

TÍTULO DE LA PONENCIA:

**“PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EN UNA
EMPRESA DE PRODUCCIÓN”**

AUTORES:

- DAYAMY LIMA ROJAS, DOCENTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA PUCE AMBATO. Email: dlima@pucesa.edu.ec
- LUCIA ALEJANDRA ANDRADE VELASCO, ESTUDIANTE DE 10MO SEMESTRE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA PUCE AMBATO. Email: luciaa_388@hotmail.com

ÁREA DEL CONOCIMIENTO: Bienestar psicológico, calidad de vida y salud.

RESUMEN

El presente trabajo es un proyecto de desarrollo, el cual tiene como objetivo general diseñar un programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción, específicamente para la empresa PRODEGEL S.A. Para la fundamentación teórica se ha basado en los autores Bernardo Moreno y las organizaciones como la OMS y OIT para enriquecer los elementos teóricos. El enfoque tomado para este proyecto fue de tipo cuantitativo, su diseño no experimental de corte transversal y su alcance de tipo descriptivo. Para ello se consideró toda la población de 127 trabajadores, tanto del área operativa como administrativa. Se aplicó el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo de Manuel Pando, previamente a su aplicación, se realizó el proceso de validación por juicio de especialistas. Los resultados obtenidos señalaron que existe un 61,4% de alta presencia de violencia, sin embargo, su intensidad es baja con un 79,5%. Además, el 15% de la población se siente medianamente acosado; los actos de violencia cometidos dentro de la empresa se producen de manera horizontal con un 44,1%. A partir de esta información se permitió determinar los parámetros para elaborar el programa de prevención el cual incluye: Objetivo y alcance, responsables, definiciones, metodología, documentos complementarios, control de los registros y anexos. Finalmente se diseñó el programa, y se validó por especialistas, uno beneficiario del programa y el segundo un docente experto del área académica; especificando que el modelo es útil, beneficioso y aplicable tanto la empresa como para sus trabajadores.

Palabras claves: Violencia laboral, Acoso psicológico, Prevención.

ABSTRACT

This research is a development project; its general objective is to design a program for the violence prevention in a production company, especially for the company PRODEGEL S.A. For the theoretical foundation has been based on the authors Bernardo Moreno and organizations such as the OMS and OIT to improve the conjectural elements. The methodology has taken for this assignment was of a quantifiable category, its non-experimental cross-sectional design and its descriptive nature range. The whole population of 127 workers was considered in the operational and administrative areas. The violence register and psychological bother has been applied in the work of Manuel Pando, before the application, specialists carried out the validation process. The values obtained directed that there is a 61.4% high violence existence; though, its amount is low with 79.5%. In addition, 15% of the population feels moderately strained; Actions of violence faithful inside the company happen straightforward with 44.1%. Based on this information, it was possible to regulate the strictures to organize the prevention platform that contains objective and space, liable societies, descriptions, procedure, complementary documents, records control and annexes. Finally, the program has been designed and validated by experts, one program beneficiary and the second one is an proficient teacher from the educational area; specifying that the model is valuable, favorable and relevant for the company and the workers.

Keywords: Workplace violence, psychological harassment, Prevention.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el avance de la tecnología y la inclusión de múltiples productos y herramientas en los procesos de trabajo han dado lugar a que la seguridad laboral adquiera una gran importancia en las organizaciones. Según Leal (2009), el objetivo de la seguridad se centra en la prevención y protección de la salud de los trabajadores que se encuentran expuestos a estos actos y condiciones inseguras.

Dentro de los riesgos psicosociales, la violencia es uno de los factores que pueden incidir en las condiciones de trabajo. Para Salvador (2017), su propósito de investigación sobre un diseño de un sistema de prevención de riesgos Psicosociales en una empresa productora de gelatina de la provincia de Tungurahua fue determinar los factores de riesgos psicosociales de mayor prevalencia. Los resultados obtenidos demuestran que en el factor relaciones y apoyo social es necesario insistir en la prevención de violencia física, psicológica y acoso sexual. La falta de prevención de violencia dentro de la empresa puede generar problemas tanto individuales como a nivel de la empresa.

Descripción del problema

Dentro del personal de la empresa se pudo identificar la existencia de formas de violencia, entre ellas las bromas, gritos, apodos, mensajes ofensivos, violación a la intimidad, ataques a su reputación, desvalorización de su trabajo, asignación de tareas a corto plazo imposibles de cumplir e incluso abuso sexual en el personal operativo. La identificación fue realizada desde el 2016 a través de la aplicación del test Fpsico 3; y además a través de los datos obtenidos en la aplicación del test Ivapt Pando en el año 2012 y 2016 señalan que el nivel de frecuencia e intencionalidad llegan a un nivel de alta gravedad entre los trabajadores operativos.

Objetivos

Objetivo General.

Validar un programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción.

Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente la violencia laboral y un programa para la prevención de esta.
- Identificar a través de la aplicación de la herramienta el nivel de intencionalidad y frecuencia de los actos violentos.
- Determinar los parámetros para la elaboración del programa de prevención de la violencia laboral.
- Evaluar el programa para reducir la violencia laboral a través de criterios de especialistas.

Justificación

La conveniencia de generar un programa de prevención de la violencia dentro de la empresa es que los trabajadores tienen derecho a expresar cualquier acto que atente contra su bienestar, además permitió detectar problemas que pueden repercutir entre sus trabajadores. La utilidad en cuanto a la práctica es que a través

del programa establecido se puede reducir el nivel de presencia y frecuencia de violencia y solucionar los problemas de acoso laboral que incide en el trabajo.

En cuanto a su relevancia social se encuentra relacionada con el Ministerio de Trabajo que emite la adopción de medidas preventivas y la facilitación en la resolución de conflictos dentro de la institución, la empresa necesita adoptar un programa para la prevención de actos violentos que se puedan dar durante su jornada laboral.

DESARROLLO

Los factores determinantes para que se produzca inseguridad en los trabajadores, están relacionados con las condiciones ambientales y de la organización, las características individuales y su posición en la organización y las características de personalidad de los trabajadores (Sora, Caballer, & Peiro, 2014).

Las consecuencias negativas de la inseguridad laboral se produce tanto en los individuos como en la organización, esta correlaciona negativamente con la salud y el bienestar del trabajador (Moreno, & Garrosa, 2013). La más fuerte correlación con la inseguridad es el bienestar mental, pues el trabajador decae cuando no se siente seguro respecto a la satisfacción con sus colegas.

Los riesgos psicosociales laborales según el Ministerio de Relaciones Laborales (2013): “Son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (p.3). Esto se puede producir por un clima laboral negativo y también el orden como aparecen los factores entre ellos el abuso, la violencia y el acoso.

La familia, la educación y la cultura son factores fundamentales, una atmósfera llena de violencia, sin la formación adecuada de pautas de comportamiento, bajo nivel de interacciones positivas, pobre supervisión parental y ejercicio de la autoridad inadecuado. Según Gómez (2014) la calidad de las relaciones es necesario, la falta de apoyo, la negligencia, y la falta de comunicación conllevan a consecuencias negativas posteriores como la violencia.

La violencia en el trabajo es el segundo riesgo psicosocial más importante a tratar. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2016), define a la violencia laboral como una forma de abuso de poder que tiene como finalidad la exclusión o sometimiento del otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica. Se produce tanto en sentido vertical como horizontal, además de afectar a la víctima, afecta a todo el grupo reduciendo su capacidad de trabajo.

Las formas de agresión laboral son variadas y se diferencian por aspectos como la intencionalidad y el tipo de conducta. Según Moreno y Garrosa (2013) las más estudiadas son:

- Abuso emocional, que son los comportamientos hostiles verbales y no verbales sin incluir el contacto físico y que se producen de una persona a otra con el objetivo de dañar a la persona.
- El incivismo relacionado con la conducta antisocial de bajo nivel de intensidad como conductas rudas y descorteses, que viola las normas de respeto mutuo en el lugar de trabajo.
- El Mobbing o acoso psicológico se considera como una forma de agresión psicológica injustificada hacia el trabajador que se hace evidente mediante actos sociales negativos presentes de forma sistemática y durante un tiempo prolongado.

Existen diversas formas o maneras de realizar acoso en el medio laboral como manifiesta Peña (2013), las formas más comunes son: Limitar las oportunidades de expresión, ignorar a la víctima, gritos y amenazas, críticas, aislamiento físico, burlas, no asignación de tareas concretas, obligación de hacer tareas absurdas y anulación de responsabilidades. Además, González (2013) añade que las humillaciones, intimidaciones, obstaculizaciones, los rumores y las insinuaciones son síntomas de acoso que pueden producir ausentismos, mal clima laboral y anula la creatividad en los trabajadores.

Llovera (2014) expone 4 fases dentro del proceso; la primera fase es la etapa del conflicto: surge un conflicto que desencadena el proceso. La etapa de estigmatización: aquí ya se da el mobbing, el acosador empieza a realizar una serie de conductas de un modo sistemático y durante un tiempo prolongado de modo directo o indirecto hacia la víctima. La etapa de intervención: la parte directiva trata de actuar y buscar una solución al problema de hostigamiento. La etapa final es la exclusión de la vida laboral: después de la investigación que realiza la empresa, se pueden dar varias en que no se encuentre expuesto a sus compañeros o en algunos casos la víctima no puede seguir desenvolviéndose en ese ambiente laboral y lo más saludable es salir de la empresa.

El mobbing se puede clasificar en tres tipos en relación a posición jerárquica; según Hermosa (2017), el mobbing horizontal se puede presentar entre compañeros de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la empresa. Los ataques se pueden dar por problemas personales como envidia, celos, o para destacar ante sus superiores.

El acoso sexual es uno de los factores que integran la violencia laboral. La OIT (2013) define al acoso sexual como: "Cualquier conducta, física o verbal, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo" (p.6). Para que sea considerado como acoso sexual no necesariamente debe existir un acto carnal, también incluye actos verbales y físicos que atentan contra la persona.

Según Alastruey y Gómez (2013) la empresa primero debe conocer la parte legal, en el cual la ley obliga a que exista un programa preventivo para proteger al trabajador ante cualquier riesgo, esto implica que exista un protocolo de actuación.

El protocolo más común consta de cuatro etapas, la primera etapa de denuncia: La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento del hecho violento, acoso psicológico o acoso sexual, quienes deberán identificarse. La denuncia será entregada al Jefe de Talento Humano, Trabajadora social y/o departamento Médico, con un plazo de una semana para anexar su denuncia las pruebas pertinentes.

La etapa de investigación: Una vez que se realizó la denuncia, se inicia la fase de investigación. Se debe realizar máximo hasta 20 días después de la denuncia.

La etapa de la resolución: Es recomendable para esta etapa que se realice un informe detallado, con un máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia. Alastruey y Gómez (2013) indican que en el informe se deberán recoger aspectos como: La relación de antecedentes del caso; los hechos que tras la investigación resultan acreditados; un resumen de las diligencias y pruebas practicadas y las propuestas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidad para asegurar la implantación de las soluciones.

La última etapa de post-resolución: En esta etapa se debe dar un seguimiento a las personas involucradas en el acto para evitar cualquier represalia contra la persona

que fue víctima, testigo, o informador sobre el caso. Este protocolo trata de mejorar la relación entre los trabajadores y cuidar de la salud y bienestar de los mismos.

Metodología de la investigación

Para esta investigación se decidió utilizar el enfoque tipo cuantitativo, pues para investigar sobre el problema planteado se realizó a través de la aplicación de una herramienta que pretende analizar en forma estadística al problema. El alcance es descriptivo ya que se buscó especificar los parámetros que pueden intervenir en el fenómeno estudiado y que pueden ser utilizados para formular la propuesta. El diseño es de tipo no experimental de corte transversal ya que los sucesos fueron estudiados en un determinado punto del tiempo.

Población

Se realizó con el universo constituido por 127 trabajadores, 87 trabajadores en el área operativa y 40 trabajadores en el área administrativa.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para la evaluación, fue el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo de Manuel Pando.

Resultados

Tabla 1. Presencia de violencia en el trabajo

Presencia	Frecuencia	Porcentaje
Alta	78	61,4%
Media	36	28,3%
Nula	13	10,2%
Total	127	100%

En la tabla 1, se evidencia que la presencia de violencia entre los trabajadores es alta comprendiendo el 61,4%, además un 28,3% de la presencia es de tipo media, lo que indican que un 90% de toda la población siente que hay presencia de violencia dentro de su lugar de trabajo.

Tabla 2. Intensidad de violencia en el trabajo

Intensidad	Frecuencia	Porcentaje
Alta	1	0,8%
Media	11	8,7%
Baja	101	79,5%
Nula	14	11%
Total	127	100%

La intensidad de la violencia es baja, ocupa el 79,5%, sin embargo, existe una persona que manifiesta que la violencia es alta en cuanto a la intensidad con la que

le producen y el 11% de la población manifiesta que no existe intensidad de violencia dentro de su lugar de trabajo.

Tabla 3. Acoso psicológico en el trabajo

Acoso psicológico	Frecuencia	Porcentaje
Alta	0	0%
Media	19	15%
Nula	108	85%
Total	127	100%

El acoso psicológico se mantiene en un margen de nulo con el 85%, sin embargo, el 15% de la población se siente medianamente acosado, lo que genera una preocupación dentro del clima laboral.

Tabla 4. Causantes de la violencia y acoso psicológico en el trabajo

Causantes	Frecuencia	Porcentaje
Horizontal	56	44,1%
Ascendente	42	33,1%
Descendente	29	22,8%
Total	127	100%

La mayoría de actos de violencia que se generan en la empresa son producidos de una manera horizontal, esto quiere decir que los actos son provocados por sus compañeros, ocupando el 44,1% de la población; sin embargo, los actos de violencia con el 22,8% son producidos de manera descendente, originados por sus superiores, mientras que el 33,1% de los actos son producidos por los subordinados de manera ascendente.

Para la tabla 5 se descartaron las dos primeras opciones de respuestas, nunca y casi nunca, por lo que se ocuparon las 3 opciones que son representativas para hacer un análisis a cada pregunta del inventario aplicado.

Tabla 5. Criterio de respuesta inciso A

Pregunta	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Recibo ataques a mi reputación	20	5	1
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	25	1	
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	12	4	1
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de	17		1

cumplir

5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	8	1	1
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	7	3	
7. Se me manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a)	7		
8. Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	6	3	
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	8	1	1
10. Se ignoran éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado etc.	10	1	
11. Se castigan mis errores, fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)	18	2	2
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	13	1	
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	6		
14. Siento que se me impide expresarme	7	1	
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	5	3	1
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	4	1	
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros	10	1	

(como si no la viera no existiera).

18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	12	5	
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo , y me las asignan con la atención de desacreditarme	7	2	1
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	5	1	1
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente , que las que se ofrecen a otros compañeros	15	2	1
22. Se bloquea o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	6	1	1

En la tabla 5, dentro del inciso A las opciones de preguntas que son más representativas son algunas veces, frecuentemente y muy frecuentemente. Las preguntas uno, tres, cinco, nueve, once, quince, diecinueve, veinte y veintiuno son las que se repiten con frecuencia, las primeras tres preguntas están relacionadas con ataques a su reputación como burlas, calumnias y difamaciones, mientras que las otras preguntas se relación con las tareas y las actividades que realizan. Lo que se verifica es que la violencia dentro del trabajo se manifiesta a través de ataques a la reputación y las tareas asignadas.

Tabla 6.Criterio de respuesta inciso B

Pregunta	Más que al resto de mis compañeros	Igual que a mis compañeros	Menos que a mis compañeros
1.Recibo ataques a mi reputación	6	69	52
2.Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	8	74	45
3.Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	4	78	45
4.Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	11	85	31
5.Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	3	89	35
6. Se me impide tener información que es	2	90	35

importante y necesaria para realizar mi trabajo

7. Se me manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a)	12	85	30
8. Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	7	80	40
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	5	89	33
10. Se ignoran éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado etc.	10	79	38
11. Se castigan mis errores, fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)	7	80	40
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	2	91	34
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	9	81	37
14. Siento que se me impide expresarme	6	87	34
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	8	80	39
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	4	87	36
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera).	6	84	37
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	8	77	42
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una	4	90	33

experiencia superior a las competencias que poseo , y me las asignan con la atención de desacreditarme

20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	7	89	31
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente , que las que se ofrecen a otros compañeros	3	87	37
22. Se bloquea o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	4	82	41

En la tabla 6, dentro del inciso B la frecuencia con lo que les ocurre las situaciones de las preguntas anteriormente mencionadas es de igual que al resto de sus compañeros. Dentro del lugar de trabajo se puede verificar que los trabajadores son tratados con una equidad significativa, sin embargo, se debería reducir este tipo de trato.

Programa de prevención de la violencia laboral.

El programa propuesto estará conformado por los siguientes elementos:

1. Objetivo y alcance
2. Responsables
3. Definiciones
4. Metodología
5. Documentos complementarios

Objetivo y alcance

Evitar que se produzcan situaciones de violencia en el trabajo. El presente programa es aplicable para todas las personas que trabaja en la Compañía Productor de Gelatina S.A. PRODEGEL.

Responsables

El Jefe de Talento Humano, es el responsable de la implementación y cumplimiento del programa de prevención de violencia laboral consignada en este instructivo.

Definiciones

Violencia: Uso intencional de la fuerza o poder físico, de hecho, o como amenaza contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que pueda causar lesiones, daños psicológicos, privaciones o inclusive muerte.

Violencia Laboral: La violencia laboral es cualquier acción, incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con la cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de trabajo (OIT 2003).

Tipos de Violencia laboral: Física, Sexual y Psicológica.

a) Violencia Física: Conductas que directa o indirectamente puedan causar daño físico.

b) Violencia Sexual: Toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual, no consentida por quien la recibe.

Conductas constitutivas de acoso sexual:

- Conductas verbales

Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para participar en actividades fuera del lugar de trabajo, después de que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna; comentarios insinuantes, indirectos o comentarios obscenos; llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

- No verbales

Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos; cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.

- Físicas

Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario.

c) Violencia o acoso psicológico (mobbing): Maltrato moral o verbal sobre un trabajador que busca aislarlo, atentar contra su dignidad para desestabilizarlo, finalmente hostigarlo para eliminarlo progresivamente de su puesto. Se requiere que sean acciones sistemáticas, habituales, reales, con duración determinada en el tiempo y dirigidas sobre una persona.

Metodología del programa

Para prevenir y evitar las situaciones de violencia en el trabajo, PRODEGEL S.A. establece las siguientes medidas preventivas:

- Capacitación anual sobre la violencia y tipos de violencia laboral, que incluye la violencia psicológica – mobbing.
- Capacitación sobre el programa de prevención.
- Entrega de trípticos sobre el tema e Información en cartelera.
- Difusión de información digital a través de medios electrónicos.
- Instalar equipos de seguridad (botones de alarma, teléfonos celulares, etc.).
- Rediseñar los lugares de trabajo para prevenir que el personal quede atrapado y pueda ser víctima.
- Fomento del respeto y la consideración entre todos sus colaboradores, en cumplimiento de lo establecido en su Reglamento Interno de Trabajo.
- Feedbacks sobre problemas en el lugar de trabajo donde los trabajadores puedan expresar o dar a conocer situaciones que están perjudicando su trabajo y su bienestar.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Monitorear las entradas, salidas, puntos de entrega y zonas de mayor riesgo.

Información y sensibilización:

La empresa propiciará la formación específica de todos los miembros de su organización sobre violencia en el trabajo.

Protocolo de actuación

a) Procedimiento de Denuncia

La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento del hecho violento, acoso psicológico o acoso sexual, quienes deberán identificarse. Será entregada al Jefe de Talento Humano, Trabajadora social y/o departamento Médico, con un plazo de una semana para anexar su denuncia las pruebas pertinentes. Debe contener:

- Personas implicadas
- Tipos de conductas

- Fechas y lugares en que se produjeron las conductas
- Posibles testigos
- Identificación de la potencial víctima del acoso

b) Investigación

El jefe de talento humano, médico o trabajadora social de la empresa propiciará una investigación de los hechos denunciados y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas. Luego de realizar la investigación se emitirá un informe detallado y el responsable será sancionado conforme lo establece el Reglamento Interno de Trabajo. De reincidir en su comportamiento la persona sancionada por violencia, la empresa calificará el nuevo hecho como una falta grave y se reserva el derecho de notificar a las autoridades de trabajo y solicitar el correspondiente visto bueno.

c) Confidencialidad y protección de los afectados

Se pretende que el procedimiento sea lo más ágil y eficaz posible, y que se proteja en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

d) Falsas denuncias

En el caso de que no haya existido acoso en la situación denunciada se determinará la mala fe de la denuncia y se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes, conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

e) Protección de datos

La divulgación no autorizada de datos tendrá la consideración de falta grave susceptible de sanción conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

Protección de la salud

Alguna de estas medidas puede ser:

- Ayuda psicológica para la persona afectada.
- Garantizar que en el ámbito de la organización no se produzcan represalias contra las personas que denuncien o sean denunciadas.

Documentos complementarios:

- Constitución Política de Ecuador, Art. 331.
- Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III –Artículo 11 Literal b)
- Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b.

CONCLUSIONES

- El proyecto se construyó en base a fundamentación teórica sobre el tema central y sus respectivos subtemas. El autor referencial fue Bernardo Moreno para establecer una guía el momento de englobar el tema de la violencia, no obstante, las entidades como la OMS Y OIT fueron fundamentales para enriquecer los elementos teóricos de otros autores.
- Por medio de la aplicación del instrumento se pudo evaluar la presencia e intensidad de la violencia. Se obtuvo el 61, 4% de presencia de violencia alta, mientras la intensidad es baja con un 78,5%, es decir dentro de la empresa existe violencia, pero no es tan frecuente ni intensa entre sus trabajadores.
- A partir de la información teórica y el análisis de resultados se pudo diseñar un programa de prevención de violencia laboral, para esto, primero se determinaron los parámetros para efectuar el programa, el cual incluye:

Objetivo y alcance, responsables, definiciones, metodología, documentos complementarios, control de los registros y anexos

- La propuesta final fue validada por dos especialistas, uno beneficiario del programa de prevención que ocupa el cargo de jefe de talento humano en PRODEGEL y el segundo del área académica docente de la escuela de psicología de la PUCE Ambato.

RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo una revisión teórica y legal más profunda, pues en los últimos años la implementación de nuevos programas de prevención dentro de las instituciones está siendo una ley que se debe cumplir de manera obligatoria.
- Aplicar una herramienta para medir la violencia en el lugar de trabajo cada dos años.
- Desarrollar esta investigación en otras empresas de producción para contrastar los resultados obtenidos. En base a dichos resultados se podrá determinar si la propuesta es aplicable en diferentes contextos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alastruey, J. & Gómez, M.(2013). Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos.Vasco:Osalan. Consultado el 17 de mayo del 2018 en, <https://bit.ly/2IMAz3s>
- Gómez, C. (2014). Factores asociados a la violencia: revisión y posibilidades de abordaje. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), 115-124. Consultado el 20 de abril del 2018, en <https://bit.ly/2rM2fLi>
- González, M. (2013). *Acoso laboral (Mobbing) y Liderazgo*. México: Alfaomega
- Hermosa, E. (2017). *El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador* (tesis de postgrado).Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito. Consultado el 17 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2luNtUs>
- Leal L. (2009). Condiciones ambientales y seguridad de la persona en el trabajo. *Ciencia UAQ*, 2(2), 36-45.Consultado el 11 de abril del 2018, en <https://bit.ly/2Gof03W>
- Llovera, M.(2014). Fases del Mobbing. España: *Universia*. Consultado en <https://bit.ly/2k99MAs>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). DSST-NT-25 *Factores y riesgos laborales psicosociales*. Consultado el 03 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2lma6du>

- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2016). *Manual de concientización y prevención sobre violencia laboral en las organizaciones empresariales*. Argentina: Dirección de prensa y comunicaciones. Consultado el 17 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2KBalOJ>
- Moreno B., & Baez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Consultado el 17 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/1kduauI>
- Moreno B., & Garrosa E. (2013). *Salud laboral*. Madrid: Pirámide.
- OIT. (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad*. Costa Rica: OIT
- Peña, R. (2013). *Acoso Laboral*. Colombia: Ediciones de la U Colombia
- Salvador, L. (2017). *Diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa productora de gelatina de la provincia de Tungurahua (tesis de Pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
- Sora, B., & Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35 (1), 15-21. Consultado el 13 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2rNw1iD>