto un adecuado manejo de las relaciones interpersonales.

### **3.6. Violencia Psicológica Laboral**

Una vez expuestos los conceptos por la OMS y la OIT, entraremos en las definiciones que han dado algunos autores acerca de lo que es la violencia psicológica laboral.

Según (Leymann Heinz, 1990), define al mobbing como un proceso en el cual una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica de forma sistemática y recurrente sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Mobbing es el nombre en inglés que lo dio Leymann (1990) y que su significado al español es acoso o violencia, ya que los términos hacen referencia a acciones abusivas, sistemáticas y repetidas.

El objetivo de estas conductas es intimidar, menospreciar, aislar o incluso eliminar del entorno laboral a la víctima. Aquí se identifica varias fases en el proceso del mobbing como son:

- **Conflicto:** Se inicia con el conflicto que no es resuelto adecuadamente.
- **Acoso o mobbing:** Aquí el conflicto ay se intensifica, y una o varias personas comienzan a hostigar sistemáticamente a la víctima.
- **Intervención en la empresa:** En esta fase ya interviene la empresa, y menciona que es de manera inadecuada, en donde la víctima es la culpable en lugar de los acosadores.
- **Exclusión:** La víctima puede estar forzada a abandonar su lugar de trabajo debido a las consecuencias del acoso.

Como consecuencias del mobbing, es que repercutirá en la salud física y mental de los trabajadores, es por ello que, Leymann mencionó el modelo de intervención, en el cual busca una implementación temprana de entornos laborales saludables, siendo este un enfoque preventivo que permita la creación e implementación de políticas claras y así prevenir el acoso laboral.

Por otro lado, esta (Piñule, 2001), quien se basa en la definición dada por Leymann, y este autor menciona que existen 3 características que se presentan dentro de la violencia psicológica laboral:

- **Frecuencia y duración:** Para que se considere mobbing, las conductas de acoso deben ser sistemáticas y prolongadas en el tiempo, no casos aislados.
- **Desigualdad de poder:** Existe una relación de poder desigual entre el acosador y la víctima. esta desigualdad poder ser formal (jerarquía) o informal (grupo de presión dentro de la organización).

- **Impacto en la salud:** Las víctimas de mobbing experimentan síntomas severos como estrés, ansiedad, depresión, y en otros casos graves pensamientos suicida debido al continuo daño psicológico.

Según Piñuel & Zabala, acogiéndose a las investigaciones previas de Leymann, manifiesta que existen fases del mobbing a las cuales las denomino:

- **Conflicto mal manejado:** Sugiere que la primera fase suele comenzar con un conflicto laboral que no es resuelto adecuadamente.
- **Estigmatización:** A medida que el conflicto se intensifica, la víctima es marcada con etiquetas negativas.
- **Ataques sistemáticos:** Se inician conductas sistemáticas de hostigamiento como aislamiento, críticas constantes, ridiculización pública o sabotaje del trabajo.
- **Exclusión de la vida laboral:** En la fase final, la víctima es excluida del entorno laboral, ya sea mediante despido o marginación total dentro de la empresa.

Piñuel también habla sobre las estrategias que son utilizadas en el mobbing, las cuales los acosadores suelen emplear en contra de las víctimas:

- Desprestigio del trabajo realizado
- Difusión de rumores maliciosos
- Aislamiento social dentro del ambiente laboral
- Sobrecarga o subcarga de tareas con la intención de dañar el desempeño.

Este autor, mencionan sobre las consecuencias del acoso psicológico pueden ser devastadoras para las víctimas ya que estas incluyen:

- Problemas de salud mental: Depresión, ansiedad, trastornos del sueño y en otros casos síndrome de estrés postraumático.
- Afectaciones en la salud física: Problemas psicosomáticos como dolores de cabeza, trastornos digestivos y fatiga crónica.

- Deterioro del entorno laboral: El acoso también tiene sus efectos negativos en la productividad laboral, la cohesión del equipo y el clima organizacional.

Enfatiza además sobre la importancia de la prevención y la intervención temprana por parte de las organizaciones para evitar el desarrollo de situaciones de acoso. Recomienda la implementación de políticas claras contra el acoso, la capacitación a los empleados y directivos y la creación de canales de denuncia seguros y confidenciales.

Entre los efectos que causa la violencia y la violencia psicológica laboral, tenemos como consecuencia el estrés, estrés laboral y burnout, los mismos que han realizado las definiciones varios autores.

### **3.7. Estrés**

Según (Lacosta V. V., 2019), cita a Bucci y Luna (2012), el término estrés se utilizó en el siglo XVII asociado a la tensión, con una proyección eminentemente técnica, de hecho, el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) utilizó el término en el campo de la ingeniería.

Para Fonseca y Pérez (2006) como se citó en (Lacosta V. V., 2019) analizando el concepto a lo largo de la historia, establecen en el siglo XVIII, el científico inglés Thomas Young (1773-1829) introduce el término Estrés desde el punto de vista físico tomando el concepto del verbo latino stringere, que significa estrechar, estirar, tesar. Por lo tanto, la tensión emocional es el mejor término para entender el concepto.

En la sociedad actual, el término estrés se ha convertido en el vocablo habitual normalizándole. El estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad que ha ido en aumento a nivel de toda la población, un mal abordaje del estrés desencadena en enfermedades y agrava el origen que las produce.

Es así como de igual manera (Lacosta, 2019), hace referencia a la teoría de Hans Selye: el Síndrome General de Adaptación, es la forma en que un organismo moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor. El organismo para afrontar cualquier aumento de las demandas, responde

de forma estereotipada que implica una activación del eje hipotálamo – hipófiso – suprarrenal y el sistema nervioso autónomo.

Este proceso se desarrolla en tres fases:

- Fase de alarma: El organismo responde ante una situación de estrés, con una primera respuesta denominada choque.
- Fase de resistencia: Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, y disminuyen su intensidad, el individuo intenta restablecer el equilibrio.
- Fase de agotamiento: Utilizará todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado llegará el agotamiento.

Lazarus y Folkman (1986), citado por (Lacosta V. V., 2019), menciona que el estrés puede ser comprendido en términos de interpretaciones cognitivas que la persona posee sobre la capacidad estresora de los eventos.

Distingue tres tipos:

- **Primaria:** La persona valora lo que está ocurriendo.
- **Secundaria:** Valoración de los propios recursos para afrontar la situación.
- **Reevaluación:** Implica procesos de retroalimentación que desarrolla el individuo durante la interacción con las demandas externas o internas, produciendo correcciones sobre valoraciones previas durante el proceso de afrontamiento.

Hans Selye (1974), es citado en (Lacosta V. V., 2019), habla de:

- Eustrés: Este es el estrés positivo (bueno), constructivo, agradable y bueno. Es responsable de la evolución humana, es necesario para el desempeño de nuestras funciones básicas e instrumentales, se necesita de cierta tensión y actividad para el día a día.

- **Distrés:** Este es el estrés negativo (malo), destructivo, patológico, responsable del agotamiento y productor de daños en el organismo, a este tipo de estrés hay que poner medidas preventivas para evitar su acción negativa y evitar los efectos a corto y largo plazo.

### **3.8. Estrés laboral**

Según Lacosta (2019), define al estrés laboral como un término que hace referencia a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción en el contexto organizacional, laboral, ocupacional, considerado como una amenaza de peligro para la integridad física y psíquica (Buendía y Ramos, 2001). El estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral. El estrés laboral tiene un carácter situacional, es decir, depende de las condiciones del trabajo.

El estrés laboral u ocupacional tiene sus implicaciones en la salud y calidad de vida, puesto que se ha convertido en uno de los temas de gran relevancia y trascendencia, lo cual es gran preocupación en la actualidad. Este desequilibrio que es percibido por las demandas profesionales y la capacidad que tiene cada ser humano para llevar a cabo. Los efectos sobre la salud se evidencian de acuerdo a la medida que van presentándose los episodios ya que desencadena en enfermedades de carácter físico y fisiológico. Las situaciones organizacionales han desencadenado en que los colaboradores se frustren y enfermen debido a las condiciones a las que están expuestos.

En la actualidad existen normativas que hablan de la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, en la cual se evalúan los riesgos psicosociales y de esta manera saber las condiciones de salud y bienestar de los colaboradores dentro de las empresas e instituciones, las cuales son monitoreadas y analizadas para un mejor desenvolvimiento de las personas dentro de los entornos laborales.

### **3.9. Burnout**

El burnout, es el efecto que tiene la exposición a períodos prolongados de estrés crónico y que no ha sido manejado y tratado a tiempo, lo cual causa en la persona un desgaste o agotamiento tanto físico como emocional, dentro de las características más comunes encontramos falta de energía, distanciamiento, desvalorización personal, bajo desempeño laboral, y este a su vez afecta

psicológicamente, ya que causa irritabilidad, ansiedad, tristeza profunda, baja autoestima e inseguridad.

Para (Juárez, 2014) en una entrevista realizada a Maslach, cita al burnout como un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: como primero, el agotamiento, siendo este una respuesta al estrés; segundo, es el cambio negativo sobre cómo se siente una persona con el trabajo y las demás personas; y tercero, cuando ya las personas se sienten negativas sobre sí mismas, competencias, capacidades, deseos y motivación de trabajar. A todo esto, se le conoce como burnout.

### **3.10. Salud Mental**

En este acápite, exploraremos la temática de la salud mental en el ámbito laboral, centrándonos en los aportes de tres autores fundamentales en este campo: Christophe Dejours, Javier Cantera y la OMS.

#### **3.10.1. Salud Mental según Christophe Dejours**

Christophe Dejours es un destacado psicoanalista y médico del trabajo que ha desarrollado una serie de conceptos clave en relación con la psicodinámica del trabajo, un enfoque teórico que se centra en los efectos del trabajo sobre la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Dentro de este marco, la violencia psicológica laboral es un tema central.

La psicodinámica del trabajo es la corriente teórica desarrollada por Christophe Dejours que se encarga del estudio de las interacciones entre las condiciones de trabajo, las exigencias laborales y las respuestas subjetivas de los trabajadores. Dejours propone que el trabajo no es solo una fuente de ingresos, sino también un espacio donde se ponen en juego procesos psicológicos profundos, lo que puede llevar a la realización personal, o a la destrucción de la salud mental.

Para Dejours (2020), la violencia psicológica en el trabajo es una manifestación de las tensiones inherentes al entorno laboral, donde las exigencias y las relaciones de poder pueden generar formas de sufrimiento y maltrato. Esta violencia puede tomar diversas formas, como humillaciones, descalificaciones, aislamiento social y presiones excesivas que buscan desestabilizar emocionalmente al trabajador.

Sostiene que el trabajo es una fuente potencial de sufrimiento psíquico. Este sufrimiento surge cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del trabajador para adaptarse o cuando el trabajo entra en conflicto con las necesidades psicológicas y la dignidad del individuo. En este contexto, la violencia psicológica agrava este sufrimiento al generar sentimientos de impotencia, desvalorización y vulnerabilidad.

Dejours habla sobre la denegación colectiva, uno de los conceptos claves, ya que, en muchas organizaciones, la violencia psicológica es negada o minimizada colectivamente. Compañeros de trabajo y superiores pueden ser conscientes de la situación, pero optan por no intervenir, ya sea por miedo a las represalias o por la internalización de normas culturales que normalizan el acoso. Este fenómeno refuerza la violencia, ya que la víctima se siente aislada y sin apoyo.

También hace hincapié en la relación entre la salud mental y el sufrimiento ético, este surge cuando el trabajador se enfrenta a situaciones que atentan contra sus valores y su sentido de lo justo. La violencia psicológica es un ejemplo claro de esta situación, en donde la víctima experimenta crisis ética, sintiendo que, si dignidad y derechos han sido violentados, lo que a su vez afecta profundamente su salud mental.

En la psicodinámica del trabajo también aborda el concepto de sublimación, que es un mecanismo por el cual el trabajador transforma el sufrimiento en aspectos positivos, como el sentido de realización, sin embargo, cuando la violencia psicológica laboral es persistente, la capacidad de sublimar el sufrimiento se ve mermada, lo que conduce a consecuencias negativas para la salud mental, como depresión, ansiedad y el agotamiento emocional.

Dejours sostiene que la violencia psicológica prolongada puede llevar a la destrucción psicológica. Este proceso implica la pérdida progresiva de la capacidad del individuo para enfrentar el estrés y la presión, lo que puede manifestarse en trastornos mentales graves, como la depresión clínica o el desarrollo de trastornos psicosomáticos. La víctima puede llegar a un estado de desesperanza en el que su identidad y autoestima quedan profundamente afectadas.

Frente a la violencia psicológica, propone la colectivización del sufrimiento como una estrategia para mitigar sus efectos. Esta idea se basa en el poder del grupo para compartir y procesar colectivamente las experiencias de sufrimiento, creando un espacio de apoyo mutuo y resistencia frente al maltrato. En contraposición a la denegación colectiva, este enfoque promueve la solidaridad y la acción conjunta como formas de superar la violencia y restaurar la salud mental.

Desde la perspectiva de Dejours, las intervenciones no solo buscan tratar a las víctimas de la violencia psicológica laboral, sino también transformar las condiciones que perpetúan el sufrimiento. Esto implica una reconfiguración del trabajo y la implementación de políticas que promueven un ambiente laboral más humano y justo.

### **3.10.2. Salud Mental según Javier Cantera**

Según (Cantera, 2023), no existe una empresa sin personas, pero también es cierto que muchas de las empresas consideran a las personas tan solo como recursos, sin darse cuenta que se requieren de las personas para que aporten a la empresa, no solo por la dedicación, tiempo, fuerza de trabajo, si no que, se requiere de la presencia del ser humano para que aporte con la inteligencia, relaciones sociales y laborales y conocimientos. Es decir, que se requiere de la presencia y permanencia de las personas dentro de una empresa e implica la necesidad de contar con sus talentos.

Desde el enfoque de la psicología, nos permite tener herramientas prácticas de intervención para entender la visión humana de trabajo, en donde la salud mental es mucho más importante. La psicología propone que las empresas deben tener conocimiento para mejorar la el bienestar de sus empleados e implementar campañas de prevención en relación a la salud mental.

Este autor menciona que se debe contar con cuatro roles dentro de una organización. El rol de experto: el psicólogo de la empresa, el rol de recursos humanos, quien es el psicólogo en la gestión de recursos humanos, el rol de directorio o profesional; psicólogo en la estrategia o cultura de la empresa y el rol del consultor: quien será un psicólogo como coach externo, cada uno de estos roles, ayudaran a mejorar la calidad de vida los empleados, y generar espacios de trabajo saludables.

Cantera, aborda la salud mental desde la psicología del trabajo bajo dos perspectivas:

- Perspectivas clínicas: Tratamiento de salud mental que se realiza de forma individual, siendo la persona el foco como entidad de intervención
- Perspectivas psicológicas del trabajo: Es el tratamiento social de la salud mental poniendo el foco organizativo y corporativo de la empresa como entidad de interacción.

Esta diferencia es fundamental porque, las dos son necesarias; la perspectiva psicológica del trabajo es preventiva, mientras que la clínica es terapéutica.

La intervención preventiva y proactiva de la psicología del trabajo incide en la elaboración del diseño organizativo, los procesos de trabajo, las relaciones sociales interdepartamentales, la cultura de empresa, posibilitando la adaptación o el acondicionamiento de los propósitos de la persona que trabaja en la empresa y los objetivos empresariales. La intervención de la psicología del trabajo, es una parte de la psicología social, no busca trabajar el malestar individual, su objetivo fundamental es fomentar el bienestar en la organización.

Para que los empleados no sientan malestar individual hay que trabajar en incentivar el bienestar psicológico a través de procesos de humanización de la relación de los empleados con la empresa. Si se trabaja en la prevención del bienestar psicológico de los empleados, estaremos previniendo las problemáticas individuales de malestar psicológico. La psicología del trabajo tiene como finalidad el bienestar de los empleados.

La dedicación al trabajo, tanto en tiempo como mental, la confiere un enorme valor denominada la ecuación de la salud mental de las personas. El trabajo es el ámbito junto a la familia, el entorno social, el componente biológico. Cada uno de estos ámbitos tienen un peso y dependerá de cada persona en relación a su aprendizaje. Este autor deja en claro que la felicidad de cada una de las personas no depende de la empresa, si no que está directamente relacionado con el ámbito personal y dentro del cual se desenvuelve fuera de la misma.

### **3.10.3. Salud Mental según la OMS y OIT**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), define a la salud mental como un estado de bienestar mental lo que permite a las personas enfrentar los momentos de estrés, ansiedad, tristeza a los que se ven expuestos a diario, este estado de bienestar les permite a los seres humanos desarrollar las habilidades para el manejo de sus emociones, lo que nos motiva a tomar mejores decisiones y a establecer relaciones interpersonales.

Para la OMS, la salud laboral está relacionada con actividades multidisciplinarias que promueven y protegen la salud de los trabajadores; en la cual se pretende controlar accidentes y enfermedades en el lugar de trabajo mediante la disminución de condiciones de riesgo. Es decir, eliminación de los factores de riesgo de acuerdo al puesto de trabajo de los colaboradores.

Mientras que la OIT, define a la salud laboral como el mayor y completo grado de bienestar físico, social y psíquico de los trabajadores en relación a los puestos de trabajo.

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de los grupos focales y las entrevistas semiestructuradas, los cuales fueron analizados mediante un proceso de codificación que incluye las fases: abierta<sup>4</sup>, axial<sup>5</sup> y selectiva<sup>6</sup>. Este enfoque nos ha permitido identificar y profundizar en las dinámicas de poder y violencia en el lugar de trabajo, eje central de la problemática planteada en la investigación. Cada uno de los temas abordados refleja la relevancia de estas dinámicas en la sociedad contemporánea, destacando la realidad a la que muchos de los trabajadores se enfrentan diariamente en sus entornos laborales. Estos resultados no solo aportan una comprensión más clara del fenómeno, sino que también subrayan la importancia de abordarlo desde una perspectiva que contemple las complejas interrelaciones entre poder, control y violencia en los contextos organizacionales actuales.

#### 4.1. Análisis de resultados

El análisis realizado mediante la codificación axial ha identificado siete temas claves a partir de los datos obtenidos en los grupos focales y las entrevistas semiestructuradas. Tras un proceso de comparación y análisis de estos temas, se seleccionaron cuatro que presentan mayor similitud y relevancia en relación con la temática central de la investigación<sup>7</sup>. Estos cuatro temas fueron desarrollados en función de su importancia y su vínculo directo con los objetivos planteados. A través de su análisis, se espera determinar en qué medida se alcanzan los objetivos de la investigación, proporcionando una base sólida para la interpretación de los resultados.

Los cuadros de codificación abierta y axial de la investigación de los grupos focales y la entrevista semiestructurada, se visualizarán en anexos. La información proporcionada se recolectó mediante el análisis del contenido a través de la obtención de unidades, categorías y temas.

---

<sup>4</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 4

<sup>5</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 5

<sup>6</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 6

<sup>7</sup> Se podrá visualizar en anexo N° 7

Los temas que se han obtenido como resultado para su abordaje son:

- Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores
- Efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional
- La relación del estrés y la aparición de enfermedades físicas
- Impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado

A continuación, se explicarán cada uno de los temas:

#### **4.2. Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores**

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo representan los factores de riesgo significativos para la salud mental y física de los empleados. Estos comportamientos, que pueden manifestarse en formas indirectas como directas, generalmente un ambiente laboral y conflictivo que contribuye al deterioro del bienestar emocional y físico de quienes lo padecen. Diversos estudios han demostrado que la exposición continua a estas situaciones puede desencadenar en trastornos como son la ansiedad, depresión, estrés crónico, así como también problemas físicos como insomnio, enfermedades cardiovasculares e incluso un incremento en el ausentismo laboral. El análisis de este fenómeno resulta decisivo para comprender las dinámicas de poder y violencia que afectan a la estabilidad de los trabajadores, se debe proponer intervenciones efectivas que promuevan entornos laborales seguros.

En esta investigación han surgido diversas problemáticas. Según los resultados obtenidos en los grupos focales y las entrevistas semiestructuradas, los participantes confirmaron haber sido víctimas de algún tipo de violencia en sus lugares de trabajo, en las dos entrevistas existe la correlación de los testimonios, se observó que nunca cambiaron su discurso de narración. Estas experiencias han tenido un impacto significativo en su salud mental, como también se observó en las investigaciones desarrolladas en la ciudad de México realizadas por (Velázquez & Díaz, 2020) en la cual, las mujeres son las que en su mayoría tienden a ser víctimas de sufrir algún tipo de violencia psicológica laboral.

Como lo menciona una la participante GF-1-UE: “Yo quisiera aportar con 2 testimonios yo sufrí acoso sexual y acoso laboral en 2 empresas diferentes (privado y público). En el privado pues de parte de mi jefe que fue él que me contrató para realizar un tipo de trabajo pues no me pagaba y su amenaza fue directa no te cancelo hasta que me mandes fotografías desnudas tuyas entonces obviamente yo no permitía eso. En el tema del sector público en cambio bueno yo tuve una relación dentro de mi trabajo y éramos un grupo de compañeros que trabajábamos en un departamento eran más mujeres el que era mi pareja era el único hombre y cuando se enteraron estas personas mis compañeras pues me hicieron la vida imposible a tal punto que también hicieron en que mi relación se termine y afectaron mi tema laboral terriblemente porque no me hacían caso mis ideas mis argumentos no eran válidos para ellas y no me apoyaban porque era un trabajo en equipo que teníamos que hacer todas no me apoyaban me daban la espalda fue como que de gana te metiste con esta persona y ahora te hacemos la vida imposible a tal punto que tuve que renunciar a este trabajo”.

En otro de sus relatos ES-4-UE indica: “Uy a mí me acabó a tal punto de que tuve que ir al psiquiatra porque solamente pasaba llorando y cuestionándome que soy realmente una mala persona como me habían señalado”.

Como se observa en este testimonio la persona “ES-4-UE” quien relata su historia manifiesta haber sido no solo víctima de acoso laboral, sino que también acoso sexual, este tipo de acoso en la primera parte del testimonio menciona que fue ejercido por parte de una autoridad quien al mantener el poder pensó que sería muy fácil acceder a sus pretensiones con el justificativo de poder cancelar su salario la persona debía enviar fotos desnudas; claramente se evidencia la presencia de un acoso sexual, quien por una dinámica de poder ejerce una manipulación malintencionada para destruir su autoestima y seguridad como ser humano. Mientras que en la otra parte de la narración la víctima indica que el acoso que sufrió fue ejercido por parte de sus pares, es decir, sus compañeros de trabajo, quienes buscaron la manera de hostigarle por la razón de mantener una relación amorosa con un compañero de trabajo, de la misma manera en esta persona causaron daños en su salud mental y física, ya que como lo manifiesta la inseguridad que le

ocasionó generó una inestabilidad emocional y como consecuencia de ello tuvo que tomar terapia con un psiquiatra. En los dos casos en los que fue víctima de acoso el desenlace final fue la separación definitiva de su entorno laboral. En relación a este relato los objetivos planteados en esta investigación se cumplen, ya que existe presencia de acoso laboral, lo que conlleva a que las personas sean vulnerables a sufrir daños a nivel de su salud mental, ya que como lo menciona la participante tuvo que escalar a terapia psicológica con un psiquiatra ya que hubo afectación en su psique. Como ya lo mencionó Leymann, este tipo de conductas lo que busca en el ser humano es menospreciar, aislar e incluso eliminar a la víctima del entorno laboral, y es lo que esta participante lo vivió durante la permanencia en sus dos empleos.

Por otra parte, Christophe Dejours, habla sobre las condiciones laborales a las cuales están expuestos los trabajadores por ende tienen a sufrir un impacto psicológico, que al no ser bien encaminadas los trabajadores desarrollan procesos psicológicos que podrán conducir a la afectación en su salud mental. Todas las instituciones y organizaciones están en la obligación de generar ambientes de trabajo saludables, una manera de ello es concientizar y capacitar a todo el personal dicho este sea jerárquico, administrativo u operativo sobre las repercusiones que causa en la vida de un ser humano vivir en ambientes laborales destructivos. En el marco legal de la Constitución se habla claramente sobre los derechos que los trabajadores y los servidores públicos tienen, y este es de gozar de entornos laborales saludables, libres de la presencia de acoso y hostigamiento. Se espera que, de acuerdo a la última reforma por parte de la Asamblea Nacional, que habla sobre el acoso laboral, las autoridades concienticen el buen trato con sus subordinados y viceversa, y de ser el caso la ley sea aplicada y sancionar a los victimarios que pongan en riesgo la estabilidad emocional y la salud mental de los colaboradores.

#### **4.3.Efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional**

En el análisis de este tema y de acuerdo a los testimonios recopilados revela una relación directa entre el clima laboral y la estabilidad, así como el desempeño profesional. Los participantes destacaron que un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por apoyo mutuo, reconocimiento y comunicación efectiva, favorece tanto la estabilidad laboral como a un alto rendimiento laboral y

sostenido. A diferencia, de un clima laboral negativo, que se encuentre marcado por tensiones, faltad de reconocimiento y poca cohesión entre los equipos, se asocia directamente con altos niveles de rotación, desmotivación y disminución en el desempeño. Estos hallazgos refuerzan la importancia de un entorno saludable para el bienestar y la productividad de los trabajadores, lo que sugiere que la mejora en las dinámicas internas podría ser la clave para el éxito organizacional a largo plazo. Como parte de los testimonios se exhibió que más de un participante ha experimentado en alguna etapa de su vida profesional el proceso de minimizar su desempeño profesional a causa de ser víctima de la violencia psicológica ejercida ya sea de manera ascendente, horizontal o descendente, quienes de una u otra manera, han conseguido hacer que los trabajadores sean separados de las instituciones u organizaciones y en casos extremos que renuncien a esos espacios, ya que su actividad laboral impide que continúen ejerciendo satisfactoriamente sus actividades laborales. En este apartado se presentarán algunos testimonios en los cuales las personas han identificado claramente que su desempeño disminuyó como consecuencia de la violencia que fueron ejerciendo sobre ellos.

La participante ES-1-UP indica: "Es sobre todo las ya conociendo qué es la violencia psicológica y determinando cuáles son como las características desde estas hostigamiento esta capacidad de disminución y de sacarte del centro cuando tú estás respondiendo a tu trabajo para desvalorizarte yo entiendo que como que las secuelas más importantes es esto justo la falta de reconocimiento que tengo yo de sentirme suficiente o reconocida en el espacio laboral me cuesta todavía mucho recibir incluso halagos o recibir felicitaciones porque siento que no me las merezco y es por claro porque viví tanta violencia psicológica y eso se fue como como tatuando no entonces cuando me dicen algo positivo o algo agradable o me agradecen por mi trabajo es como será que lo estoy haciendo bien o me estarán haciendo por compromiso es como que incluso hasta lo dudas y eso es eso es complejo y supongo que debe ser alguna secuela de la violencia psicológica."

Esta participante, menciona que ha sido víctima de violencia psicológica laboral y hostigamiento, desvalorizaron no solo su trabajo, sino que también le desvalorizaron como persona, generando en ella una fuerte inseguridad que hasta el día de hoy siente no ser merecedora

al recibir un reconocimiento sobre sus labores profesionales. Aquí evidenciamos un ejemplo que la desvalorización genera un daño emocional y como consecuencia de ello podría tener repercusiones en su salud mental y física.

Mientras que la participante ES-2-US: "Influyó mucho en el resultado de mis actividades me demoraba mucho inclusive sentía que hacia las cosas o sea no, no tenía ni ganas de hacer las cosas ya me sentía como como no tenía ganas de estar en el trabajo y por obligación estaba ahí "

Esta participante narra su vivencia sobre el bajo desempeño y rendimiento laboral que ya comenzaba a sentir, ese agotamiento, porque su ambiente laboral no era el adecuado, el acoso a nivel de su superior y pares era constante, lo que desencadenó en el cambio de área, porque su salud física y mental se comenzó a ver afectada. Como lo mencionó en su narración no lograron cumplir con la separación definitiva, ya que es personal de carrera.

En tanto, la participante ES-2-US: "Bueno emocionalmente me sentía minimizada sentía que no valoraban el esfuerzo que yo ponía en mis actividades en todos los años que yo he trabajado siempre he sentido que eh aportado en mi trabajo de una manera eficiente, pero en esta ocasión cuando me sentí que no tenía valor que no sabía las cosas que me estaban encomendando o sea como que era un mal elemento no como que era una trabajadora mediocre eso me hacían sentir. Me dio como ansiedad podría ser me sentía deprimida sentía que me estaban haciendo bullying inclusive"

Esta persona de igual manera fue minimizada y anulada en lo que respecta a sus aportes, todo lo que ella sugería para su trabajo no era tomada en cuenta y por tanto no le dieron la oportunidad de desarrollarse, como lo manifiesta ella sentía ser un mal elemento dentro de la institución, y consecuencia de ello su salud mental fue afectada siendo parte de las estadísticas de ansiedad y depresión, que ya nos indican una alerta para dar seguimiento sobre su estado emocional.

Finalmente el participante ES-3-UA nos habla sobre la calidad de su desempeño: "Mi desempeño te soy sincero este último mes último mes y medio es que no he hecho nada nada nada

absolutamente por ahí un compañero que también le movieron de talento humano allá o sea le digo mira dame algo para hacer está levantando perfiles una organización le digo dame te ayudo pero yo trato hacer algo en el día porque por poco hago dibujos para pasar el día trato hacer los deberes de la maestría o algo pero algo para pasar el día porque no hago nada y también me da miedo decir pues denme actividades porque va a decir si me estás exigencias tengo miedo en realidad no sé cómo reaccionen nada".

En este último caso, esta persona no cuenta con asignación de actividades, como resultado de ser movido a otra área, como él bien lo menciona, pide a sus compañeros de trabajo que le compartan algunas tareas para sentirse útil y motivado, lastimosamente no es responsabilidad de los compañeros asignar las tareas. También habla sobre el miedo que han sembrado en él y por tanto esa inseguridad de sentirse valorado para que sus conocimientos sean puestos en ejecución. Podemos notar que ya hay una afectación en su salud mental y que avanzó aceleradamente a su salud física. En la investigación realizada por (Nicole, 2020), menciona que el ser humano pasa en exposición de las 8 horas diarias de trabajo, lo que engloba la asignación de tareas, las relaciones interpersonales y el clima laboral, cada uno de estos factores tiene su nivel de afectación en la salud mental de los trabajadores. Por lo tanto, si el clima laboral de las empresas o instituciones se torna asfixiante o inadecuado, ya sea por la violencia psicológica laboral desplegada por los superiores, pares o inferiores, los colaboradores no podrán mantener su estabilidad laboral y por tanto su desempeño laboral será deficiente, ya que no solo habrá la presencia de agotamiento sino que también se empezará a sentir el ausentismo laboral, ya que sus condiciones físicas empezarán a decaer y por tanto enfermaran con facilidad y rapidez como consecuencia de la presencia del estrés. Piñuel y Zabala en su investigación mencionan sobre la exclusión laboral, en donde se identifica claramente que los colaboradores están expuestos a ser desprestigiados por el trabajo realizado, ya que para los victimarios no existe trabajo eficiente y adecuado por parte de la víctima.

Otra condición es mantener una sobrecarga de trabajo o lo contrario no contar con asignación de tareas o actividades laborales con relación a sus compañeros de trabajo, esta ausencia de actividades genera en el entorno que se fomenten malos entendidos que directamente afectarán

a la víctima y será un atenuante para su desvinculación. Mientras que si mantiene sobrecarga de trabajo, no tendrá el tiempo suficiente y necesario para el desarrollo y cumplimiento de las tareas, por tanto, caerá en un bajo rendimiento y desempeño laboral. De acuerdo a las teorías de Leymann y Dejours, se ratifica que se mantiene con la presencia de acoso laboral, lo que afecta la salud mental del ser humano.

#### **4.4. La relación del estrés y la aparición de enfermedades físicas**

La relación entre el estrés y la aparición de enfermedades físicas ha sido ampliamente estudiada en la literatura científica debido a su impacto en la salud del ser humano. El estrés, entendido como una respuesta fisiológica y psicológica ante demandas del entorno que superan los recursos personales para enfrentarlas, tiene la capacidad que desencadena una serie de reacciones en el cuerpo que pueden comprometer su estado de salud físico. Diversos estudios demuestran que la exposición prolongada al estrés afecta al sistema inmunológico, cardiovascular, endócrino, digestivo, aumentando así el riesgo de padecer enfermedades crónicas o degenerativas como la hipertensión, diabetes y en las enfermedades consideradas como catastróficas como un ejemplo el famoso cáncer.

En el ámbito laboral, el estrés se ha convertido en el factor de riesgo más relevante, especialmente donde las exigencias, la presión por el rendimiento y las condiciones laborales deficientes prevalecen. Con este estudio se busca analizar como el estrés, la depresión, la ansiedad, influyen en la aparición de enfermedades físicas en los trabajadores. A través de los resultados que se han obtenido, se espera aportar con las evidencias para concientizar en la importancia de gestionar adecuadamente el estrés, ansiedad y depresión en el desarrollo de patologías físicas mejorando así la calidad de vida de los empleados.

En este apartado se expone los testimonios de los participantes, con la finalidad de identificar las coincidencias y similitudes de acuerdo a sus experiencias. En estos relatos reflejan como la violencia psicológica laboral ha impactado en su salud mental, constituyendo un claro antecedente de las afectaciones a las que están expuestos. Este análisis permitirá percibir los patrones comunes en los efectos que genera en su bienestar emocional.

A continuación, se describe algunos relatos.

La participante GF-1-UP narra: "En mi caso es una mezcla de las 2 cosas, te van acosando tanto que te van minando que pierdes la capacidad de poner límites incluso pierdes las fuerzas ni para quejarte, y me aguante todo el acoso por miedo a perder mi trabajo, y como le mencioné antes tenía problemas de la garganta, tuve que tomar terapia, porque llegue al punto de la depresión"

La narración de la participante es muy clara al indicar como de manera sistemática fueron minimizando su capacidad de autoestima y valoración personal, en razón de no perder el trabajo que a cada persona le significa llevar el sustento para su hogar, esta persona permitió que sobrepasen los límites y fue comprometiendo de a poco su salud física, en este caso específico afectación de la garganta. Si mentalmente el ser humano no se encuentra estable, existe la certeza de que las afectaciones físicas vayan apareciendo en el camino, lo que impedirá que puedan desarrollarse con normalidad dentro de las actividades diarias del trabajo y como consecuencia a ello las relaciones familiares y personales se van deteriorando, ya que la comunicación empieza a ser nula. Con lo expuesto por la participante se podría confirmar que el ser humano somatiza cualquier problema que se le presente y como consecuencia de esto generar una afectación en su salud física.

En este caso la participante "ES-2-US" menciona haber sido diagnosticada con "Gastritis, infecciones a vías urinarias, problemas de la ciática, insomnio", que a consecuencia del acoso que ha venido sufriendo, se le han presentado afectaciones a nivel gastrointestinal, sistema urinario, sistema nervioso y alcanzando con el insomnio que de una u otra manera va deteriorando la calidad de vida de un ser humano, ya que se degeneran las neuronas y con ello va disminuyendo la capacidad de concentración en las actividades diarias, irritabilidad, cansancio o agotamiento físico, llevando a mantener niveles elevados de ansiedad y alcanzando la depresión. Cuan necesario es que cada espacio laboral maneja las condiciones de permanencia saludables, un empleado o trabajo con todas las afectaciones físicas, es un empleado que no produce y por tanto es una pérdida para la empresa.

El participante “ES-3-UA” en la entrevista menciona que como consecuencia del acoso sistemático, su salud mental se ha visto completamente afectada y deteriorada, ya que no solo tiene consecuencias a nivel físico, “ Dolores de cabeza, colitis ansiosa, pensamientos negativos, insomnio, ansiedad, gastritis”, también presenta consecuencias en su salud mental, la aparición de pensamientos negativos, conduce a pensar que existen pensamientos suicidas que al no brindar una atención oportuna la probabilidad de riesgo aumenta y podría desencadenar en el suicidio, y un análisis más detallado, también menciona que presenta ansiedad es decir, que este empleado requiere de una ayuda psicológica emergente, por tanto, se insta a mantener los entornos laborales libres de violencia, pues no sería categórico manejar personal con trastornos que van deteriorando su calidad de vida, y que en un entorno laboral no solo la víctima puede verse afectado sino también sus compañeros de trabajo.

La participante ES-4-UE testifica: "Tuve bastante ansiedad entonces yo lloraba mucho no dormía entonces incluso no comía, bajé bastante de peso entonces con las medicaciones que me dio el psiquiatra pude estabilizarme "

Como se puede observar los casos que se han presentado en este punto, todos están relacionados y mantienen una similitud de afectación, mantienen un patrón determinante que en las teorías presentadas por varios autores se confirma la existencia y presencia de los síntomas que perjudican a la salud mental y física del ser humano, y limitan a desarrollarse activamente tanto en su vida personal como profesional. (Piñule, 2001), mencionan como en las víctimas causan un impacto severo los síntomas generados del estrés, la ansiedad, la depresión y otros pensamientos suicidas debido al daño psicológico que lo van sufriendo, por prolongación de tiempos, y como este ataca a su salud mental y física. Las preguntas y objetivos de investigación planteadas en este estudio tienen una relación directa y se cumple ya que cada uno de los participantes en sus experiencias vivenciales han demostrado sufrir síntomas como consecuencia de la violencia psicológica o acoso en sus lugares de trabajo, por tanto, es menester del área encargada del bienestar laboral cuidar y salvaguardar la salud mental y física de los colaboradores.

#### **4.5. Impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado**

El impacto emocional y psicológico de un ambiente laboral inapropiado es intenso y multifacético, afectando de manera integral la vida de los trabajadores. A medida que las personas se encuentran expuestas a dinámicas nocivas como el acoso, la desvalorización constante, la sobrecarga de trabajo y la falta de motivación, desencadena en un proceso de desgaste emocional que va más allá del espacio laboral.

Los resultados de esta investigación revelan un patrón consistente, los trabajadores sometidos a un ambiente inadecuado experimentaron niveles de estrés, ansiedad y sentimientos de agotamiento emocional. Muchas veces, estas personas reportan una sensación de incapacidad para desconectarse del trabajo, llevan las preocupaciones y tensiones a su vida personal, lo que genera un deterioro significativo en su salud mental. Algunos colaboradores refieren presentar depresión, baja autoestima y una pérdida del sentido y propósito en su vida profesional.

Es importante enfatizar que el daño causado por un mal ambiente laboral, no es solo un efecto secundario, sino una experiencia vivida que deja cicatrices profundas. Cada trabajador sufre no solo un bajo desempeño laboral, sino que en su vida diaria esta desvalorizada, tiene dificultad para el manejo de las relaciones interpersonales y su bienestar en general es inadecuado. El ambiente laboral inadecuado hace que en los seres humanos se experimente una sensación de desconfianza, aislamiento y desinterés.

En base a los testimonios recolectados, se ha evidenciado que la mayoría de los participantes vivieron directa o indirectamente experiencias en ambientes laborales inadecuados y que al ser espectadores indirectos, les ha generado un sentimiento de desconfianza total hacia sus superiores, ya que al presenciar hechos saben que en algún momento pueden ser parte de esas estadísticas que ninguna autoridad dentro de una organización o institución van hacer énfasis en cambiar o modificar las conductas adquiridas sobre el daño psicológico que están generando en los colaboradores.

De acuerdo a los datos obtenidos y analizados, se identificó y ratificó que los trabajadores que fueron partícipes del presente estudio fueron víctimas de violencia psicológica laboral la cual tuvo influencia en su salud mental, por lo que varios testimonios corroboran haber tomado terapia tanto psicológica como psiquiátrica, ya que su estado emocional se encuentra afectado por las constantes presiones a las cuales se vieron sometidos al permanecer en entornos inadecuados que fueron minando su autoestima y seguridad a tal punto de perder su autonomía, cada uno de los participantes permanece en terapia psicológica y de esa manera continuar su carrera profesional y su vida personal. Se espera que las leyes de este país sean aplicadas y cumplidas para evitar el incremento de las estadísticas de la población que padecen algún tipo de violencia y acoso.

A continuación, se presentan los testimonios de los participantes: “ES-2-US” comenta: "yo he trabajado en el sector público hace 11 años y hace 2 años empecé a vivir un tipo de acoso, de violencia en el trabajo de parte de mi jefe inmediato más bien el director del área y empezó como a hacerme sentir que las actividades que yo realizaba no eran adecuadas que no hacía bien mi trabajo todo se inició por los chismes de mis compañeros, y me empecé a enfermar inclusive a somatizar todo, todo esas sensaciones estas emociones esas vivencias que tuve y me enfermé físicamente me enfermé”. Este tipo de violencia que sufrió la participante se realizó de manera descendente, ya que el jefe era quién le propiciaba la inestabilidad emocional y laboral, generando en ella una inseguridad enorme y cuestionamientos frente al trabajo que cumplía, fue tan grave su situación que en corto tiempo empezó a generar una somatización ya que como menciona se enfermaba por las emociones negativas que este evento le causaba.

La participante ES-2-US informa: "Bueno emocionalmente me sentía minimizada sentía que no valoraban el esfuerzo que yo ponía en mis actividades en todos los años que yo he trabajado siempre he sentido que eh aportado en mi trabajo de una manera eficiente, pero en esta ocasión cuando me sentí que no tenía valor que no sabía las cosas que me estaban encomendando o sea como que era un mal elemento no como que era una trabajadora mediocre eso me hacían sentir. Me dio como ansiedad podría ser me sentía deprimida sentía que me estaban haciendo bullying inclusive". Sus sentimientos eran de minimización, de ineficiencia al trabajo realizado, como

consecuencia del bullying la participante narra este suceso y siente haber vivido ansiedad y depresión a consecuencia del acoso. Durante la entrevista contó que en la actualidad se encuentra en otra área y que a partir de su cambio ella se siente mejor porque ya no existe el miedo a fallar al realizar su trabajo, tampoco tiene el temor de tener que enfrentarse día a día a tener la presencia cercana del jefe.

Otro participante “ES-3-UA” expresa que su situación al estar inmerso en un caso de violencia psicológica su vida, se ha ido tornando agotadora, ya que cada día tiene que enfrentarse a todos los acosadores, y menciona: "Después de todo este proceso sistémico y sistemático de acoso la trabajadora social me dijo Andrés tú estás mal mira tienes que tomar terapia psicológica y la tomé después de mucho tiempo la psicóloga determinó que tengo ansiedad y depresión para ella era una presunción por el acoso laboral le mencioné esto a la trabajadora social que estaba a cargo mío y le dije mira tenemos que hacer un estudio más profundo obviamente si tú quieres y la organización quiere con alguien experto en acoso entonces gracias a Dios la trabajadora social se portó muy profesional me envió donde un psicólogo forense que es un psicólogo clínico con una especialización forense y en acoso laboral es de paso es perito de la función judicial y él determina que yo soy víctima de acoso laboral totalmente marcado cumpliendo todos los parámetros psicológicos internacionales de medicina ecuatoriana del ministerio de salud y absolutamente todo después de varios estudios que él me hizo como 3 o 4 sesiones, test, relatos, evidencias todo absolutamente todo entonces se emitió ese informe y la cooperativa lo que hizo con ese informe fue decir ok eres víctima de cosa laboral cambiémosle de dirección y ahorita estoy en otra dirección que no tiene nada que ver con mi cargo que no tengo funciones ya un mes no estoy haciendo absolutamente nada y eso también es acoso laboral". Después de escuchar la narración se analiza como su situación escaló a un perito el mismo que determina ser víctima de acoso laboral, sin embargo las autoridades lo cambiaron de área para tapar lo que estaba sucediendo, sin tomar medidas correctivas frente a la situación que se estaba viviendo dentro del entorno laboral, sin embargo el participante menciona también que su salud física se ha visto afectada y sus cambios son notorias, ya que su desempleo laboral no es el mismo que el de antes, aquí un extracto:

Este mismo participante “ES-3-UA”, dice: "esta misma esta misma ansiedad causa en mi colitis ansiosa tengo colitis ansiosa me ha dejado molestar un poco a raíz de que me cambiaron de lugar de trabajo sin embargo sigo enfermo está ahí la colitis me duele la cabeza siempre paso con dolor de cabeza sudoración no puedo dormir bien el psiquiatra bueno me derivó de hecho al psiquiatra la misma organización a una cita que costó 60 dólares que no tengo para pagar las siguientes citas y él me mandó una receta de 50 dólares que tampoco tengo para costearme la medicina psiquiátrica entonces hasta ahí. Ya no me han mandado más desde la psicóloga por estos dolores de cabeza pienso si pedirle a la trabajadora social que me dejen o a ver si me va a la organización a seguir enviando terapia porque igual estamos en una incertidumbre porque hay reformas en esta nueva dirección o sea no es que estoy con calma sino peor más bien con más ansiedad porque no sé si me quedaré me mandarán que mismo harán conmigo". Aparte de generar una crisis emocional y daño a su salud mental, el no contar con los recursos económicos suficientes, muchas de las víctimas abandonan sus terapias psicológicas por lo tanto, los tratamientos quedan incompletos, y las secuelas se van agrandando de acuerdo a las situaciones que se van presentado en el camino; y no solo las terapias psicológicas se abandonan adicional las atención médicas en muchos de los casos no se pueden generar, ya que el factor económico es determinante al momento de acceder a los servicios de atención médica. Por eso es necesario que cada año los empleadores capaciten al personal sobre la prevención y las acciones inmediatas que se deben tomar ante la presencia de acoso laboral y la tolerancia a las conductas acosadoras.

Durante este capítulo se ha observado que las investigaciones realizadas por varios autores han llevado al abordaje de los temas que se han propuesto para ser analizados dentro de este estudio, las investigaciones de igual manera realizadas en Latinoamérica y en Ecuador específicamente nos conducen a ratificar que la violencia psicológica laboral al igual que el acoso laboral están inmersos en la vida cotidiana de los trabajadores. Las entidades de gobierno y las autoridades de instituciones públicas, así como los gerentes de las empresas privadas deben buscar estrategias que minimicen el aumento de casos de violencia o acoso laboral.

#### **4.6. Discusión de resultados**

La violencia psicológica laboral se ha convertido en un tema de preocupación dentro de los entornos laborales, ya que su influencia afecta en la salud mental de los trabajadores. Este tipo de violencia se exterioriza por medio del acoso, hostigamiento, humillaciones, intimidaciones o acciones que van deterioro del bienestar emocional de los empleados. Como en otras partes del mundo, en el Ecuador, y específicamente en la ciudad de Quito, los trabajadores se encuentran expuestos y deben enfrentar a diario estos desafíos que viven en sus lugares de trabajo, y como consecuencia de esto se presentan alteraciones tanto a nivel personal como grupal.

La salud mental es un componente clave para el desempeño y la estabilidad laboral. Sin embargo, la exposición constante a dinámicas de violencia psicológica laboral ha desencadenado en trastornos como la ansiedad, el estrés y la depresión, por lo que se ve comprometido su rendimiento laboral y la poca efectividad en la realización de sus actividades diarias. El análisis que existe entre la violencia psicológica laboral y la salud mental es crucial para comprender los efectos a largo plazo.

Esta investigación ha demostrado que de acuerdo a las preguntas y a los objetivos planteados en este estudio se ha podido evidenciar que la violencia psicológica laboral podría tener una influencia directa en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito, se ha determinado el impacto que puede tener del acoso y hostigamiento en su bienestar emocional y físico. Asimismo, se identificó la presencia de los síntomas como la ansiedad, estrés y depresión, los cuales se podría pensar que el daño psicológico se ha derivado de los ambientes laborales inadecuados en los cuales los trabajadores se desenvuelven. A partir de estos hallazgos no solo se pretende evidenciar la trascendencia del problema, sino también proponer algunas soluciones que permitan mejorar el clima organizacional de las empresas, así como de las instituciones y precautelar la salud mental de los colaboradores.

Las preguntas planteadas como la influencia que tiene la violencia psicológica laboral en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito, tiene relación con el impacto de la

violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores; aquí se analizaron los episodios de violencia psicológica, así como el acoso y el hostigamiento, y como afectan directamente a la salud mental de los trabajadores, ya que los participantes mencionaron ya presentar síntomas como la ansiedad, el estrés y depresión, incluso presenciaron afectaciones físicas como insomnio y fatiga crónica. La mayoría de los participantes mencionaron que han tenido que asistir al médico y tomar terapias psicológicas para sobrellevar los episodios a los cuales estuvieron expuestos. La afectación detectada en su salud mental y física tendrá una duración a largo plazo, hasta que logren cumplir con el cuadro de terapias completas y evitar que los espacios en los cuales se encuentran estén envueltos en casos de violencia, tomando medidas oportunas y erradiquen o minimicen la violencia psicológica laboral.

En cuanto a cuál es el impacto del acoso y hostigamiento laboral en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito, se relaciona directamente con el impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado, ya que un entorno laboral inadecuado que se caracteriza por el acoso y el hostigamiento, provoca en los trabajadores un desgaste emocional que afecta a la estabilidad psicológica; esta relación se pudo determinar dentro de las entrevistas por medio de la observación ya que reportaron sentirse vulnerables y angustiados por la situación que viven casi a diario y que no encuentran la manera de evitar asistir a esos espacios que se han convertido en entornos inadecuados para su vida profesional, y no pueden renunciar en algunos casos porque son cabeza de hogar y mantienen responsabilidades diarias que cumplir. Como ya se mencionó la mayoría de los participantes en alguna etapa de su vida profesional se han visto obligados a renunciar de sus espacios laborales para salvaguardar su salud mental, ya que en algunos de los casos mencionaron que las autoridades no han hecho nada por combatir esta problemática que se presenta constantemente y que dañan los entornos, ya que después de desvincular a una persona o que una persona renuncie, se mantienen los acosadores dentro de esos espacios y muy poco hacen las autoridades competentes. Como se menciona en la investigación existen denuncias, y no en todos los casos se han tomado acciones de prevención y erradicación.

En relación a cuáles son las consecuencias de la violencia psicológica laboral sobre la salud mental en los trabajadores de la ciudad de Quito, se evidenció la posible relación del estrés y la aparición de enfermedades físicas. Mediante la observación y el análisis detallado de cada uno de los participantes se pudo tener acceso a la información en la cual mencionan en su mayoría que su salud física se vio comprometida a consecuencia del estrés crónico que han ido pasando; los participantes mencionaron tener complicaciones con los problemas gastrointestinales, cefaleas, y dolores crónicos que disminuyen su capacidad de una vida productiva diaria. Los entrevistados han manifestado durante toda la entrevista que su salud física si se ha visto comprometida, ya que tuvieron la aparición de enfermedades que probablemente antes de empezar con el proceso sistemático de la violencia psicológica laboral no padecían, pero con todo ese proceso aparecieron los problemas de somatización hacia su salud física y mental, produciendo la imposibilidad de llevar su vida saludable, como también lo mencionaron, su ansiedad les impide tener la motivación de ir a su lugar de trabajo sin tener en mente que podría pasar en el nuevo día laboral, a tal punto de no saber si están haciendo o no lo correcto.

Y finalmente en cómo afecta la ansiedad el estrés y la depresión en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito, se identificó la probable relación con la presencia de ansiedad, estrés y depresión. Aquí manifestaron como el entorno laboral ha llegado a la afectación de su vida diaria, ya que les ha generado malestares que han somatizado y han hecho que la evolución de sus trastornos se agrave, por tanto, su calidad de vida ha disminuido considerablemente, les impide mantener una relación de estabilidad entre la vida personal y profesional, ya que, al mantener problemas en los entornos laborales, no pueden mantener las relaciones familiares saludables.

Dentro de la recolección, desarrollo y análisis de la presente investigación se pudo evidenciar la posible relación directa que existe entre la violencia psicológica laboral y la influencia en la salud mental, los participantes han sido enfáticos en mencionar que su salud mental si se encuentra severamente comprometida y que estos cambios que sufren a nivel emocional les impide tomar decisiones acertadas al momento de poner un pare a todo lo que viven, porque a pesar de poner las denuncias correspondientes, las autoridades no toman medidas que ayuden a

combatir la violencia psicológica, y que cada día sienten una persecución más intensa y tienen el temor de que les notifiquen su salida, y que esa es otra de las consecuencias a las que se encuentran expuestos por la vulneración de sus derechos a mantener un trabajo digno, dentro de espacios saludables en los cuales se brinde estabilidad emocional y laboral.

#### **4.7. Conclusiones**

Luego de culminar con la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la violencia psicológica laboral es una problemática dentro de los entornos laborales, la misma que afecta considerablemente a los trabajadores, dentro de las manifestaciones más comunes están las humillaciones, el acoso verbal, sexual, la desvalorización del trabajo, el aislamiento social y la desvinculación laboral.
- Los trabajadores que han sido víctimas de violencia psicológica laboral presentan un impacto significativo en su salud mental, los efectos más comunes que se evidenciaron fueron, trastorno de ansiedad, estrés crónico y depresión. Siendo que no solo afectan a calidad de vida, sino que también interfieren en el rendimiento laboral y la productividad, lo que genera un costo alto para la empresa y para el trabajador.
- La falta de implementación de políticas en las instituciones y organizaciones, para la prevención y manejo de la violencia psicológica laboral, ha generado que el entorno facilite la convivencia con los agresores; generando espacios laborales inadecuados para el desenvolvimiento de las actividades laborales diarias, incrementando la rotación de personal.
- Se concluye que la problemática planteada, de acuerdo a los temas que arrojó el análisis de la información, siendo: Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores, efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional, la relación del estrés y la aparición de enfermedades físicas; y el impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado.

#### **4.8. Recomendaciones**

De acuerdo con las conclusiones antes planteadas se recomienda:

- Socializar y aplicar la normativa legal vigente que menciona sobre las sanciones relacionadas al acoso laboral, para de esta manera manejar ambientes laborales saludables.
- Se debe incluir planes de promoción e intervención de salud mental, mediante la capacitación a todo el personal de las instituciones y organizaciones sobre las repercusiones que acarrea la violencia psicológica laboral en los trabajadores y la importancia de cuidar la salud mental dentro de los entornos laborales.
- Impartir talleres con expertos en temas de motivación personal para ayudar a los trabajadores que están viviendo una situación de violencia psicológica laboral en sus espacios de trabajo.
- Implementar profesionales en psicología Clínica que realicen el abordaje con los colaboradores que ha sido o son víctimas directas del acoso y la violencia psicológica laboral.

### Referencias bibliográficas

Acosta Fernández, M., Parra Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera Velasco, M., & Pozos Radillo, B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista de Psicología y Salud Mental*, 5(2), 35-50.

Ahumada, M., Ansoleaga, E., & Castillo-Carniglia, A. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, 37(6), e00037220. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00037220>

Gómez Morales, J. L., et al. (2024). La asociación de la violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de un centro educativo privado en la ciudad de Quito, Ecuador. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(2024), 109-123. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2024.10945>

Asamblea Nacional. (2023, enero 20). Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta. Recuperado el 24 de septiembre de 2024, de <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Asamblea Nacional. (2024, mayo 16). Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en todas las modalidades de trabajo. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de <https://www.asambleanacional.gob.ec>

Cantera, J. (2023). *La Salud mental en la Empresa. Cómo crear trabajos saludables y mejorar la salud mental de tu equipo*. Madrid: Almuzara. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de [https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_salud\\_mental\\_en\\_la\\_empresa/3RnEEAAAQBAJ](https://www.google.com.ec/books/edition/La_salud_mental_en_la_empresa/3RnEEAAAQBAJ)

Constitución de la República del Ecuador. (2024, mayo 30). Constitución de la República del Ecuador 2008. Recuperado el 16 de octubre de 2024, de <https://www.constitucion.gob.ec>

- Dejours, C. (2020). *Sufrimiento en el trabajo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Topía. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <https://books.google.es/books?id=jbLnDwAAQBAJ>
- Hernández-Santiago, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Psicología Organizacional*, 7(1), 34-49. Recuperado el 22 de mayo de 2024, de <https://www.researchgate.net/publication/351194779>
- INEC. (2019). Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las mujeres - ENVIGMU. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Recuperado el 24 de septiembre de 2024, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Liberabit*, 20(2), 6-19. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf>
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. Estocolmo, Suecia: Springer Publishing Company.
- Lolas Stepke, F. (1997). *Más allá del cuerpo*. Santiago, Chile. Recuperado el 15 de octubre de 2024, de [https://www.google.com.ec/books/edition/M%C3%A1s\\_all%C3%A1\\_del\\_cuerpo/AfNpfS-3kv0C](https://www.google.com.ec/books/edition/M%C3%A1s_all%C3%A1_del_cuerpo/AfNpfS-3kv0C)
- OIT. (2019, junio 21). Recomendación 206: Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 16 de agosto de 2024, de <https://normlex.ilo.org>
- OIT. (2022, diciembre 5). La violencia y el acoso en el trabajo afectan a más de una persona de cada tres. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <https://www.ilo.org>

OMS. (2018). Factores que definen el acoso laboral. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://mobbingmadrid.org>

OMS. (2022, junio 17). Fortalecimiento de la respuesta de salud mental. Recuperado el 16 de agosto de 2024, de <https://www.who.int>

Palma, A., Gerber, M., & Ansoleaga, E. (2019). Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: el rol mediador de la violencia laboral. *Psykhe*, 28(1), 15-32. <https://doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>

Piñuel, I., & Zabala, C. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae Santander. Recuperado el 26 de agosto de 2024, de <https://books.google.es/books?id=VOAowGU4CfEC>

Reynoso, L., & Seligson, I. (2002). *Psicología y Salud*. México: Ediciones Universal. Recuperado el 15 de octubre de 2024, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Psicolog%C3%ADa\\_y\\_Salud/xzAZH2\\_OHu4C](https://www.google.com.ec/books/edition/Psicolog%C3%ADa_y_Salud/xzAZH2_OHu4C)

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 7 de octubre de 2024, de <https://apiperiodico.jalisco.gob.mx>

Sticco, G., & Villanueva, C. (2022). La Violencia Laboral en Ecuador en el marco del convenio 190 de la OIT. *Revista de Estudios Laborales*, 11, 45-62. Recuperado el 11 de agosto de 2024, de <https://www.oitinterfor.org>

TRABAJO, C. D. (2005, diciembre 16). *Código del Trabajo*. Quito, Ecuador. Recuperado el 26 de agosto de 2024.

Universo, E. (2024, mayo 7). ¿En qué circunstancias puedes hacer una denuncia por acoso laboral en Ecuador? Estas son las posibles sanciones. Recuperado de <https://www.eluniverso.com>

Valenzuela Bustamante, Y. (2020). Violencia y acoso laboral en el personal de enfermería como enfermedad multirresistente. *Revista Chilena de Salud Pública*, 9(2), 30-42. Recuperado el 22 de mayo de 2024, de <https://www.orcid.org/0000-0003-3125-8218>

Vargas, C., Bernáldez, G., & Gil, U. (2020). Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. *Revista Psicología del Trabajo*, 10(3), 21-35.

Velázquez Narváez, Y., & Díaz Cabrera, M. (2020). Violencia y desigualdad laboral en México: Revisión teórica desde una perspectiva de género. *Revista UACM*, 17(42), 145-160. <https://doi.org/10.290992/uacm.v17i42.750>

Vidal Lacosta, V. (2019). *El Estrés Laboral: Análisis y Prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de [https://www.google.com.ec/books/edition/El\\_estr%C3%A9s\\_laboral](https://www.google.com.ec/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral)

Wlosko, M., & Ros, C. (2019). *El Trabajo: entre el placer y el sufrimiento. Aportes desde la Psicodinámica del Trabajo*. Buenos Aires: Siglo XXI.

## **Anexos**

### Anexo 1 Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_, declaro que he sido informado e invitado a participar en el proyecto de investigación denominado: “La Violencia Psicológica laboral y su influencia en la Salud Mental de los trabajadores de la ciudad de Quito”, éste es un proyecto de investigación previo a la obtención del título de magister en Psicología mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, con el respaldo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – PUCE.

Entiendo que este estudio busca analizar el impacto del acoso y hostigamiento laboral en la salud mental en los trabajadores y sé que mi participación se llevará a cabo vía Zoom, el día \_\_\_\_\_ en el horario de 19h00 a 20h30 y consistirá en formar parte del grupo focal y posterior proporcionar la entrevista la cual tendrá una duración de alrededor de 1h30 minutos.

Me han explicado que la información entregada será grabada, registrada y analizada, con fines académicos y/o científicos. Entiendo que mi participación es completamente confidencial y que los nombres de los participantes serán asociados a cambio de nombre, esto significa que no se revelarán los nombres reales.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene beneficios para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Acepto voluntariamente participar en este estudio y en cualquier momento tengo el derecho de retirarme sin penalización alguna y que he recibido una copia del presente documento.

En caso de dudas o preguntas sobre la investigación contactarse con la Dra. Verónica Egas, Tutora del presente proyecto de investigación al mail [megas776@puce.edu.ec](mailto:megas776@puce.edu.ec).

Firma participante

Fecha:

## Anexo 2 Guía de grupo focal

### 1. Introducción

- Presentarse e indicar el objetivo del grupo focal
- Asegurarse de tener consentimiento para grabar la entrevista si es necesario.

### 2. Datos generales de los participantes

- Nombre
- Edad
- Ocupación

### 3. Objetivos

Explica el propósito del grupo focal, que puede incluir comprender las experiencias de los empleados con respecto a la violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental, identificar desafíos y sugerir soluciones.

### 4. Selección de participantes

- Identificar a empleados de diferentes niveles jerárquicos y departamentos para obtener una variedad de perspectivas.
- Asegurar de que los participantes se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y opiniones.

### 5. Preparación

5.1. Preparar un guion con preguntas abiertas que aborden diferentes aspectos de la violencia psicológica y la salud mental, como el ambiente laboral, el apoyo de la empresa y las estrategias de afrontamiento.

- ¿Cómo definirían a la violencia psicológica laboral?
- ¿Han presenciado algún tipo o forma de violencia psicológica en su lugar de trabajo?
- ¿Cuáles creen que son las causas principales de la violencia psicológica en el entorno laboral?

- ¿Cómo creen que afecta la violencia psicológica en la salud mental de los empleados?
- ¿Qué efectos específicos han observado en la salud mental de sus compañeros como resultado de la violencia psicológica en el trabajo?
- ¿Qué medidas creen que podrían implementarse para prevenir la violencia psicológica laboral?
- ¿Creen que existe conocimiento y consciencia sobre la violencia psicológica en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental?

5.2. Asegurar que el espacio esté cómodo y libre de distracciones.

## **6. Facilitación**

- 6.1. Introducir el propósito del grupo focal y establecer normas básicas, como el respeto mutuo y la confidencialidad.
- 6.2. Utilizar preguntas abiertas para fomentar discusión y permitir que los participantes compartan sus experiencias y punto de vista.
- 6.3. Fomentar la participación de todos los miembros del grupo, asegurando de que nadie domine la conversación.

## **7. Registro**

- 7.1. Designar a alguien para tomar notas durante el grupo focal, registrando las ideas principales, los temas recurrentes y cualquier punto destacado.
- 7.2. Grabar la sesión con el consentimiento de todos los participantes.

## **8. Análisis**

- 8.1. Revisar las notas y grabaciones para identificar patrones y temas emergentes.
- 8.2. Organizar la información recopilada en categorías relevantes para facilitar el análisis y la interpretación.

## **9. Informe**

- Preparar un informe que resuma los hallazgos del grupo focal, destacando los temas principales, las áreas de preocupación y las recomendaciones para mejorar la violencia psicológica laboral y la salud mental.
- Considerar compartir el informe con los interesados.

## Anexo 3 Guía de entrevista

### 1. Introducción

- Presentarse e indicar el objetivo de la entrevista.
- Asegurarse de tener consentimiento para grabar la entrevista si es necesario.

### 2. Datos generales del entrevistado

- Nombre
- Edad
- Ocupación

### 3. Experiencia personal

- ¿Cómo definirías la violencia psicológica en el lugar de trabajo desde tu perspectiva?
- ¿Cómo describiría la situación que has vivido?
- ¿Cómo crees que la violencia psicológica laboral afectó tu bienestar emocional y mental?
- ¿Qué síntomas o señales te hacen pensar que estás siendo o has sido víctima de violencia psicológica en el trabajo?
- ¿Cómo ha influido la violencia psicológica laboral en tu desempeño y satisfacción laboral?
- ¿Has buscado ayuda o apoyo para lidiar con la violencia psicológica y la afectación en tu salud mental? Si tu respuesta es afirmativa ¿qué tipo de recursos has utilizado?
- ¿Qué consejos darías a otros trabajadores que están experimentando violencia psicológica laboral?
- ¿Qué cambios esperas ver en tu lugar de trabajo para abordar y prevenir la violencia psicológica laboral?

### 4. Cierre

- Agradecer al entrevistado por su participación.
- Aclarar cualquier duda que pueda surgir.
- Confirmar contacto para posibles seguimientos.

Anexo 4 Matriz Codificación Abierta por pregunta (Grupo focal)

**HERRAMIENTA:**

Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

<b>1. ¿Cómo definirían a la violencia psicológica laboral?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE MUESTRA</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
<p>10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años</p>	GF-1-UX: "Pienso que no solo es psicológica, también es física, en la psicológica es el cansancio mental el tema del estrés y en el tema físico todo lo que tiene que ver con el contacto"	GF-1-UX-C1: Tipo de violencia
	GF-1-UE: "Pienso que las psicológicas más inciden en el tema de agresiones inclusive muchas veces verbales o a su vez cuando tratan de interferir en tus emociones"	GF-1-UE-C1: Tipo de violencia
	GF-1-UB: "Es este hostigamiento que podría ser de compañeros o de jefes que interfieren ya negativamente en nuestras tareas laborales"	GF-1-UB-C2: Hostigamiento
	GF-1-UP: "Para mí la violencia psicológica en el ámbito laboral es un conjunto de eventos que tienen una naturaleza tal cual violenta que pueden traducirse en hostigamiento en acoso en persecución en todas estas actitudes que abarcan la violencia psicológica como tal y que tienen un fin en particular que en el caso del acoso es terminar la relación laboral y hacer que el trabajador o la trabajadora termine la relación laboral por a causa de esta violencia y hostigamiento y también en el caso de la violencia psicológica de manera separada puede ser un trato o una especie de amedrentamiento de chantaje para conseguir algún fin"	GF-1-UP-C2: Hostigamiento
		GF-1-UP-C3: Acoso
		GF-1-UP-C4: Violencia
		GF-1-UP-C5: Renuncia
	GF-1-US: "Pienso que es una manera de hostigar a los empleados hasta hacer que se cansen y renuncien al trabajo"	GF-1-US-C2: Hostigamiento
GF-2-UA: "A ver a pienso que es una manera en la que las personas de tu trabajo generan un mal ambiente, pero con la particularidad de que tienen fin, este fin es movilizarte de tu cargo de tu puesto de trabajo inclusive movilizarte fuera de la organización pienso yo, en resumidas cuentas"	GF-2-UA-C5: Renuncia	
	GF-2-UA-C6: Finalización laboral	



GF-2-US: "Bueno la violencia es una manera de manipulación según lo que yo creo, de hostigamiento que no te deja desarrollarte de una mejor manera en el trabajo que te bloquea te ponen límites y te estanca"	GF-2-US-C7: Manipulación
	GF-2-US-C2: Hostigamiento
	GF-2-US-C8: Bloqueo
	GF-2-US-C9: Humillación
GF-2-US: "Trato hostil, en donde buscan humillarte te dicen insultos y te amenazan con que te van a mandar del trabajo"	GF-2-US-C10: Amenazas
	GF-2-US-C11: Insultos
GF-2-US: "Bueno para mí puede ser específicamente un tema de un mal ambiente laboral en donde no te sientes bien y que busquen principalmente tu salida dentro del de tu puesto de trabajo de la organización"	GF-2-US-C5: Renuncia
	GF-2-US-C6: Finalización laboral
GF-2-UA: "Considero que hay muchos factores que intervienen dentro de la violencia psicológica hablando del tema específicamente laboral y creo que se puede dar en todo nivel tanto de jefes a colaboradores y de colaboradores entre colaboradores y de colaborador jefe también entonces no necesariamente se entiende como que el jefe es el que acosa al colaborador si no se puede dar en todos los niveles hay diferentes tipos de acoso que considero en mi forma de ver y de percibir en base a la experiencia que se ha podido obtener es que hay muchas formas de poder acosar"	GF-2-UA-C3: Acoso

## MATRIZ CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

### HERRAMIENTA:

Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

2. ¿Han presenciado algún tipo o forma de violencia psicológica en el entorno laboral?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años</p>	<p>GF-1-UX: "En la empresa familiar en la cual estuve recientemente, presencié la violencia hacia mis compañeras de trabajo, en donde les hacían insinuaciones de tipo sexual. Y en mi caso, el tipo de hostigamiento que recibía era, cuando nos pedían quedarnos a trabajar pasadas las 10pm hasta tipo 2am e ingresar luego a las 6am. La dueña nos avisaba del particular justo cuando terminábamos la jornada laboral y si no nos quedábamos nos ponían sanciones o de plano nos despedían"</p>	<p>GF-1-UX-C12: Violencia sexual</p>
		<p>GF-1-UX-C2: Hostigamiento</p>
	<p>GF-1-UE: "Yo quisiera aportar con 2 testimonios yo sufrí acoso sexual y acoso laboral en 2 empresas diferentes (privado y público). En el privado pues de parte de mi jefe que fue él que me contrató para realizar un tipo de trabajo pues no me pagaba y su amenaza fue directa no te cancelo hasta que me mandes fotografías desnudas tuyas entonces obviamente yo no permitía eso.</p> <p>En el tema del sector público en cambio bueno yo tuve una relación dentro de mi trabajo y éramos un grupo de compañeros que trabajábamos en un departamento eran más mujeres el que era mi pareja era el único hombre y cuando se enteraron estas personas mis compañeras pues me hicieron la vida imposible a tal punto que también hicieron en que mi relación se termine y afectaron mi tema laboral terriblemente</p>	<p>GF-1-UE-C13: Acoso sexual</p>
	<p>GF-1-UE-C14: Acoso laboral</p>	



	<p>porque no me hacían caso mis ideas mis argumentos no eran válidos para ellas y no me apoyaban porque era un trabajo en equipo que teníamos que hacer todas no me apoyaban me daban la espalda fue como que de gana te metiste con esta persona y ahora te hacemos la vida imposible a tal punto que tuve que renunciar a este trabajo"</p>	
	<p>GF-1-UB: "Bueno en mi caso en una empresa X yo sufrí lo que era el hostigamiento, primero que los horarios eran súper largos nos decían trabajar desde las 8 de la mañana hasta 10 de la noche era jornada de corrido y de parte de la dueña sería este ella era como que a la jefa de recursos humanos le mandaba a que literalmente se pare atrás de las personas a ver qué estaban haciendo entonces era como que a veces era Belén vaya a ver qué está haciendo tal persona, vaya a ver que está haciendo el chico del sistemas y párese ahí atrás y vea que está haciendo, entonces literal nos tocaba estar atrás de las personas respirándoles en la cabeza viendo que hacen y reportándole que hace, si la persona no estaba tenía que buscar dónde estaba si estaba en el baño era véale cuanto tiempo se está demorando en el baño entonces me tocaba estar reportando qué hacían las personas si se movía un minuto qué estaban haciendo, donde estaban a mí me llegaron me mandaron una persona que diga, dígame a Belén que se ponga a trabajar dígame que se ponga a producir a pesar de que yo estaba trabajando entonces si era bien fuerte lo que se vivía "</p>	<p>GF-1-UB-C14: Acoso laboral</p> <p>GF-1-UB-C2: Hostigamiento</p>
	<p>GF-1-UP: "Bueno yo tengo un testimonio de igual acoso sexual y violencia sexual que fue ejercido por un directivo de una institución pública en la que trabajamos y fuimos cerca de 5 mujeres dentro de esa unidad la administrativa y</p>	<p>GF-1-UP-C13: Acoso sexual</p>

	<p>realmente las autoridades de esa institución se hicieron de la vista gorda y no hicieron mayor caso a la denuncia hubo una denuncia penal que en la fiscalía se sigue tramitando hasta la fecha y lamentablemente el daño psicológico y la afectación que sufrimos las víctimas fue ir saliendo una por una al desempleo porque no teníamos nombramiento las personas de contrato salimos, y lamentablemente pese a que la gerente era mujer y que incluso a mí mismo me puso hacer un reglamento de protección ante la abuso sexual y la discriminación de género en esa institución no surtió ningún efecto porque el acosador era una persona que era delegado del presidente de la república "</p>	<p>GF-1-UP-C14: Acoso laboral</p>
	<p>GF-1-US: "Bueno en mi caso la persona que me acosa es directamente mi jefe, lo conozco desde algunos años y eso antes nunca había pasado, pero desde que ingresé a trabajar empezó con situaciones de invitarme a salir, de celarme cuando recibía llamadas telefónicas. Después que me escuchaba hablar por teléfono con algún amigo, me llamaba a la oficina y me recargaba de trabajo, hasta el punto de hacerme llorar, y solamente porque no le correspondía. Hasta la fecha trabajo en este lugar, porque tengo una hija y no puedo renunciar por ser el sustento de mi hogar"</p>	<p>GF-1-US-C3: Acoso</p> <p>GF-1-US-C15: Carga laboral</p>
	<p>GF-2-UA: "Yo sí. A mí. A ver sí o sea yo he presenciado y también lamentablemente he sido víctima de acoso he presenciado porque justamente una compañera mía, yo trabajo en la parte de lamentablemente hay que decirlo de</p>	<p>GF-2-UA-C3: Acoso</p>



	<p>talento humano y le realizaban mobbing a mi compañera. Y lo mismo pasó conmigo yo era responsable de reclutamiento y selección pero soy una persona muy apegado a normas a la normativa y esos temas y lamentablemente pues terminaron moviéndome de mi cargo pero esto es en resumidas cuentas o sea todo lo que sucedió antes de esto y fue bastante feo porque durante un año y medio más o menos la psicóloga de la cooperativa determinó que tengo ansiedad y depresión posteriormente hicieron un análisis ya con un psicólogo perito de la función judicial este psicólogo es psicólogo forense y él determinó en realidad que yo cumpla todos los parámetros para acoso laboral"</p>	<p>GF-2-UA-C16: Mobbing</p>
	<p>GF-2-UE: "Si, y yo fui víctima de acoso laboral, este señor era director de TH, trataba a todos despectivamente, con gritos, peor si no hacían lo que él quería. A mí me hacía llorar, le tenía miedo cuando le veía"</p>	<p>GF-2-UE-C14: Acoso laboral GF-2-UE-C17: Violencia psicológica</p>
	<p>GF-2-US (Es): "Una autoridad quiso sacarme de mi área y obviamente se confabuló con mis compañeros, y como dicen son unos chupa medias, ellos hacían lo que él les pedía, como yo no accedí a la voluntad del señor, pues empecé a ser víctima de acoso, se valió de una compañera para que le capacite en las actividades que yo hacía, para dejarle a ella en mi cargo y a mi mandarme a otra área"</p>	<p>GF-2-US-C3: Acoso GF-2-US-C18: Intimidación</p>
	<p>GF-2-US: "Sí presencie directamente con una compañera no se llegó a más nada porque era un jefe ni siquiera directo era un jefe de otra área que tenía problemas porque siempre le estaba presionando pidiéndole alguna situación y o sea mi</p>	<p>GF-2-US-C2: Hostigamiento</p>



	<p>compañera de lo que lo que algún momento me contaron es que ella ya llegó al punto de llorar o sea lloraba todos los días y pensó justo algún rato converse con ella y ella pensó era de recursos humanos y la jefatura directa era de supply chain entonces había un problema entre las 2 compañeras y le molestaba le pedía información y ella de una manera bastante déspota entonces ella de lo que algún rato me comentó es que ella lloraba todos los días</p> <p>y en mi caso tampoco se ha dado ningún seguimiento ni nada por el estilo pero como tal llegó igual una persona que tenía mayor conocimiento en mi área que es el área de calidad y me empezaron a cambiar de jefatura entonces en este tiempo estoy aproximadamente ya para cumplir el año y tuve como 3 cambios de jefatura y bueno ahorita estoy se podría decir como que relegada de mis funciones"</p>	<p>GF-2-US-C17: Violencia psicológica</p>
		<p>GF-2-US-C3: Acoso</p>
	<p>GP-2-UA: "Como parte del área de TH, puedo decir que, si y que hemos tenido que intervenir, de hecho, me tocó ya que en un área el contador general refirió a una analista y por temas de reestructura se cambió al equipo. Se realizó el proceso de selección, sin embargo, ya estaban las personas referidas y las otras personas que se quedaron, empezaron a ser desplazadas del equipo y vivían un tema de discriminación, ya que no les daban tareas o actividades para realizar"</p>	<p>GF-2-UA-C19: Desplazamiento</p>
		<p>GF-2-UA-C20: Discriminación</p>

### MATRIZ CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

#### HERRAMIENTA:

Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

<b>3. ¿Cuáles creen que son las causas principales de la violencia psicológica en el entorno laboral?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE MUESTRA</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
<p>10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años</p>	<p>GF-1-UX: "Lo que presencié en esta empresa creo que la causa principal es porque es una empresa familiar, en donde si eres amigo de los dueños, no te molestan y tienes mejor trato, y si no te quejas de los horarios también eres bien visto"</p>	<p>GF-1-UX-C21: Cultura organizacional deficiente</p>
		<p>GF-1-UX-C22: Dominio del poder</p>
	<p>GF-1-UE: "Pienso que la causa principal son las personas que creen tener poder y control sobre las demás, se dejan llevar de los comentarios (chismes) que se van creando en los ambientes. A veces también es la envidia o el celo profesional"</p>	<p>GF-1-UE-C22: Dominio del poder</p>
	<p>GF-1-UB: "1. Educación deficiente: en mi caso la jefa de RRHH no tenía conocimiento ni experiencia y por mantener el trabajo hacía lo que la dueña le decía. La falta de inteligencia emocional, si no sabes controlar tus impulsos solo te alteras y tratas mal a la gente; y la ignorancia la dueña de la empresa que decía, ya era de edad mayor y como no tenía una buena asesora en RRHH la man creía que lo que hacía estaba bien. A pesar de que vivía en la época de la pica piedras"</p>	<p>GF-1-UB-C23: Educación deficiente</p>
		<p>GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional</p>
		<p>GF-1-UB-C25: Liderazgo ineficaz</p>
	<p>GF-1-UP: "Para mí las consecuencias más importantes son la autoestima, por falta de amor propio. Las afectaciones más grandes es que comienzas a desconfiar de ti mismo, de tus talentos porque el acoso laboral lo que busca y quiere es disminuir siempre la capacidad y la calidad de profesionales que tienen, por más calificados que estos sean. Buscan hacerte dudar a tal punto que yo llegue a pensar que la que estaba</p>	<p>GF-1-UP-C26: Autoestima</p>
	<p>GF-1-UP-C27: Amor propio</p>	
	<p>GF-1-UP-C28: Falta de capacidades</p>	

	fallando era yo y que no contaba con las capacidades para hacer mi trabajo, pensaba que toda mi preparación y años de experiencia no eran suficientes. Todo esto llegó a deterior mi salud física y emocional. Me enfermaba específicamente de la garganta porque no podía expresar lo que sentía"	GF-1-UP-C29: Inseguridad
	GF-1-US: "Creen que tiene el poder sobre sus empleados y empiezan con amenazas y al ver la necesidad que tenemos de trabajar buscan la manera de hostigarnos"	GF-1-US-C22: Dominio del poder
	GF-2-UA: "Pienso que es la manera de coalicionarse entre personas que quizá no tienen el conocimiento técnico y llegan a tener el control de las personas, así como paso con mi compañera y conmigo. Buscan la manera de movilizarte de tu puesto de trabajo"	GF-2-UA-C30: Falta de conocimiento técnico
		GF-2-UA-C22: Dominio del poder
	GF-2-US: "El poder que creen tener por ser autoridades	GF-2-US-C22: Dominio del poder
	GF-2-US: "En este caso el señor tenía el poder porque era amigo del director general entonces se creía que podía hacer lo que él quiere"	GF-2-US-C22: Dominio del poder
	GF-2-US: "Pienso que es la superioridad, es decir que piensan que tiene supuestamente mayor conocimiento y buscan la manera de minimizar tus capacidades"	GF-2-US-C22: Dominio del poder
		GF-2-US-C31: Minimización a los demás
	GF-2-UA: "Podría decir que son varias las causas desde varios factores, obviamente por las malas prácticas que muchas de las empresas lo manejan, y es ahí cuando empieza el hostigamiento y hacen que los colaboradores renuncien"	GF-2-UA-C32: Malas prácticas empresariales
		GF-2-UA-C21: Cultura organizacional deficiente

### MATRIZ CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:**

Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

4. ¿Cómo creen que afecta la violencia psicológica en la salud mental de los empleados?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años</p>	<p>GF-1-UX: "Afecta de tal manera que sientes frustración, yo me sentía con ansiedad de vivir todos los días esa manera de trabajar en donde no te valoran"</p>	GF-1-UX-C33: Frustración
		GF-1-UX-C34: Ansiedad
		GF-1-UX-C35: Desvalorización
	<p>GF-1-UE: "Afectaron mi tema laboral terriblemente porque no me hacían caso mis ideas mis argumentos no eran válidos para ellas y no me apoyaban porque era un trabajo en equipo que teníamos que hacer todas no me apoyaban me daban la espalda fue como que de gana te metiste con esta persona y ahora te hacemos la vida imposible a tal punto que tuve que renunciar a este trabajo en esta entidad ir directamente al psiquiatra que sí me afectó muchísimo mi tema emocional Fui a terapia un año fueron casi 6 meses con medicación porque realmente no podía dormir y después ya me dio el alta de la medicación mi psiquiatra y luego ya alternamos con el psicólogo así hasta el momento sigo con psicólogo "</p>	GF-1-UE-C29: Inseguridad
		GF-1-UE-C36: Depresión
		GF-1-UE-C34: Ansiedad
	GF-1-UE-C37: Baja Autoestima	
GF-1-UB: "En mi caso empecé con migrañas, tuve problemas de estómago y fue ahí cuando mi cuerpo	GF-1-UB-C38: Migrañas	



comenzó hablar, baje bastante de peso porque no tenía tiempo de alimentarme bien y el estrés hizo que disminuya mi apetito, lloraba con mucha facilidad"	GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales
	GF-1-UB-C40: Baja de peso
	GF-1-UB-C41: Estrés
	GF-1-UB-C42: Disminución del apetito
	GF-1-UB-C43: Llanto fácil
GF-1-UP: "En mi caso es una mezcla de las 2 cosas, te van acosando tanto que te van minando que pierdes la capacidad de poner límites incluso pierdes las fuerzas ni para quejarte, y me aguante todo el acoso por miedo a perder mi trabajo, y como le mencioné antes tenía problemas de la garganta, tuve que tomar terapia, porque llegue al punto de la depresión"	GF-1-UP-C44: Pérdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites
	GF-1-UP-C45: Miedo
	GF-1-UP-C46: Afectación de la garganta
GF-1-US: "En mi caso, lo que me pasaba es que cada vez que ingresaba a la oficina de mi jefe siempre salía llorando, porque me decía que tengo que hacer más trabajo del que ya tenía, me sentía deprimida y me daba ansiedad todo el tiempo"	GF-1-UP-C36: Depresión
	GF-1-US-C43: Llanto fácil
	GF-1-US-C36: Depresión
	GF-1-US-C34: Ansiedad



GF-2-UA: "En resumidas cuentas, en mi caso el parte de la psicóloga que intervino porque tenía bajones anímicos, fui al psicólogo porque ya empecé a notar cambios que no estaban bien dentro de mí, y la psicóloga desde que llegue sospechó que tenía ansiedad un trastorno adquirido por mis acosadores"	GF-2-UA-C34: Ansiedad
	GF-2-UA-C47: Bajones anímicos
GF-2-US: "En mi caso yo tengo artritis, al momento que esta persona me acosaba, empecé a enfermarme, me daban infecciones a vías urinarias, no comía, no dormía, tenía llanto fácil, soñaba con este señor y pensaba en esta situación y era tedioso llegar al trabajo"	GF-2-UE-C48: Infecciones urinarias
	GF-2-US-C42: Disminución del apetito
	GF-2-US-C49: Insomnio
GF-2-US: "Empecé a somatizar mucho, y en este tiempo he pasado con problemas de la ciática, infecciones a vías urinarias, gastritis, fui al psicólogo es lo que me ha ayudado"	GF-2-US-C43: Llanto fácil
	GF-2-US-C50: Somatización
	GF-2-US-C51: Problemas de ciática
GF-2-US: "Bueno en mi caso como tal, justamente empecé a sentir este tipo de bajones, empecé a no creer en mí, en	GF-2-US-C48: Infecciones urinarias
	GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales
GF-2-US: "Bueno en mi caso como tal, justamente empecé a sentir este tipo de bajones, empecé a no creer en mí, en	GF-2-US-C37: Baja autoestima



	<p>donde ya llegué al punto de no sentirme bien y sentía que todo estaba haciendo mal. Hay días que estaba super bien y otros ya no. Al momento aún no he sido diagnosticada ni he ido a terapia. Solo sé que había días que quería no ir a la empresa"</p>	<p>GF-2-US-C29: Inseguridad</p>
	<p>GF-2-UA: "Afecta drásticamente, porque al momento que se produce el acoso no todas las personas lo tomamos o asimilamos de la misma manera, todo depende el carácter y temperamento. El cuerpo llega a somatizar todo y empiezas con dolores musculares, depresión, ansiedad, estrés, baja autoestima"</p>	<p>GF-2-UA-C52: Carácter</p> <p>GF-2-UA-C53: Temperamento</p> <p>GF-2-UA-C50: Somatización</p> <p>GF-2-UA-C54: Dolores musculares</p> <p>GF-2-UA-C36: Depresión</p> <p>GF-2-UA-C34: Ansiedad</p> <p>GF-2-UA-C41: Estrés</p> <p>GF-2-UA-C37: Baja Autoestima</p>

**HERRAMIENTA:** Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

<b>5. ¿Qué efectos específicos han observado en la salud mental de sus compañeros como resultado de la violencia psicológica en el trabajo?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE MUESTRA</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
<p>10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y una bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años</p>	GF-1-UX: "He sentido ansiedad y depresión, y full estrés"	GF-1-UX-C34: Ansiedad
		GF-1-UX-C36: Depresión
		GF-1-UX-C41: Estrés
	GF-1-UE: "Yo me alejé de muchas personas en especial de las que me causaron daño, tuve depresión al sentir que mi opinión no les importaba y me llego a dar muchas infecciones"	GF-1-UB-C55: Deterioro de las relaciones sociales
		GF-1-UB-C36: Depresión
	GF-1-UB: "Yo tuve depresión a causa del estrés en el que vivía, aparte de los problemas estomacales y la migraña"	GF-1-UB-C41: Estrés
		GF-1-UB-C36: Depresión
		GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales
	GF-1-UP: "Yo ya mantenía un cuadro de depresión, pero con lo que viví se me agudizó mucho más, la verdad tuve un intento suicida, que me llevó a estar hospitalizada"	GF-1-UP-C36: Depresión
		GF-1-UP-C56: Intento de suicidio
	GF-1-US: "Yo tengo estrés y a la vez siento deprimirme con mucha facilidad"	GF-1-US-C41: Estrés
		GF-1-US-C36: Depresión
GF-2-UA: "Dolores de cabeza, colitis ansiosa, pensamientos negativos, insomnio, ansiedad, gastritis"	GF-2-UA-C57: Dolores de cabeza	
	GF-2-UA-C58: Colitis ansiosa	



		GF-2-UA-C59: Pensamientos negativos
		GF-2-UA-C49: Insomnio
		GF-2-UA-C34: Ansiedad
		GF-2-UA-C39: Problemas gastrointestinales
	GF-2-US: "Dolor muscular porque tengo artritis, infecciones a vías urinarias, insomnio"	GF-2-US-C54: Dolores musculares
		GF-2-US-C48: Infecciones urinarias
	GF-2-US: "Gastritis, infecciones a vías urinarias, problemas de la ciática, insomnio"	GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales
		GF-2-US-C48: Infecciones urinarias
		GF-2-US-C49: Insomnio
		GF-2-US-C51: Problemas de ciática
	GF-2-US: "Bueno en mi caso desde que ingresé a esta empresa, empecé a enfermarme continuamente, yo no era de las personas que me enfermaba, pero aquí me enfermaba a diario, ansiedad, estrés"	GF-2-US-C34: Ansiedad
		GF-2-US-C41: Estrés
	GF-2-UA: "Miedo, nerviosismo, ansiedad, estrés"	GF-2-UA-C45: Miedo
		GF-2-UA-C60: Nerviosismo
		GF-2-UA-C34: Ansiedad
		GF-2-UA-C41: Estrés

## MATRIZ CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

### HERRAMIENTA

: Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

6. ¿Qué medidas creen que podrían implementarse para prevenir la violencia psicológica laboral?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años	GF-1-UX: "O sea implementar medidas son complicadas y mucho más cuando las empresas son familiares porque los dueños son los que hacen las propias políticas y si algo no les gusta, simplemente te despiden"	GF-1-UX-C61: Limitantes
	GF-1-UE: "Pienso que, si implementan estrategias como capacitaciones sobre el tema y que esté involucrado RRHH, porque si no es imposible que lo puedan hacer"	GF-1-UE-C62: Capacitaciones
	GF-1-UB: "Cuando las empresas son familiares, es imposible que se puedan implementar medidas de prevención, porque para ellos lo primero es su empresa y muy poco les interesan sus colaboradores"	GF-1-UB-C61: Limitantes
	GF-1-UP: "Yo creo que la prevención empieza desde una cultura organizacional saludable, es decir, que se implementen todos los requerimientos del MDT que se exige para las instituciones públicas, no solamente las típicas mediciones de clima laboral. Se debería incentivar a realizar programas de team building, un trabajo colaborativo con mayor inteligencia emocional"	GF-1-UB-C63: Cultura organizacional saludable
		GF-1-UB-C64: Clima laboral
		GF-1-UB-C65: Team Building
		GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional



GF-1-US: "O sea pienso que cuando las empresas son más grandes y están bien constituidas, y sobre todo que les interese el bienestar de los empleados, creo que ahí se podría hablar de implementar medidas seguras"	GF-1-US-C66: Constitución empresas
	GF-1-US-C67: Bienestar
	GF-1-US-C68: Medidas de seguridad
GF-2-UA: "O sea hay protocolos de riesgos psicosociales, pero aquí hay algo que las organizaciones en realidad actúen como se debe y no lo lleven a chiste o mucho menos no le pongan el interés que esto requiere, en mi caso los acosadores son las autoridades es decir el jefe y así como va a ver neutralidad para la defensa"	GF-2-UA-C69: Riesgos psicosociales
	GF-2-UA-C70: Acosadores
	GF-2-UA-C71: Autoridades
GF-2-US: "Deben implementar charlas o talleres que hablen sobre estos temas para que las autoridades no tengan estas conductas con los empleados"	GF-2-US-C72: Talleres
	GF-2-US-C73: Charlas
GF-2-US: "Debería mejorar el clima laboral, a pesar que existe una normativa que menciona sobre este tema"	GF-2-US-C64: Clima Laboral
GF-2-US: "Se podrían tomar medidas siempre y cuando las empresas tengan los conocimientos necesarios sobre la problemática"	GF-2-US-C74: Conocimiento
GF-2-UA: "Creo que es importante establecer canales de comunicación dentro de las organizaciones a fin de que esto sea manejado por TH y enfrentar el problema de raíz"	GF-2-UA-C75: Canales de comunicación

## MATRIZ CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

### HERRAMIENTA:

Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

7. ¿Creen que existe conocimiento y consciencia sobre la violencia psicológica en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
10 personas (7 mujeres 3 hombres). Título de 3er. nivel y un bachiller. Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 26 - 48 años	GF-1-UX: "En el caso de la empresa que les contaba, y como es familiar entonces ellos siempre van a decir que no y por tanto el tema no van a tener claro, por ejemplo, con el tema de acoso sexual a mis compañeras se hicieron los locos"	GF-1-UX-C76: Negación
		GF-1-UX-C13: Acoso sexual
	GF-1-UE: "Yo creo que sí, pero se hacen de los oídos sordos"	GF-1-UE-C77: Desinterés
	GF-1-UB: "En el caso de mi ex trabajo, la señora jamás lo va aceptar por el mismo hecho que es la dueña"	GF-1-UB-C76: Negación
	GF-1-UP: "O sea naturalizamos tanto la violencia en una sociedad que lo usan hasta como humor, que hasta nos dejamos gritar o que nos falten al respeto y estas faltas dejamos pasar por alto"	GF-1-UP-C4: Violencia
		GF-1-UP-C78: Humor
		GF-1-UP-C79: Maltrato
	GF-1-US: "En mi caso esta persona nunca lo va a aceptar y lo único que me pide es trabajar"	GF-1-US-C76: Negación
	GF-2-UA: "Si lo conocen, pero en casos como el mío están directamente involucrados los jefes directos y no harán nada por cambiar la situación para tener un mejor clima laboral"	GF-2-UA-C80: jefes
GF-2-UA-C64: Clima laboral		
GF-2-UA-C77: Desinterés		



GF-2-US: "Si lo conocen, pero como en mi caso, las autoridades no hicieron nada, a pesar de conocer que esta persona tenía algunas denuncias que capaz por tener conocidos, lo único que hacían era archivar y dar por olvidadas"	GF-2-US-C74: Conocimiento
	GF-2-US-C76: Negación
	GF-2-US-C77: Desinterés
	GF-2-US-C77: Desinterés
GF-2-US: "No esto segura, pero creo que si lo saben tampoco van hacer nada para evitarlo"	GF-2-US-C77: Desinterés
GF-2-US: "Pensaría que no lo conocen, porque no se dan cuenta del daño que causan en los colaboradores al minimizar sus capacidades y conocimientos"	GF-2-US-C81: Desconocimiento
	GF-2-US-C82: Capacidades
	GF-2-US-C74: Conocimiento
GF-2-UA: "Si lo conocen"	GF-2-UA-C74: Conocimiento

Anexo 4. 1 Matriz de Codificación Abierta por pregunta (Entrevista semiestructurada)

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

1. ¿Cómo definirías a la violencia psicológica laboral en tu lugar de trabajo desde tu perspectiva?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel * Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años</p>	<p>ES-1-UP: "Para mí la violencia psicológica en el ámbito laboral es un conjunto de eventos en que tienen una naturaleza tal cual violenta que pueden traducirse en hostigamiento en acoso en persecución en todas estas actitud"</p>	ES-1-UP-C1: Hostigamiento
		ES-1-UP-C2: Acoso
		ES-1-UP-C3: Persecución
	<p>ES-2-US: "Bueno la violencia es una manera de manipulación según lo que yo creo, de hostigamiento que no te deja desarrollarte de una mejor manera en el trabajo que te bloquea te ponen límites y te estanca"</p>	ES-2-US-C4: Manipulación
		ES-2-US-C1: Hostigamiento
		ES-2-US-C5: Bloqueos
		ES-2-US-C6: Estancamiento
	<p>ES-3-UA: "A ver a pienso que es una manera en la que las personas de tu trabajo generan un mal ambiente, pero con la particularidad de que tienen fin este fin es movilizarte de tu cargo de tu puesto de trabajo inclusive movilizarte fuera del organización pienso yo en resumidas cuentas"</p>	ES-3-UA-C7: Mal ambiente laboral
		ES-3-UA-C8: Desvinculación
	<p>ES-4-UE: "Bueno la violencia psicológica es cuando no solamente te agreden con insultos sino también con ofensas que ya van violentando tu ser como tal, tú psiquis eso para mí esa violencia psicológica"</p>	ES-4-UE-C9: Tipos de violencia
		ES-4-UE-C10: Gritos
ES-4-UE-C11: Ofensas		

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

2. ¿Cómo describirías la situación que has vivido?			
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS	
<p>4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años</p>	<p>ES-1-UP: "A ver yo viví algunos eventos entre esos viví violencia psicológica acompañada de acoso laboral porque ya se constituyó empezó con situaciones violentas que enmarcaban en violencia psicológica, yo viví desde el inicio se planteó como una desigualdad. De ahí del del del tema de violencia sexual cuando lo vivimos un grupo eso ya fue mucho más complejo no tan largo porque la periodicidad fue más corta porque cuando yo vi que este jefe era como más excedido en los comentarios y en las actitudes yo ya me di cuenta que pasaba algo en ese espacio"</p>	ES-1-UP-C12: Violencia sexual	
		ES-1-UP-C13: Violencia psicológica	
		ES-1-IP-C14: Desigualdad	
		<p>ES-2-US: "yo he trabajado en el sector público hace 11 años y hace 2 años empecé a vivir un tipo de acoso, de violencia en el trabajo de parte de mi jefe inmediato más bien el director del área y empezó como a hacerme sentir que las actividades que yo realizaba no eran adecuadas que no hacía bien mi trabajo todo se inició por los chismes de mis compañeros, y me empecé a enfermar inclusive a somatizar todo, todo esas sensaciones estas emociones esas vivencias que tuve y me enfermé físicamente me enfermé. "</p>	ES-2-US-C2: Acoso
			ES-2-US-C15: Violencia



<p>ES-3-UA: "Después de todo este proceso sistémico y sistemático de acoso la trabajadora social me dijo Andrés tú estás mal mira tienes que tomar terapia psicológica y la tomé después de mucho tiempo la psicóloga determinó que tengo ansiedad y depresión para ella era una presunción por el acoso laboral le mencioné esto a la trabajadora social que estaba a cargo mío y le dijo mira tenemos que hacer un estudio más profundo obviamente si tú quieres y la organización quiere con alguien experto en acoso entonces gracias a Dios la trabajadora social se portó muy profesional me envió donde un psicólogo forense que es un psicólogo clínico con una especialización forense y en acoso laboral es de paso es perito de la función judicial y él determina que yo soy víctima de acoso laboral totalmente marcado cumpliendo todos los parámetros psicológicos internacionales de medicina ecuatoriana del ministerio de salud y absolutamente todo después de varios estudios que él me hizo como 3 o 4 sesiones, test, relatos, evidencias todo absolutamente todo entonces se emitió ese informe y la cooperativa lo que hizo con ese informe fue decir ok eres víctima de cosa laboral cambiémosle de dirección y ahorita estoy en otra dirección que no tiene nada que ver con mi cargo que no tengo funciones ya un mes no estoy haciendo absolutamente nada y eso también es acoso laboral"</p>	<p>ES-3-UA-C16: Terapia psicológica</p>
	<p>ES-3-UA-C17: Ansiedad</p>
	<p>ES-3-UA-C18: Depresión</p>
	<p>ES-3-UA-C19: Acoso laboral</p>
	<p>ES-4-UE: "Pues súper dura porque no tuve el apoyo ni de mis padres ni de mi jefe todo fue un ataque directo y sí como no hubo violencia como física pero sí me destruyeron mentalmente"</p>
	<p>ES-4-UE-C21: Daño mental</p>

### MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

3. ¿Cómo crees que la violencia psicológica laboral afectó tu bienestar emocional y mental?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años</p>	<p>ES-1-UP: "yo estaba recuperándome de crisis de pánico y una depresión muy profunda yo estaba en un proceso tomaba medicación y esto agudizó terriblemente el trauma y yo terminé con una tentativa de suicidio en todo este contexto porque yo perdí el trabajo en esta institución y llegué a generar un caos tan grande en mi vida porque me sentí totalmente desvalorizada no conseguía trabajo después Tuve un trabajo temporal y que es como que ya mi vida llegó a normalizarse entonces como que desplace la atención porque como no tienes recursos tampoco es que vas al psicólogo y hay que ser bien sinceros entonces no tienes recursos económicos no te das la atención debida y yo ya como que tuve el nuevo trabajo conseguí emplearme por unos meses y como que me olvidé del tema pero claro vuelves a la dinámica laboral y comienzas a revivir todo lo que pasaste antes y te comienzas a aportar como hasta incluso a la defensiva hasta que en un momento igual en diciembre se acabó esa contratación porque obviamente no había presupuestado en esa institución y yo volví otra vez al desempleo y ahí se generó una crisis súper grande porque solamente aplace como por 4 o 6 meses toda la crisis que venía cargando y ahí fue cuando yo terminé 6 o 7 meses después atentando contra mi vida"</p>	ES-1-UP-C22: Depresión profunda
		ES-1-UP-C23: Desvalorización
		ES-1-UP-C24: Desempleo
		ES-1-UP-C25: Intento de suicidio
		ES-2-US-C26: Minimizada
	ES-2-US-C23: Desvalorización	
	ES-2-US-C17: Ansiedad	



	encomendando o sea como que era un mal elemento no como que era una trabajadora mediocre eso me hacían sentir. Me dio como ansiedad podría ser me sentía deprimida sentía que me estaban haciendo bullying inclusive"	ES-2-US-C27: Bullying
	ES-3-UA: "esta misma esta misma ansiedad causa en mi colitis ansiosa tengo colitis ansiosa me ha dejado molestar un poco a raíz de que me cambiaron de lugar de trabajo sin embargo sigo enfermo está ahí la colitis me duele la cabeza siempre paso con dolor de cabeza sudoración no puedo dormir bien el psiquiatra bueno me derivó de hecho al psiquiatra la misma organización a una cita que costó 60 dólares que no tengo para pagar las siguientes citas y él me mandó una receta de 50 dólares que tampoco tengo para costearme la medicina psiquiátrica entonces hasta ahí Ya no me han mandado más desde la psicóloga por estos dolores de cabeza pienso si pedirle a la trabajadora social que me dejen o a ver si me va a la organización a seguir enviando terapia porque igual estamos en una incertidumbre porque hay reformas en esta nueva dirección o sea no es que estoy con calma sino peor más bien con más ansiedad porque no sé si me quedaré me mandarían que mismo harán conmigo"	ES-3-UA-C17: Ansiedad
		ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa
		ES-3-UA-C29: Cefaleas
		ES-3-UA-C30: Sudoración
	ES-3-UA-C31: Insomnio	
	ES-4-UE: "Uy a mí me acabó a tal punto de que tuve que ir al psiquiatra porque solamente pasaba llorando y cuestionándome que soy realmente una mala persona como me habían señalado"	ES-4-UE-C17: Ansiedad
ES-4-UE-C18: Depresión		
ES-4-UE-C32: Llanto fácil		

### MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

4. ¿Qué síntomas o señales te hacen pensar que estás siendo o has sido víctima de violencia psicológica en el trabajo?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años</p>	ES-1-UP: "Yo ya mantenía un cuadro de depresión, pero con lo que viví se me agudizó mucho más, la verdad tuve un intento suicida, que me llevó a estar hospitalizada"	ES-1-UP-C18: Depresión
		ES-1-UP-C25: Intento suicida
	ES-2-US: "Gastritis, infecciones a vías urinarias, problemas de la ciática, insomnio"	ES-2-US-C33: Gastritis
		ES-2-US-C34: Infecciones vías urinarias
		ES-2-US-C35: Problemas de ciática
		ES-2-US-C31: Insomnio
	ES-3-UA: "Dolores de cabeza, colitis ansiosa, pensamientos negativos, insomnio, ansiedad, gastritis"	ES-3-UA-C36: Dolores de cabeza
		ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa
		ES-3-UA-C37: Pensamientos negativos
		ES-3-UA-C31: Insomnio
		ES-3-UA-C17: Ansiedad
		ES-3-UA-C38: Problemas gastrointestinales
	ES-4-UE: "Tuve bastante ansiedad entonces yo lloraba mucho no dormía entonces incluso no comía, bajé bastante de peso entonces con las medicaciones que me dio el psiquiatra pude estabilizarme "	ES-4-UE-C39: Perdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites
		ES-4-UE-C40: Miedo
		ES-4-UE-C41: Afectación de la garganta
		ES-4-UE-C18: Depresión

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

5. ¿Cómo ha influido la violencia psicológica laboral en tu desempeño y satisfacción laboral?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
<p>4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años</p>	<p>ES-1-UP: "Es sobre todo las ya conociendo qué es la violencia psicológica y determinando cuáles son como las características desde estas hostigamiento esta capacidad de disminución y de sacarte del centro cuando tú estás respondiendo a tu trabajo para desvalorizarte yo entiendo que como que las secuelas más importantes es esto justo la falta de reconocimiento que tengo yo de sentirme suficiente o reconocida en el espacio laboral me cuesta todavía mucho recibir incluso halagos o recibir felicitaciones porque siento que no me las merezco y es por claro porque viví tanta violencia psicológica y eso se fue como como tatuando no entonces cuando me dicen algo positivo o algo agradable o me agradecen por mi trabajo es como será que lo estoy haciendo bien o me estarán haciendo por compromiso es como que incluso hasta lo dudas y eso es eso es complejo y supongo que debe ser alguna secuela de la violencia psicológica."</p>	ES-1-UP-C1: Hostigamiento
		ES-1-UP-C23: Desvalorización
		ES-1-UP-C42: Falta de reconocimiento
		ES-1-UP-C13: Violencia psicológica
	ES-2-US: "Influyó mucho en el resultado de mis actividades me demoraba mucho inclusive sentía que hacia las cosas o sea no, no tenía ni ganas de hacer las	ES-2-US-C43: Demora en el trabajo

	cosas ya me sentía como como no tenía ganas de estar en el trabajo y por obligación estaba ahí "	ES-2-US-C44: Desinterés por el trabajo
		ES-2-US-C18: Depresión
	ES-3-UA: "Mi desempeño te soy sincero este último mes último mes y medio es que no he hecho nada nada nada absolutamente por ahí un compañero que también le movieron de talento humano allá o sea le digo mira dame algo para hacer está levantando perfiles una organización le digo dame te ayudo pero yo trato hacer algo en el día porque por poco hago dibujos para pasar el día trato hacer los deberes de la maestría o algo pero algo para pasar el día porque no hago nada y también me da miedo decir pues denme actividades porque va a decir si me estás exigencias tengo miedo en realidad no sé cómo reaccionen nada"	ES-3-UA-C45: Falta de asignación de tareas
		ES-3-UA-C40: Miedo
	ES-4-UE: "En ese tiempo pues influyó bastante porque yo me estaba cuestionando de mi trabajo y comencé a dar más de mí y físicamente también ya me comencé agotar actualmente después de todo el tratamiento ya estamos bien"	ES-4-UE-C46: Cuestionamiento
		ES-4-UE-C47: Agotamiento

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

<b>6. ¿Has buscado ayuda o apoyo para lidiar con la violencia psicológica y la afectación en tu salud mental? Si tu respuesta es afirmativa ¿qué tipo de recursos has utilizado?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE MUESTRA</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años	ES-1-UP: "En el instante en el cual fui víctima de acoso laboral, no contaba con los recursos económicos, por lo que deje pasar, pero en la actualidad cumplo con terapias psicológica"	ES-1-UP-C16: Terapias psicológicas
	ES-2-US: "A ver cuando inicié la terapia todavía no me cambiaban de área lo que me ayudó esa primera sesión que tuve es darme cuenta de lo que me estaban haciendo ahí me di cuenta que me estaban haciendo bullying que mis compañeros que hablaban de mí a mis espaldas a lo mejor con chismes avisándole al director o sea como que abrí los ojos porque antes de eso no yo no me daba y luego cuando ya el director me dijo que me iba a cambiar de área y me quitó mi partida incluso me bajó el sueldo empecé a sentirme mejor porque ya no estaba tan directo con él estaba en otro piso ya no lo veía continuamente entonces empecé a tener un poquito más de paz y el cambio de actividades también me ayudó muchísimo"	ES-2-UP-C16: Terapias psicológicas
	ES-3-UA: "Si voy a la psicóloga y al psiquiatra que me mandaron de la empresa mismo, porque no tengo dinero para pagar las consultas extras o comprar la medicación, tengo múltiples sintomatologías que me están afectando a mi salud física "	ES-3-UP-C16: Terapias psicológicas
	ES-4-UE: "Si fui al psicólogo estuve hasta con medicación para la ansiedad, ya que no podía dormir"	ES-4-UP-C16: Terapias psicológicas

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

7. ¿Qué consejos darías a otros trabajadores que están experimentando violencia psicológica laboral?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años	ES-1-UP: "realmente lo que yo les diría es primero hay que sanar uno mismo. Para enfrentarse a espacios problemáticos no toda la responsabilidad la tiene el entorno si tú te conoces y sanas sabes cómo enfrentas la situación puede sonar muy muy contradictorio a la teoría de que somos las víctimas de violencia psicológica pero yo estoy muy convencida de que nosotros somos responsables de nuestra vida y si es que nosotros no estamos bien el entorno no va a estar bien y vas a seguir atrayendo y cocreando más espacios de violencia en el que todo el mundo te va a pisar entonces primero es si tú ya sientes que hay un espacio violento hay que primero revisarnos a nosotros mismos para mirar qué cadenas de dolor estamos acarreando porque esto es hasta transgeneracional esto es del árbol genealógico desde todo el linaje venimos con una carga que venimos a sanar desde todo el linaje entonces yo primero diría es miren qué está pasando en sus vidas y segundo obviamente hay que poner una balanza trabajos hay muchos aunque no pensemos, oportunidades laborales hay infinitas "	ES-1-UP-C48: Introspección
	ES-2-US: "Bueno este justamente lo que les aconsejaría es que si se sienten estresados ansiosos se siente desvalorizados acudan a una terapia acudan a un psicólogo porque solo el profesional te puede ayudar y guiar y de hecho lo que acabaste de menciona que en mi caso yo lo que hice de desactivar un rato está estos síntomas que yo sí es verdad porque cuando yo vuelvo a la escena en donde yo pasé estos malos momentos que es la dirección grande yo estoy ahorita en una gestión pequeñita apartada en otro piso entonces cuando yo vuelvo a la dirección y le veo a este director que causó todo este malestar en mí y veo a los compañeros que	ES-2-US-C49: Ir a terapia



	<p>me veían mal que me que me hacían bullying siento ira, siento como que ojalá no no estuvieran ahí para no verles me causan malestar "</p>	
	<p>ES-3-UA: "yo pienso que podríamos primero de todo corazón generar e iniciar un organización de apoyo a víctimas de acoso laboral porque es bastante, es bastante complicado grave el no tener apoyo, apoyo pero ninguno te da o sea con incertidumbre que estás y vas a donde un abogado y donde otro y te dicen cosas diferentes te creas más incertidumbre apoyos psicológico porque o sea apoyo psicológico real ya terapias que sean específicas para tema de acoso laboral para tema de ansiedad y depresión post acoso o generadas por el acoso y que decirles a las víctimas es bastante complicado "</p>	<p>ES-3-UA-C50: Organizaciones de apoyo</p>
	<p>ES-4-UE: "Principalmente que no se callen, que no se callen que no piensen que por esto va a ser vulnerado su situación laboral más bien tienen que hablar, tienen que buscar el organismo más cercano que sería el médico ocupacional de su empresa para que les ayude porque si permitimos que esto nos dañe como te mencioné a mí me afectó tanto físicamente emocionalmente y no solamente a mí sino mi entorno entonces lo importante es hablar Principalmente yo buscaré ayuda externo iré a mi psicólogo trataría de hablar con alguien porque no siempre conversar con tus papás con tus hermanos siempre te dicen es tienes que aguantar y no es así, la única persona que te va a recomendar las mejores decisiones que puedas tomar en tu vida es un psicólogo que te va a encaminar y tú tomar la mejor decisión "</p>	<p>ES-4-UE-C49: Ir a terapia</p>

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN ABIERTA POR PREGUNTA

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

8. ¿Qué cambios esperas ven en tu lugar de trabajo para abordar y prevenir la violencia psicológica laboral?		
DESCRIPCIÓN DE MUESTRA	UNIDADES	CATEGORÍAS
4 personas (3 mujeres 1 hombre). Título de 3er. nivel Profesionales varias especialidades. Edades comprendidas entre los 36 - 48 años	ES-1-UP: "primero yo como siempre les digo a las personas para hacer agente de cambio primero debes empezar por ti lo que tú si yo no empiezo por mis cambios no puedo cambiar absolutamente nada entonces primero a las personas si motivarles a ser conscientes tener conciencia expandir la conciencia es únicamente darse cuenta de la realidad donde vivimos no es un tema espiritual es un tema de entender tiempo y espacio y que estás viviendo "	ES1-UP-C51: Agente de cambio
		ES1-UP-C52: Motivación
		ES1-UP-C53: Responsabilidad
	ES-2-US: "Bueno según mi experiencia lo que me gustaría que cambie es el trabajo en equipo donde yo trabajaba en la gestión que antes trabajaba todos eran muy individualistas es como que era vivían en una competencia constante de quién hacía mejor las cosas quién era más inteligente que era más rápido inclusive porque incluso me tachaban de lenta me hacían sentir así y a lo mejor fui porque somaticé muchas cosas entonces yo creo que para tener éxito en un trabajo el equipo tiene que trabajar unido y yo estoy viendo ahora en mi nueva gestión que sí obviamente como en todo lugar hay problemas pero mi coordinador trata de que lo hablemos del que lo arreglemos de que no haya conflictos entre los compañeros y eso lo veo como una buena herramienta para poder evitar el acoso la violencia el bullying y todo lo relacionado a este tema"	ES-2-US-C54: Trabajo en equipo
ES-2-US-C55: Competencia constante		



	ES-3-UA: "Yo sinceramente espero que mi compañera gane este juicio que ese sea un escarmiento al trabajo y diga mira están actuando mal escúchales a las víctimas y actúa con los victimarios o sea tomen cartas en el asunto porque ahora somos 2 personas hay muchas víctimas de acoso laboral y sexual pero como te digo nadie está diciendo ni haciendo nada entonces a la final van a terminar con una organización de 1500 personas de 750.000 socios que al final la inestabilidad va a repercutir en ellos entonces completamente en contra de la filosofía de mi organización en que es vamos a velar por las mayorías la ética la transparencia el cooperativismo etcétera ose a eso suena lindo pero hagan, actúen y nada totalmente nada coherente entre lo que dicen y hacen"	ES-3-UA-C19: Acoso laboral
		ES-3-UA-C56: Acoso sexual
	ES-4-UE: "Principalmente un cambio de actitud de la cabeza por ejemplo en el trabajo que volví si hay un tema de maltrato psicológico inclusive con la misma jefa entonces sí debería haber un cambio de actitud porque siento que actualmente mis jefes son jefas muy blandas entonces hay que cambiar esa actitud para que la estabilidad de la organización de nuestro equipo se mantenga bien si es que ya está mal va a haber un desequilibrio entonces eso está actualmente "	ES-4-UE-C57: Cambio de actitud
		ES-4-UE-C58: Maltrato psicológico

## MATRIZ CODIFICACIÓN AXIAL Y SELECTIVA

### Anexo 5 Matriz de Codificación Axial y Selectiva (Grupo focal)

**HERRAMIENTA:** Grupo Focal

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

CATEGORÍAS	TIPO DE COMPARACIÓN	SUBCATEGORÍAS	TEMAS
GF-1-UX-C1: Tipo de violencia	Similitud	GF-1-UX-C1: Tipo de violencia	Dinámicas de poder y violencia en el lugar de trabajo
GF-1-UE-C1: Tipo de violencia	Similitud	GF-1-UE-C1: Tipo de violencia	
GF-1-UB-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-1-UB-C2: Hostigamiento	
GF-1-UP-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-1-UP-C2: Hostigamiento	
GF-1-UP-C3: Acoso	Similitud	GF-1-UP-C3: Acoso	
GF-1-UP-C4: Violencia	Similitud	GF-1-UP-C4: Violencia	
GF-1-US-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-1-US-C2: Hostigamiento	
GF-2-US-C7: Manipulación	Similitud	GF-2-US-C7: Manipulación	
GF-2-US-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-2-US-C2: Hostigamiento	
GF-2-US-C8: Bloqueo	Similitud	GF-2-US-C8: Bloqueo	
GF-2-US-C9: Humillación	Similitud	GF-2-US-C9: Humillación	
GF-2-US-C10: Amenazas	Similitud	GF-2-US-C10: Amenazas	
GF-2-US-C11: Insultos	Similitud	GF-2-US-C11: Insultos	
GF-2-UA-C3: Acoso	Similitud	GF-2-UA-C3: Acoso	
GF-1-UX-C12: Violencia sexual	Similitud	GF-1-UX-C12: Violencia sexual	
GF-1-UX-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-1-UX-C2: Hostigamiento	

GF-1-UE-C13: Acoso sexual	Similitud	GF-1-UE-C13: Acoso sexual	
GF-1-UE-C14: Acoso laboral	Similitud	GF-1-UE-C14: Acoso laboral	
GF-1-UB-C14: Acoso laboral	Similitud	GF-1-UB-C14: Acoso laboral	
GF-1-UB-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-1-UB-C2: Hostigamiento	
GF-1-UP-C13: Acoso sexual	Similitud	GF-1-UP-C13: Acoso sexual	
GF-1-UP-C14: Acoso laboral	Similitud	GF-1-UP-C14: Acoso laboral	
GF-1-US-C3: Acoso	Similitud	GF-1-US-C3: Acoso	
GF-2-UA-C3: Acoso	Similitud	GF-2-UA-C3: Acoso	
GF-2-UA-C16: Mobbing	Similitud	GF-2-UA-C16: Mobbing	
GF-2-UE-C14: Acoso laboral	Similitud	GF-2-UE-C14: Acoso laboral	
GF-2-UE-C17: Violencia psicológica	Similitud	GF-2-UE-C17: Violencia psicológica	
GF-2-US-C3: Acoso	Similitud	GF-2-US-C3: Acoso	
GF-2-US-C18: Intimidación	Similitud	GF-2-US-C18: Intimidación	
GF-2-US-C2: Hostigamiento	Similitud	GF-2-US-C2: Hostigamiento	
GF-2-US-C17: Violencia psicológica	Similitud	GF-2-US-C17: Violencia psicológica	
GF-2-US-C3: Acoso	Similitud	GF-2-US-C3: Acoso	
GF-2-UA-C20: Discriminación	Similitud	GF-2-UA-C20: Discriminación	
GF-2-US-C31: Minimización a los demás	Similitud	GF-2-US-C31: Minimización a los demás	
GF-2-UA-C70: Acosadores	Similitud	GF-2-UA-C70: Acosadores	
GF-1-UX-C13: Acoso sexual	Similitud	GF-1-UX-C13: Acoso sexual	

GF-1-UP-C4: Violencia	Similitud	GF-1-UP-C4: Violencia	Efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional
GF-1-UP-C79: Maltrato	Similitud	GF-1-UP-C79: Maltrato	
GF-1-UP-C5: Renuncia	Similitud	GF-1-UP-C5: Renuncia	
GF-1-UP-C6: Finalización laboral	Similitud	GF-1-UP-C6: Finalización laboral	
GF-2-UA-C5: Renuncia	Similitud	GF-2-UA-C5: Renuncia	
GF-2-UA-C6: Finalización laboral	Similitud	GF-2-UA-C6: Finalización laboral	
GF-2-US-C5: Renuncia	Similitud	GF-2-US-C5: Renuncia	
GF-2-US-C6: Finalización laboral	Similitud	GF-2-US-C6: Finalización laboral	
GF-1-US-C15: Carga laboral	Similitud	GF-1-US-C15: Carga laboral	
GF-2-UA-C19: Desplazamiento	Similitud	GF-2-UA-C19: Desplazamiento	
GF-1-UB-C23: Educación deficiente	Similitud	GF-1-UB-C23: Educación deficiente	
GF-1-UP-C28: Falta de capacidades	Similitud	GF-1-UP-C28: Falta de capacidades	
GF-2-UA-C30: Falta de conocimiento técnico	Similitud	GF-2-UA-C30: Falta de conocimiento técnico	
GF-1-UE-C77: Desinterés	Similitud	GF-1-UE-C77: Desinterés	
GF-2-UA-C77: Desinterés	Similitud	GF-2-UA-C77: Desinterés	
GF-2-US-C77: Desinterés	Similitud	GF-2-US-C77: Desinterés	
GF-2-US-C77: Desinterés	Similitud	GF-2-US-C77: Desinterés	
GF-2-US-C81: Desconocimiento	Similitud	GF-2-US-C81: Desconocimiento	
GF-1-UX-C21: Cultura organizacional deficiente	Similitud	GF-1-UX-C21: Cultura organizacional deficiente	Factores organizacionales que perpetúan el ciclo de violencia y afectación emocional
GF-1-UX-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-1-UX-C22: Dominio del poder	
GF-1-UE-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-1-UE-C22: Dominio del poder	

GF-1-UB-C25: Liderazgo ineficaz	Similitud	GF-1-UB-C25: Liderazgo ineficaz	
GF-1-US-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-1-US-C22: Dominio del poder	
GF-2-UA-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-2-UA-C22: Dominio del poder	
GF-2-US-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-2-US-C22: Dominio del poder	
GF-2-US-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-2-US-C22: Dominio del poder	
GF-2-US-C22: Dominio del poder	Similitud	GF-2-US-C22: Dominio del poder	
GF-2-UA-C32: Malas prácticas empresariales	Similitud	GF-2-UA-C32: Malas prácticas empresariales	
GF-2-UA-C21: Cultura organizacional deficiente	Similitud	GF-2-UA-C21: Cultura organizacional deficiente	
GF-1-UB-C55: Deterioro de las relaciones sociales	Similitud	GF-1-UB-C55: Deterioro de las relaciones sociales	
GF-1-UB-C63: Cultura organizacional saludable	Similitud	GF-1-UB-C63: Cultura organizacional saludable	
GF-1-UB-C64: Clima laboral	Similitud	GF-1-UB-C64: Clima laboral	
GF-1-UB-C65: Team Building	Similitud	GF-1-UB-C65: Team Building	
GF-2-US-C64: Clima Laboral	Similitud	GF-2-US-C64: Clima Laboral	
GF-2-UA-C64: Clima laboral	Similitud	GF-2-UA-C64: Clima laboral	
GF-2-UA-C71: Autoridades	Similitud	GF-2-UA-C71: Autoridades	
GF-2-UA-C80: Jefes	Similitud	GF-2-UA-C80: Jefes	
GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional	Similitud	GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional	Estrategias individuales para hacer frente a la
GF-1-UP-C26: Autoestima	Similitud	GF-1-UP-C26: Autoestima	

GF-1-UP-C27: Amor propio	Similitud	GF-1-UP-C27: Amor propio	violencia y el maltrato laboral
GF-1-UX-C61: Limitantes	Similitud	GF-1-UX-C61: Limitantes	
GF-1-UB-C61: Limitantes	Similitud	GF-1-UB-C61: Limitantes	
GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional	Similitud	GF-1-UB-C24: Inteligencia emocional	
GF-2-US-C82: Capacidades	Similitud	GF-2-US-C82: Capacidades	
GF-1-UP-C44: Perdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites	Similitud	GF-1-UP-C44: Perdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites	
GF-2-UA-C52: Carácter	Similitud	GF-2-UA-C52: Carácter	
GF-2-UA-C53: Temperamento	Similitud	GF-2-UA-C53: Temperamento	
GF-1-UP-C78: Humor	Similitud	GF-1-UP-C78: Humor	
GF-1-UP-C29: Inseguridad	Similitud	GF-1-UP-C29: Inseguridad	Impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado
GF-1-UX-C33: Frustración	Similitud	GF-1-UX-C33: Frustración	
GF-1-UX-C34: Ansiedad	Similitud	GF-1-UX-C34: Ansiedad	
GF-1-UX-C35: Desvalorización	Similitud	GF-1-UX-C35: Desvalorización	
GF-1-UE-C29: Inseguridad	Similitud	GF-1-UE-C29: Inseguridad	
GF-1-UE-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UE-C36: Depresión	
GF-1-UE-C34: Ansiedad	Similitud	GF-1-UE-C34: Ansiedad	
GF-1-UE-C37: Baja Autoestima	Similitud	GF-1-UE-C37: Baja Autoestima	
GF-1-UB-C41: Estrés	Similitud	GF-1-UB-C41: Estrés	
GF-1-UB-C43: Llanto fácil	Similitud	GF-1-UB-C43: Llanto fácil	
GF-1-UP-C45: Miedo	Similitud	GF-1-UP-C45: Miedo	
GF-1-UP-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UP-C36: Depresión	

GF-1-US-C43: Llanto fácil	Similitud	GF-1-US-C43: Llanto fácil
GF-1-US-C36: Depresión	Similitud	GF-1-US-C36: Depresión
GF-1-US-C34: Ansiedad	Similitud	GF-1-US-C34: Ansiedad
GF-2-UA-C34: Ansiedad	Similitud	GF-2-UA-C34: Ansiedad
GF-2-UA-C47: Bajones anímicos	Similitud	GF-2-UA-C47: Bajones anímicos
GF-2-US-C49: Insomnio	Similitud	GF-2-US-C49: Insomnio
GF-2-US-C43: Llanto fácil	Similitud	GF-2-US-C43: Llanto fácil
GF-2-US-C50: Somatización	Similitud	GF-2-US-C50: Somatización
GF-2-US-C37: Baja autoestima	Similitud	GF-2-US-C37: Baja autoestima
GF-2-US-C29: Inseguridad	Similitud	GF-2-US-C29: Inseguridad
GF-2-UA-C50: Somatización	Similitud	GF-2-UA-C50: Somatización
GF-2-UA-C36: Depresión	Similitud	GF-2-UA-C36: Depresión
GF-2-UA-C34: Ansiedad	Similitud	GF-2-UA-C34: Ansiedad
GF-2-UA-C41: Estrés	Similitud	GF-2-UA-C41: Estrés
GF-2-UA-C37: Baja Autoestima	Similitud	GF-2-UA-C37: Baja Autoestima
GF-1-UX-C34: Ansiedad	Similitud	GF-1-UX-C34: Ansiedad
GF-1-UX-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UX-C36: Depresión
GF-1-UX-C41: Estrés	Similitud	GF-1-UX-C41: Estrés
GF-1-UB-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UB-C36: Depresión
GF-1-UB-C41: Estrés	Similitud	GF-1-UB-C41: Estrés
GF-1-UB-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UB-C36: Depresión
GF-1-UP-C36: Depresión	Similitud	GF-1-UP-C36: Depresión
GF-1-UP-C56: Intento de suicidio	Similitud	GF-1-UP-C56: Intento de suicidio
GF-1-US-C41: Estrés	Similitud	GF-1-US-C41: Estrés
GF-1-US-C36: Depresión	Similitud	GF-1-US-C36: Depresión
GF-2-UA-C59: Pensamientos negativos	Similitud	GF-2-UA-C59: Pensamientos negativos
GF-2-UA-C49: Insomnio	Similitud	GF-2-UA-C49: Insomnio
GF-2-UA-C34: Ansiedad	Similitud	GF-2-UA-C34: Ansiedad

GF-2-US-C49: Insomnio	Similitud	GF-2-US-C49: Insomnio	
GF-2-US-C34: Ansiedad	Similitud	GF-2-US-C34: Ansiedad	
GF-2-US-C41: Estrés	Similitud	GF-2-US-C41: Estrés	
GF-2-UA-C45: Miedo	Similitud	GF-2-UA-C45: Miedo	
GF-2-UA-C60: Nerviosismo	Similitud	GF-2-UA-C60: Nerviosismo	
GF-2-UA-C34: Ansiedad	Similitud	GF-2-UA-C34: Ansiedad	
GF-2-UA-C41: Estrés	Similitud	GF-2-UA-C41: Estrés	
GF-1-UX-C76: Negación	Similitud	GF-1-UX-C76: Negación	
GF-1-UB-C76: Negación	Similitud	GF-1-UB-C76: Negación	
GF-1-US-C76: Negación	Similitud	GF-1-US-C76: Negación	
GF-2-US-C76: Negación	Similitud	GF-2-US-C76: Negación	
GF-1-UB-C38: Migrañas	Similitud	GF-1-UB-C38: Migrañas	
GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales	Similitud	GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales	
GF-1-UB-C40: Baja de peso	Similitud	GF-1-UB-C40: Baja de peso	
GF-1-UB-C42: Disminución del apetito	Similitud	GF-1-UB-C42: Disminución del apetito	
GF-1-UP-C46: Afectación de la garganta	Similitud	GF-1-UP-C46: Afectación de la garganta	
GF-2-UE-C48: Infecciones urinarias	Similitud	GF-2-UE-C48: Infecciones urinarias	
GF-2-US-C42: Disminución del apetito	Similitud	GF-2-US-C42: Disminución del apetito	
GF-2-US-C51: Problemas de ciática	Similitud	GF-2-US-C51: Problemas de ciática	
GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	Similitud	GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	
GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales	Similitud	GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales	
GF-2-UA-C54: Dolores musculares	Similitud	GF-2-UA-C54: Dolores musculares	
GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales	Similitud	GF-1-UB-C39: Problemas gastrointestinales	
GF-1-UB-C38: Migrañas	Similitud	GF-1-UB-C38: Migrañas	
GF-2-UA-C57: Dolores de cabeza	Similitud	GF-2-UA-C57: Dolores de cabeza	

GF-2-UA-C58: Colitis ansiosa	Similitud	GF-2-UA-C58: Colitis ansiosa	
GF-2-UA-C39: Problemas gastrointestinales	Similitud	GF-2-UA-C39: Problemas gastrointestinales	
GF-2-US-C54: Dolores musculares	Similitud	GF-2-US-C54: Dolores musculares	
GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	Similitud	GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	
GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales	Similitud	GF-2-US-C39: Problemas gastrointestinales	
GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	Similitud	GF-2-US-C48: Infecciones urinarias	
GF-2-US-C51: Problemas de ciática	Similitud	GF-2-US-C51: Problemas de ciática	
GF-1-UE-C62: Capacitaciones	Similitud	GF-1-UE-C62: Capacitaciones	Acciones preventivas y correctivas en el entorno laboral para mitigar los efectos negativos
GF-1-US-C66: Constitución empresas	Similitud	GF-1-US-C66: Constitución empresas	
GF-1-US-C67: Bienestar	Similitud	GF-1-US-C67: Bienestar	
GF-1-US-C68: Medidas de seguridad	Similitud	GF-1-US-C68: Medidas de seguridad	
GF-2-UA-C69: Riesgos psicosociales	Similitud	GF-2-UA-C69: Riesgos psicosociales	
GF-2-US-C72: Talleres	Similitud	GF-2-US-C72: Talleres	
GF-2-US-C73: Charlas	Similitud	GF-2-US-C73: Charlas	
GF-2-UA-C75: Canales de comunicación	Similitud	GF-2-UA-C75: Canales de comunicación	
GF-2-US-C74: Conocimiento	Similitud	GF-2-US-C74: Conocimiento	
GF-2-US-C74: Conocimiento	Similitud	GF-2-US-C74: Conocimiento	
GF-2-US-C74: Conocimiento	Similitud	GF-2-US-C74: Conocimiento	
GF-2-UA-C74: Conocimiento	Similitud	GF-2-UA-C74: Conocimiento	

Anexo 5. 1 Matriz codificación axial y selectiva (Entrevista semiestructurada)

**HERRAMIENTA:** Entrevista Semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

CATEGORÍAS	TIPO DE COMPARACIÓN	COMPARACIÓN DE CATEGORÍAS	TEMAS
ES-1-UP-C1: Hostigamiento	Similitud	ES-1-UP-C1: Hostigamiento	Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores
ES-1-UP-C2: Acoso	Similitud	ES-1-UP-C2: Acoso	
ES-1-UP-C3: Persecución	Similitud	ES-1-UP-C3: Persecución	
ES-2-US-C4: Manipulación	Similitud	ES-2-US-C4: Manipulación	
ES-2-US-C1: Hostigamiento	Similitud	ES-2-US-C1: Hostigamiento	
ES-4-UE-C9: Tipos de violencia	Similitud	ES-4-UE-C9: Tipos de violencia	
ES-4-UE-C10: Gritos	Similitud	ES-4-UE-C10: Gritos	
ES-4-UE-C11: Ofensas	Similitud	ES-4-UE-C11: Ofensas	
ES-1-UP-C12: Violencia sexual	Similitud	ES-1-UP-C12: Violencia sexual	
ES-1-UP-C13: Violencia psicológica	Similitud	ES-1-UP-C13: Violencia psicológica	
ES-2-US-C2: Acoso	Similitud	ES-2-US-C2: Acoso	
ES-2-US-C15: Violencia	Similitud	ES-2-US-C15: Violencia	
ES-3-UA-C19: Acoso laboral	Similitud	ES-3-UA-C19: Acoso laboral	
ES-2-US-C27: Bullying	Similitud	ES-2-US-C27: Bullying	
ES-1-UP-C1: Hostigamiento	Similitud	ES-1-UP-C1: Hostigamiento	
ES-1-UP-C13: Violencia psicológica	Similitud	ES-1-UP-C13: Violencia psicológica	
ES-3-UA-C19: Acoso laboral	Similitud	ES-3-UA-C19: Acoso laboral	
ES-3-UA-C56: Acoso sexual	Similitud	ES-3-UA-C56: Acoso sexual	
ES-4-UE-C58: Maltrato psicológico	Similitud	ES-4-UE-C58: Maltrato psicológico	
ES-2-US-C5: Bloqueos	Similitud	ES-2-US-C5: Bloqueos	Impacto del ambiente laboral
ES-2-US-C6: Estancamiento	Similitud	ES-2-US-C6: Estancamiento	

ES-3-UA-C7: Mal ambiente laboral	Similitud	ES-3-UA-C7: Mal ambiente laboral	en la productividad y satisfacción laboral
ES-3-UA-C8: Desvinculación	Similitud	ES-3-UA-C8: Desvinculación	
ES-1-IP-C14: Desigualdad	Similitud	ES-1-IP-C14: Desigualdad	
ES-4-UE-C20: Falta de apoyo	Similitud	ES-4-UE-C20: Falta de apoyo	
ES-1-UP-C24: Desempleo	Similitud	ES-1-UP-C24: Desempleo	
ES-2-US-C43: Demora en el trabajo	Similitud	ES-2-US-C43: Demora en el trabajo	
ES-2-US-C44: Desinterés por el trabajo	Similitud	ES-2-US-C44: Desinterés por el trabajo	
ES-3-UA-C45: Falta de asignación de tareas	Similitud	ES-3-UA-C45: Falta de asignación de tareas	
ES-3-UA-C16: Terapia psicológica	Similitud	ES-3-UA-C16: Terapia psicológica	La importancia del apoyo psicológico para trabajadores en ambientes laborales negativos
ES-1-UP-C16: Terapias psicológicas	Similitud	ES-1-UP-C16: Terapias psicológicas	
ES-2-UP-C16: Terapias psicológicas	Similitud	ES-2-UP-C16: Terapias psicológicas	
ES-3-UP-C16: Terapias psicológicas	Similitud	ES-3-UP-C16: Terapias psicológicas	
ES-4-UP-C16: Terapias psicológicas	Similitud	ES-4-UP-C16: Terapias psicológicas	
ES-2-US-C49: Ir a terapia	Similitud	ES-2-US-C49: Ir a terapia	
ES-3-UA-C50: Organizaciones de apoyo	Similitud	ES-3-UA-C50: Organizaciones de apoyo	
ES-4-UE-C49: Ir a terapia	Similitud	ES-4-UE-C49: Ir a terapia	
ES-1-UP-C48: Introspección	Única	ES-1-UP-C48: Introspección	La relación entre las experiencias laborales y los trastornos mentales
ES-3-UA-C17: Ansiedad	Similitud	ES-3-UA-C17: Ansiedad	
ES-3-UA-C18: Depresión	Similitud	ES-3-UA-C18: Depresión	
ES-4-UE-C21: Daño mental	Similitud	ES-4-UE-C21: Daño mental	
ES-1-UP-C22: Depresión profunda	Similitud	ES-1-UP-C22: Depresión profunda	
ES-1-UP-C25: Intento de suicidio	Similitud	ES-1-UP-C25: Intento de suicidio	
ES-2-US-C17: Ansiedad	Similitud	ES-2-US-C17: Ansiedad	
ES-3-UA-C17: Ansiedad	Similitud	ES-3-UA-C17: Ansiedad	

ES-3-UA-C31: Insomnio	Similitud	ES-3-UA-C31: Insomnio	
ES-4-UE-C17: Ansiedad	Similitud	ES-4-UE-C17: Ansiedad	
ES-4-UE-C18: Depresión	Similitud	ES-4-UE-C18: Depresión	
ES-4-UE-C32: Llanto fácil	Similitud	ES-4-UE-C32: Llanto fácil	
ES-1-UP-C18: Depresión	Similitud	ES-1-UP-C18: Depresión	
ES-1-UP-C25: Intento suicida	Similitud	ES-1-UP-C25: Intento suicida	
ES-2-US-C31: Insomnio	Similitud	ES-2-US-C31: Insomnio	
ES-3-UA-C37: Pensamientos negativos	Similitud	ES-3-UA-C37: Pensamientos negativos	
ES-3-UA-C31: Insomnio	Similitud	ES-3-UA-C31: Insomnio	
ES-3-UA-C17: Ansiedad	Similitud	ES-3-UA-C17: Ansiedad	
ES-4-UE-C40: Miedo	Similitud	ES-4-UE-C40: Miedo	
ES-4-UE-C18: Depresión	Similitud	ES-4-UE-C18: Depresión	
ES-2-US-C18: Depresión	Similitud	ES-2-US-C18: Depresión	
ES-3-UA-C40: Miedo	Similitud	ES-3-UA-C40: Miedo	
ES-4-UE-C47: Agotamiento	Similitud	ES-4-UE-C47: Agotamiento	
ES-1-UP-C23: Desvalorización	Similitud	ES-1-UP-C23: Desvalorización	La falta de reconocimiento y su impacto en la autoestima y motivación de los empleados
ES-2-US-C26: Minimizada	Similitud	ES-2-US-C26: Minimizada	
ES-2-US-C23: Desvalorización	Similitud	ES-2-US-C23: Desvalorización	
ES-1-UP-C23: Desvalorización	Similitud	ES-1-UP-C23: Desvalorización	
ES-1-UP-C42: Falta de reconocimiento	Similitud	ES-1-UP-C42: Falta de reconocimiento	
ES-4-UE-C39: Perdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites	Similitud	ES-4-UE-C39: Perdida de la capacidad de tomar decisiones y poner límites	
ES-4-UE-C46: Cuestionamiento	Similitud	ES-4-UE-C46: Cuestionamiento	
ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa	Similitud	ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa	La relación entre el estrés laboral y la aparición de enfermedades físicas
ES-3-UA-C29: Cefaleas	Similitud	ES-3-UA-C29: Cefaleas	
ES-3-UA-C30: Sudoración	Similitud	ES-3-UA-C30: Sudoración	
ES-2-US-C33: Gastritis	Similitud	ES-2-US-C33: Gastritis	
ES-2-US-C34: Infecciones vías urinarias	Similitud	ES-2-US-C34: Infecciones vías urinarias	

ES-2-US-C35: Problemas de ciática	Similitud	ES-2-US-C35: Problemas de ciática	
ES-3-UA-C36: Dolores de cabeza	Similitud	ES-3-UA-C36: Dolores de cabeza	
ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa	Similitud	ES-3-UA-C28: Colitis ansiosa	
ES-3-UA-C38: Problemas gastrointestinales	Similitud	ES-3-UA-C38: Problemas gastrointestinales	
ES-4-UE-C41: Afectación de la garganta	Similitud	ES-4-UE-C41: Afectación de la garganta	
ES1-UP-C51: Agente de cambio	Similitud	ES1-UP-C51: Agente de cambio	Elementos que contribuyen a la resiliencia en el ambiente laboral
ES1-UP-C52: Motivación	Similitud	ES1-UP-C52: Motivación	
ES1-UP-C53: Responsabilidad	Similitud	ES1-UP-C53: Responsabilidad	
ES-2-US-C54: Trabajo en equipo	Similitud	ES-2-US-C54: Trabajo en equipo	
ES-2-US-C55: Competencia constante	Similitud	ES-2-US-C55: Competencia constante	
ES-4-UE-C57: Cambio de actitud	Similitud	ES-4-UE-C57: Cambio de actitud	

### MATRIZ DE TEMAS POR SIMILITUD

Anexo 6 Matriz de temas por similitud grupo focal y entrevista semiestructurada

**HERRAMIENTA:** Matriz de temas por similitud de grupo focal y entrevista semiestructurada

**TEMA:** "La violencia psicológica laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores de la ciudad de Quito"

TEMAS GRUPOS FOCALES	TEMAS ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS
Dinámicas de poder y violencia en el lugar de trabajo	Impacto de la violencia y el acoso en la salud mental y física de los trabajadores
Efectos del clima laboral en la estabilidad y desempeño profesional	Impacto del ambiente laboral en la productividad y satisfacción laboral
Factores organizacionales que perpetúan el ciclo de violencia y afectación emocional	La importancia del apoyo psicológico para trabajadores en ambientes laborales negativos
Estrategias individuales para hacer frente a la violencia y el maltrato laboral	La relación entre las experiencias laborales y los trastornos mentales
Impacto emocional y psicológico del ambiente laboral inadecuado	La falta de reconocimiento y su impacto en la autoestima y motivación de los empleados
Consecuencias físicas derivadas del estrés laboral y la violencia psicológica	La relación entre el estrés laboral y la aparición de enfermedades físicas
Acciones preventivas y correctivas en el entorno laboral para mitigar los efectos negativos	Elementos que contribuyen a la resiliencia en el ambiente laboral