



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional

Línea de investigación:

Recursos humanos y/o riesgo laboral

Autora:

LUCIA ALEJANDRA ANDRADE VELASCO

Directora:

DAYAMY LIMA ROJAS

Ambato – Ecuador
Diciembre 2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Programa de prevención de la violencia laboral en una empresa de producción”

Línea de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

Autora:

Lucia Alejandra Andrade Velasco

Dayamy Lima Rojas Mg.

f. 

CALIFICADORA

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. M.A.

f. 

CALIFICADOR

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg.

f. 

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psi.

f. 

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA


BIBLIOTECA

SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Diciembre 2018

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **LUCIA ALEJANDRA ANDRADE VELASCO** con CC. **1804675674**, autora del trabajo de graduación intitulado: "PROGRAMA DE PREVENCION DE LA VIOLENCIA LABORAL EN UNA EMPRESA DE PRODUCCION", previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL** en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, diciembre 2018



LUCIA ALEJANDRA ANDRADE VELASCO

180467567-4



AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por darme la capacidad y determinación para llegar a culminar con éxito a mis estudios.

A mis padres, hermana y sobrina por ser el pilar fundamental en mi vida y gracias a ellos he podido conseguir la fortaleza necesaria para cumplir mi sueño y terminar mis estudios con méritos.

A mis padrinos que hicieron todo lo posible para que pueda terminar mi propósito, gracias a su preocupación y por estar pendientes siempre de mí.

A mis amigos que siempre han estado en cada momento de mi vida y cada triunfo que he podido obtener en esta prestigiosa universidad. A todos mis profesores que gracias a ellos he podido formarme como una gran profesional.

Finalmente agradezco a mi tutora Dayamy Lima Rojas por su paciencia, dedicación y apoyo permanente para culminar mi propósito.

DEDICATORIA

Con profundo amor quiero dedicar este proyecto de investigación a mi familia sobre todo a mis padrinos que me ayudaron en este último paso para poder culminar con éxito.

A mi mejor amiga Nicole por su amor incondicional, que siempre ha estado presente en cada triunfo y fracaso de mi vida, por estar siempre conmigo a pesar de cualquier circunstancia.

A mi sobrina Martina por darme esa fortaleza para seguir adelante y luchar por ser su ejemplo de vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación 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 el autor 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 study is a development project; its general aim is to design a program to prevent work-related violence in a manufacturing company, specifically for PRODEGEL S.A. The theoretical foundation has been based on the author Bernardo Moreno, as well as organizations such as the WHO and the ILO to improve the theoretical elements. The methodology used for this project was quantitative. Its design was cross-sectional and non-experimental, and it has descriptive reach. To this end a total of 127 workers from both the operational and administrative areas was taken into consideration. The violence and psychological harassment inventory was applied in the work of Manuel Pando. Before its application, specialists carried out the validation process. The findings indicated that there is a 61.4% high present of violence, however, its intensity is low at 79.5%. In addition, 15% of the sample feel moderately harassed. Violent actions within company occur horizontally at 44.1%. Based on this information, it was possible to determine parameters to develop a prevention program that includes: objective and reach, people in charge, definitions, methodology, complementary documents, control of records and appendices. Finally, the program was designed and validated by experts-one who benefits from the program and another who is a proficient teacher from the academic area. They have indicated that the model is useful, favorable and suitable for the company and its workers.

Keywords: workplace violence, psychological harassment, prevention.

Índice general

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....iii

AGRADECIMIENTO iv

DEDICATORIA v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

Índice general..... viii

Índice de tablas xii

Introducción 1

CAPÍTULO I 3

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo 3

1.1 Antecedentes 3

1.2 Problema 4

1.2.1 Descripción del problema 4

1.2.2 Preguntas Básicas..... 6

1.3 Justificación 6

1.4 Objetivos..... 7

1.4.1 Objetivo General..... 7

1.4.2 Objetivos Específicos..... 7

1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	7
1.5.1 Meta:	7
1.5.2 Hipótesis de trabajo:	8
1.5.3 Pregunta de estudio:.....	8
1.6 Variables	8
1.7 Delimitación funcional.....	8
CAPITULO II.....	9
Marco Teórico.....	9
2.1 Las organizaciones saludables	9
2.1.1 Factores orientados a la organización	10
2.2 Salud Laboral	12
2.2.1 Condiciones de trabajo.....	12
2.3 Inseguridad Laboral	14
2.3.1 Factores y riesgos psicosociales.....	15
2.4 Violencia y agresividad.....	18
2.4.1 Factores psicosociales de la agresividad y la violencia	19
2.4.2 Tipos de violencia y agresividad.....	22
2.5 Violencia Laboral.....	22
2.5.1 Fases de la violencia laboral	23
2.5.2 Tipos de violencia y agresión laboral	24

2.5.3 Qué no es violencia laboral.....	25
2.5.4 Violencia física en el trabajo.....	26
2.5.5 Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing).....	27
2.5.5.1 Etapas del proceso del mobbing	28
2.5.5.2 Clasificación del acoso psicológico o mobbing.....	29
2.5.5.3 Consecuencias del acoso psicológico	30
2.5.6 Acoso sexual	31
2.5.6.1 Tipos de acoso sexual	31
2.6 Programa de Intervención.....	33
CAPÍTULO III.....	35
Metodología	35
3.1 Enfoque.....	35
3.2 Alcance	35
3.3 Diseño	35
3.4 Población.....	36
3.5 Instrumentos.....	36
3.6 Proceso Metodológico	38
CAPÍTULO IV.....	41
Análisis de Resultados	41
4.1 Características de la población.....	41

4.2 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo	44
CAPÍTULO V	50
Propuesta.....	50
5.1 Producto final.....	50
5.1.1 Objetivo y alcance.....	50
5.1.2 Responsables.....	51
5.1.3 Definiciones	51
5.1.4 Metodología	53
5.1.5 Documentos complementarios.....	58
5.1.4.7Anexos	59
CAPÍTULO VI.....	61
Conclusiones y Recomendaciones	61
6.1 Conclusiones	61
6.2 Recomendaciones	62
Bibliografía.....	63
ANEXOS	70
Anexo 1	71
Anexo 2.....	74
Anexo 3.....	76
Anexo 4.....	79

Índice de tablas

Tabla 2.1:Factores psicosociales de riesgo o estrés psicosocial	16
Tabla 4.1: Descriptivos del sexo de la población	41
Tabla 4.2:Descriptivos del nivel de estudio de la población	42
Tabla 4.3:Descriptivos de la edad de la población	42
Tabla 4.4:Descriptivos del área de la población	43
Tabla 4.5:Presencia de violencia en el trabajo.....	44
Tabla 4.6:Intensidad de violencia en el trabajo	44
Tabla 4.7:Acoso psicológico en el trabajo.....	45
Tabla 4.8:Causantes de la violencia y acoso psicológico en el trabajo	45
Tabla 4.9:Criterio de respuesta inciso A.....	46
Tabla 4.10:Criterio de respuesta inciso B	48

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. Los trabajadores se encuentran expuestos a diferentes riesgos dentro de su lugar de trabajo, dentro de los riesgos psicosociales, la violencia es uno de los factores que pueden incidir en las condiciones de trabajo. La falta de prevención de violencia dentro de la empresa puede generar problemas tanto individuales como a nivel de la empresa. Es por ello que es de gran importancia poder identificar la presencia y el nivel de intensidad con el que se encuentra expuesto cada trabajador y a partir de estos resultados poder diseñar un programa de prevención de la violencia dentro de la misma. Al diseñar el programa además de cumplir con las normativas legales, nos permite conocer sobre el tipo de violencia, la frecuencia, intensidad e incluso los causantes de estos actos violentos, con el fin de poder implementar medidas preventivas que velen por la salud del trabajador. Por tanto, el objetivo de esta investigación es diseñar un programa de prevención de la violencia laboral.

En el capítulo I, se encuentran los antecedentes investigativos, problema, preguntas básicas, justificación, objetivo general y específicos, pregunta de estudio, variable, y delimitación funcional.

En el capítulo II, se fundamentan los referentes teóricos y metodológicos de la investigación y estado del arte.

En el capítulo III, se explica el procedimiento metodológico y se llevó a cabo la evaluación, interpretación u análisis de la violencia laboral que fue a través de capacitación del tema y la aplicación de un instrumento de evaluación seleccionado.

En el capítulo IV, en base a los datos recopilados, se realiza un análisis sobre la presencia, intensidad y causantes de los actos violentos, además se realiza un análisis de los dos incisos con sus ítems respectivamente.

En el capítulo V se presenta la propuesta elaborada con los parámetros que se llegó a determinar para diseñar el programa de prevención y se presenta la validación de la propuesta por especialistas.

En el capítulo VI, y por último se emitieron conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

1.1. Antecedentes

Desde la antigüedad la violencia ha estado siempre presente en la sociedad, actualmente la violencia laboral se ha convertido en un problema perjudicial, pues provoca consecuencias graves en la salud de los trabajadores. A través de un informe de la OIT (1998), hacen hincapié en que la violencia prevalece en la mayoría de lugares de trabajo y ocupaciones que ponen en riesgo la salud y bienestar de los trabajadores, en el cual se reconoce cada vez más que las agresiones psicológicas son las formas más comunes y graves de la violencia. Este informe tiene el objetivo de promover información que permita a las autoridades de las organizaciones generar políticas e iniciativas que ayuden a reducir y erradicar la violencia en el lugar de trabajo. 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. Es por eso que se toma de referencia esta

investigación para proponer un programa de prevención de la violencia laboral dentro de la misma empresa. Entre los antecedentes de la empresa productora de gelatina Prodegel S.A se ha tomado como referencia que después de una inspección realiza por el ministerio de trabajo, se indicó que por disposición del Artículo 331 de la Constitución de la República (2008), es deber del Estado garantizar a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral, profesional y a la remuneración equitativa. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades y se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. La constitución de la empresa debe amparar el programa de prevención, es por eso que entre sus objetivos se estableció la implementación del programa de prevención de violencia laboral, discriminación y riesgos psicosociales. La reforma legal, en la cual establece que se entiende por acoso laboral “todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona que ocasione menoscabo, maltrato, humillación o un perjuicio en la situación laboral” (Serrano, 2018) . Esta ley se encuentra vigente desde noviembre del 2017, en el cual obliga a las empresas a implementar programas de capacitación y políticas que ayuden a identificar el acoso laboral y que los trabajadores están en todo su derecho de denunciar cualquier sanción cometida.

1.2 Problema

1.2.1 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. Lo anterior provoca preocupación por parte de la con respecto a sus trabajadores. La identificación del problema fue realizada desde el 2016 a través de la aplicación del test Fpsico 3.1 donde se demostró que es necesario insistir en el factor relaciones y apoyo social para la prevención de violencia física, psicológica y acoso sexual, además que 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. Una de las causas es que en el área operativa las situaciones de violencia son más elevadas que en el área administrativa de la empresa, de referencia se toma que el 90% son del sexo masculino mientras que el 10% son mujeres. El nivel de estudio comprendido hasta la secundaria y la edad tienen mayor incidencia en las conductas violentas. La consecuencia más relevante relacionada con las conductas de violencia es que existe un caso de acoso sexual y laboral dentro de la empresa, a partir de lo cual el clima laboral en el área operativa ha tenido un cambio radical en las relaciones interpersonales.

Estos factores que abarcan la violencia laboral, pueden incidir de manera directa en el trabajador tanto en su salud mental como física. La OIT (2009) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, de la misma manera se incorporan a ellos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana.

1.2.2 Preguntas Básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema que se pretende solucionar apareció cuando se dio a conocer por parte de un trabajador que existió un caso de acoso sexual y laboral dentro de la empresa, además dentro de su personal existen bromas, insultos, apodos, violación a la intimidad, ataques a su reputación y el clima laboral en el área operativa ha tenido un cambio radical entre las relaciones interpersonales

¿Por qué se origina?

Se origina por la forma de la relación que tienen entre su personal

¿Dónde se detecta?

Entre los trabajadores del área operativa.

1.3 Justificación

La generación del proyecto de desarrollo es de gran importancia ya que dentro de la empresa la relación interpersonal está llegando a un nivel de alta gravedad; 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. Al implementar el programa de prevención los beneficiados son tanto los trabajadores como la empresa en general, pues se acata una ley establecida y se puede reducir la presencia de actos violentos que es motivo de preocupación a nivel nacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

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

1.4.2 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.
- Validar el programa para reducir la violencia laboral.

1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

1.5.1 Meta:

Disponer de un programa de prevención de violencia laboral en los trabajadores de una empresa de producción.

1.5.2 Hipótesis de trabajo:

No aplica

1.5.3 Pregunta de estudio:

No aplica

1.6 Variables

No aplica

1.7 Delimitación funcional

- **¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

Disponer de un programa de prevención de la violencia laboral en los trabajadores de una empresa de producción.

- **¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

Este proyecto no va a ser capaz de implementar el programa de prevención de violencia laboral en los trabajadores de una empresa de producción.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Las organizaciones saludables

La situación actual de las organizaciones se encuentra amenazada por las distintas dificultades de salud en los trabajadores, lo que provoca en ellos un problema tanto en su bienestar como en su rendimiento. Dentro del factor salud y bienestar en los trabajadores, se busca que además de que exista la ausencia de un comportamiento disfuncional, exista un crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal.

Dentro del campo de las organizaciones, Wright (2003) destaca la importancia del individuo como parte de la organización y su bienestar como elementos esenciales para desarrollar una relación organizacional y personal, a esto se le considera como comportamiento organizacional positivo. La organización empieza a preocuparse más en sus trabajadores y en su bienestar empezando a ser el objetivo central para su crecimiento.

El comportamiento organizacional positivo (COP) fue aplicado recientemente, está relacionada con el rol que el individuo desempeña en la organización, incluye las características individuales, conocimientos, habilidades y destrezas, requeridas para alcanzar el desempeño esperado, mientras incrementa la satisfacción del trabajador en la organización (Wright, 2003); aunque no se trata de una noción reciente, su término se le atribuye a Maslow (como se citó en Fierro 2013), quienes a través de su teoría ya sugerían que para que una persona se sienta autorrealizada necesita satisfacer primero sus

necesidades básicas para alcanzar sus necesidades más elevadas, siempre y cuando se encuentren en un ambiente benéfico.

El COP más que considerar al trabajador como un elemento para la productividad, se preocupa por incluir aspectos, condiciones y ambientes laborales que incrementen los niveles de rendimiento y satisfacción en el trabajador; estos factores, que surgen dentro de la organización, pueden afectar de manera tanto positiva como negativa y para que una organización pueda ser considerada como saludable, la cultura organizacional es el factor que influye directamente.

Desarrollar una organización saludable radica en que las condiciones laborales deben permitir un mejor uso y rendimiento de los recursos disponibles. Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2010), en un informe enfatiza la necesidad de crear aspectos positivos dentro de la organización como son la salud y el clima laboral en los trabajadores.

2.1.1 Factores orientados a la organización

Los factores organizacionales tienen un poder motivacional en los trabajadores, pues son capaces de generar satisfacción laboral. El clima y la cultura organizacional pueden desarrollar el potencial tanto personal como organizacional a través de la fomentación del sentido de pertenencia y esto se logra cuando los trabajadores perciben sentimientos o emociones favorables en su lugar de trabajo.

La justicia organizacional se centra principalmente en la equidad entre el trato que recibe el empleado y la evaluación del rendimiento dentro de la organización. Según Greenberg (1993), la justicia organizacional está compuesta por cuatro características relacionadas

con la justicia informativa, procedimental, distributiva e interpersonal. Mantener la justicia dentro de la organización ayuda a que existan consecuencias positivas en el trabajo.

Para mantener la justicia organizativa sus cuatro características se complementan. Según Greenberg (1993):

La justicia informativa hace alusión al nivel de ajuste y calidad de las explicaciones recibidas para la realización adecuada de las tareas designadas; la justicia procedimental se encuentra relacionada con los procesos, características y criterios de evaluación utilizados para la obtención de incentivos; la justicia distributiva es la equidad entre el esfuerzo laboral y la recompensa que se obtiene y por último la justicia interpersonal en la cual se refiere a la calidad del trato que obtienen los trabajadores por parte de las autoridades como de sus compañeros en sí. (p.100)

La justicia organizacional conlleva a que existan consecuencias positivas entre sus trabajadores y la organización, como por ejemplo un ambiente favorable de trabajo, aumento de la productividad y la eficacia, logrando así obtener un crecimiento organizacional.

La comunicación eficaz y el apoyo organizacional es otro de los factores que intervienen en la motivación. Los niveles de comunicación y cooperación están asociados con la identificación y rendimiento del grupo, creando un mayor impacto, crecimiento y desarrollo grupal. Un mecanismo que ayuda a que la comunicación sea eficiente es el feedback.

El feedback está relacionado con el grado de cumplimiento o realización del trabajo laboral, proporcionando una información clara sobre su rendimiento. Un buen feedback puede generar un mayor efecto en la productividad y desempeño de los trabajadores; se

ha considerado como una variable de comunicación significativa debido al impacto positivo entre los aspectos morales y de motivación en los trabajadores.

El factor principal dentro de las organizaciones es el engagement por lo que crea sentido de pertenencia en los trabajadores, además influye en su bienestar. Las dos características que se compone el engagement son el vigor y la dedicación, los que están relacionados con el nivel de energía y dedicación del trabajador, manteniendo un equilibrio en el bienestar.

2.2 Salud Laboral

La salud laboral está relacionada directamente con las condiciones del trabajo que enfrenta el trabajador. Según la OMS (1995), “la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social”. La salud laboral ya no es considerada solo como la ausencia de enfermedades, si no que se involucra en evitar situaciones de amenaza que ponga en riesgo al trabajador.

La salud en el trabajo se ha centrado en la prevención de riesgos que ponen en juego la vida del trabajador como menciona Cortés (2007), son los riesgos físicos, químicos, ambientales, psicosociales y los factores como son los accidentes y enfermedades laborales. Un elemento importante en toda organización es proporcionar seguridad a los trabajadores, es un aspecto no solo físico sino también social y mental.

2.2.1 Condiciones de trabajo

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.

Las condiciones de seguridad son elementos básicos dentro de una organización. Las condiciones de trabajo constituyen una parte fundamental de un programa de salud ocupacional, es ahí donde se generan las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial.

La medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad la prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgo ocupacionales. La higiene hace referencia a los cuidados, prácticas o técnicas destinadas para la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades. De otro modo la seguridad industrial se centra en el análisis y prevención de los riesgos que pueden provocar en los trabajadores.

Dentro de las empresas las condiciones de seguridad se centran en el ambiente de trabajo, que se caracteriza por ser el lugar donde se desempeña el trabajador, según Henao (2012) dentro del trabajo el ambiente se puede dividir en natural, que es aquel no intervenido por el hombre y que es susceptible de contaminación por él; y en intervenido, que se caracteriza por ser el estado natural afectado por la intervención por el hombre.

Para una mayor seguridad para el trabajador sus derechos se han basado en el código de trabajo, en el cual está ilustrado acerca del tratamiento que los legisladores ecuatorianos dan a los riesgos y a la responsabilidad patronal. El cumplimiento de esta disposición es obligación de cada empresa, en el cual deben prevenir los riesgos y dar medidas de seguridad e higiene a cada uno de los miembros de la empresa.

El aspecto normativo es básico para el reconocimiento y la generación de condiciones de trabajo adecuadas que favorezcan a toda organización. Martínez (2000), menciona que las leyes suscritas en el código de trabajo ayudan a controlar este aspecto, es por eso que las disposiciones deben regirse de acuerdo al mandato existente y deben ser aplicadas de una manera correcta. El generar técnicas de prevención ayuda a que la organización puede surgir y su producción alcance la meta propuesta y a que se elimine o se disminuyan riesgos en los trabajadores

2.3 Inseguridad Laboral

La inseguridad laboral se refiere a una percepción subjetiva. Si bien se sabe que los trabajadores pueden interpretar una inseguridad de distinta manera y al mismo tiempo esa interpretación subjetiva se relaciona con la percepción objetiva. Esa relación se corresponde con la incertidumbre sobre el futuro. Los empleados que se sienten inseguros no pueden actuar de la misma forma.

Las definiciones sobre inseguridad laboral están relacionadas con la naturaleza involuntaria, se ha definido como “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (Greenhalgh, & Rosenblat, 1984, p.483). El trabajador cuando se encuentra ante una situación de riesgo o amenaza tiende a perder el control sobre su capacidad laboral.

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 condiciones ambientales son los que más

pueden generar la inseguridad en los trabajadores, pues para que se encuentren satisfechos necesitan que las condiciones físicas sean adecuadas para que se generen un buen clima laboral.

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.

La organización también es propensa a tener consecuencias negativas, entre ellas se da la disminución de la confianza y un inferior desempeño laboral. Estos dos factores tienden a producir actitudes negativas entre los trabajadores, en los cuales se pueden generar riesgos entre ellos mismos. La inseguridad laboral se ha asociado con el acoso en el trabajo.

2.3.1 Factores y riesgos psicosociales

Los factores y riesgos psicosociales han adquirido importancia y reconocimiento en relación con los aspectos organizacionales. En un documento sobre los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control según la OIT (1986) propone como definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p.3).

La definición propuesta indica que las interacciones, tanto de las condiciones como la situación de la persona, hacen que influyan directamente en su salud y desempeño, además que las consecuencias de descuido de los factores generan efectos graves tanto en el trabajador como en la empresa.

Se considera como factores de riesgos psicosociales la mala utilización de habilidades, sobrecarga en el trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986). Este listado enumera a los factores más comunes que se puede producir dentro de la organización y si esto no es regulado sus consecuencias pueden ser graves.

Los factores psicosociales son considerados como factores psicosociales de riesgo cuando pueden afectar grave y negativamente a la salud del trabajador. Según Cox y Griffiths (1996), cada categoría puede desencadenar una serie de riesgos psicosociales como se puede ver en la Tabla 2.1 a continuación:

Tabla 2.1

Factores psicosociales de riesgo o estrés psicosocial

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles,
Control	Horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción. Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

Fuente: Modificado de Cox & Griffiths, 1996. *Handbook of Work and Health Psychology*. pp 127-146.

La lista de los factores psicosociales de riesgo se encuentra dividida por categorías relacionadas con el trabajo y por otra parte describe los aspectos negativos sobre la salud del trabajador.

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.

2.4 Violencia y agresividad

En los últimos años la violencia y la agresividad han sido términos relevantes, de los cuales varios autores proponen diversas definiciones que llegan a un mismo significado, sin embargo, se ha logrado dar una concepción global y completa que demuestra que estos dos términos son problemas estructurales con implicaciones sociales, económicas, organizacionales y culturales.

La agresividad y violencia son consideradas como términos similares, pero tienen comportamientos diferentes. La agresividad se entiende como una conducta para atacar, destruir o hacer daño a alguien que puede incluir conductas de índole psicológicas (Schat, & Kelloway, 2005). Se puede decir que las conductas violentas son agresivas, pero no todas las agresiones conllevan a conductas violentas.

La violencia siempre está presente y es percibida como un componente de la condición humana, la OMS (2002), define a la violencia como “uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. La violencia es una cuestión

delicada que, si no es manejada a tiempo, sus consecuencias son sumamente graves para la salud de la persona.

Los dos términos han sido confundidos en muchas ocasiones, pero Jiménez (2012), hace hincapié en la diferencia, la violencia es una manifestación cultural propia de la especie que puede ser aprendida y transmitida mientras que la agresividad es solamente una predisposición moldeada por la cultura. Se ha llegado a descubrir que la violencia tiene un carácter multifacético y abarca diferentes ámbitos.

2.4.1 Factores psicosociales de la agresividad y la violencia

2.4.1.1 Factores Biológicos

Las muestras de violencia en conducta humana se dan de diferentes formas, según Gómez (2014): “Las evidencias de la epigenética reportan que la falta del gen que codifica a los receptores 5HT 1A y 5HT 1B del neurotransmisor serotonina se relaciona con mayor impulsividad” (p.116). La serotonina es un neurotransmisor que se les asocia a muchos trastornos psicológicos y con la regulación de las emociones y reducción de impulsos agresivos.

En los hombres las conductas violentas se encuentran asociadas con altos niveles de testosterona, en el cual estimula a los sistemas del hipocampo para aumentar el comportamiento agresivo ante cualquier situación de riesgo. La interacción de neurotransmisores y los sistemas hormonales generan comportamientos inadecuados y violentos. Por otra parte, los andrógenos producen un incremento de la irritabilidad y hostilidad y una mayor predisposición hacia la conducta agresiva y violenta, ya que pueden disminuir el umbral para que aparezca.

Otros estudios, como menciona Dajas (2010), afirman que “una falla de la inhibición regulatoria de la activación límbica-amigdalina abriría la posibilidad de respuestas motoras desinhibidas e impulsivas” (p.27). Lo sujetos que presentan esta condición tienen dificultades en sus competencias inhibitorias conductuales y cognitivas dan paso a comportamientos violentos.

2.4.1.2 Factores Psicológicos

Los comportamientos violentos están relacionados con estímulos antecedentes, con factores como la edad, la educación, la personalidad, la emoción, y las características propias del individuo. Los comportamientos como baja autoestima, frustración o el narcisismo son algunos de ellos que demuestran mayor potencial para que la persona pueda cometer actos violentos.

Dentro de la teoría cognitivo-social Bandura (2001), “las personas responden de manera agresiva de la misma manera que adquieren otras formas de comportamiento social, es decir, probablemente han sido víctimas desde la niñez de hechos concretos de violencia” (p.34). Las personas tienden a presentar la misma conducta que su agresor, sin embargo, esta conducta también puede ser aprendida a través de la observación de hechos violentos vivenciados por ellos en etapas de desarrollo.

La salud mental es un factor determinante en personas que presentan trastornos de ansiedad, depresión y personalidad de tipo A; estos tienden a ser más agresivos si se encuentran en una situación de competencia, impaciencia o de hostilidad. Es evidente que las personas en este estado pueden presentar deterioros cognitivos significativos y tengan una dificultad para controlar su conducta.

2.4.1.3 Factores Ambientales

El lugar donde se desarrollan las personas influye directamente en su comportamiento, si las personas no saben cómo resolver conflictos de manera pacífica se inclinan hacia un aislamiento, evitando situaciones sociales o incluso pueden buscar soluciones a través de la imposición como un mecanismo de defensa ante situaciones de riesgo.

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 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.

En las instituciones educativas es donde la mayor parte de las personas pasan su tiempo y donde se terminan de formar. Aspectos como autoridades deficientes, sistemas de resolución de conflictos inadecuados, falta de comunicación entre profesores y alumnos y enseñanzas que no motivan, son características que provocan que las personas busquen soluciones a sus problemas en contextos inadecuados.

Si bien se sabe la cultura engloba muchos factores que repercuten en la vida de las personas, el aspecto moral es uno de ellos. Las personas no pueden actuar de la misma forma, si para una persona es correcto lo que hace para otra no lo puede ser esto depende de las creencias y tradiciones inculcadas. Otro factor es el grupo social que le rodea, una persona que se junta con delincuentes o está en pandillas tiende a ser más vulnerable.

2.4.2 Tipos de violencia y agresividad

No existe un criterio para clasificar los tipos de violencia, sin embargo, la OMS (2002), ha clasificado a la violencia según las características de los que cometen el acto de violencia:

- *Autoinfligida*: la propia persona comete actos de violencia hacia sí misma, esto incluye autolesiones como cortes en brazos o piernas, humillarse públicamente, golpearse con superficies incluso puede llevar a comportamientos suicidas.
- *Interpersonal*: implica que un individuo agrede a otro, entre ellas se encuentra la violencia familiar que incluye al cónyuge, hijos son los más comunes y el bullying que es la violencia entre personas sin ninguna relación de parentesco. En este tipo de violencia influyen factores sociales como son el consumo de sustancias estupefacientes, las pandillas y la pobreza son factores de mayor conflicto.
- *Colectiva*: la agresión que se produce es de carácter colectivo, de un grupo o comunidad que atentan contra otro colectivo. Los motivos para que se produzca esta violencia son de carácter político, religioso, económico y social. Esta violencia es considerada como la más perjudicial, sus consecuencias negativas afectan a la mayoría de personas pues se van degenerando hasta que se producen heridos e incluso muertes.

2.5 Violencia Laboral

La violencia en el trabajo es el segundo riesgo psicosocial más importante a tratar. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) (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.

La violencia laboral se puede manifestar a través de acciones como la sobrecarga o disminución de tareas, falta de comunicación e información sobre actividades, humillación pública, exclusión de las reuniones o toma de decisiones, rumores maliciosos o calumniosos, no se permite expresarse, se ataca verbalmente, críticas, se bloquean o se impiden nuevas oportunidades de formación.

Cuando la violencia laboral se produce en sentido vertical es cuando se da entre personas de distinta jerarquía, un claro ejemplo se da entre su superior o jefe y el trabajador, cuando se produce en sentido horizontal se produce entre trabajadores que se encuentran en el mismo nivel, esto se da entre los mismos compañeros. La forma más común en que se produce la violencia en una empresa es en sentido horizontal.

2.5.1 Fases de la violencia laboral

Conocer el desarrollo de un proceso permite saber aproximadamente en qué momento del mismo se encuentra. Según Manzano (2011), las fases de la violencia laboral empiezan con un *incidente crítico* donde el agresor muestra la iniciativa de un factor desencadenante durante un período de críticas y ataques sin fundamentos a la víctima. En la persecución el agresor ataca y busca cómplices y obliga a la participación de sus prácticas de violencia por otro lado la víctima se niega a reconocerlo.

La *reacción* comienza cuando la víctima pone resistencia y el estrés aumenta cuando el acoso va incrementado; en el estigma donde la víctima es denigrada, aparecen trastornos

físicos y psíquicos que pueden llevar bajas laborales; en la intervención de terceros la víctima quiere hacer algo y se asesora con otras personas para que le ayuden a denunciar al agresor y se da conocimiento del problema, y por último se da el *desenlace* donde se busca la solución para el problema, se hace justicia y se defiende a la víctima

2.5.2 Tipos de violencia y agresión laboral

La violencia se puede producir en tres tipos, la Administración Californiana de Salud y Seguridad Ocupacional de la Administración Norteamericana de Salud y Seguridad Ocupacional (1995), clasifica a la violencia en: *Violencia de tipo I* a los actos violentos que son procedentes de personas que no están relacionadas con la organización, tiene la intención de cometer un acto criminal como robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo.

La *violencia de tipo II* a los actos violentos que son provenientes de los clientes a quienes se les atiende o se presta algún servicio, tienen una relación con la organización. La *violencia de tipo III* a los actos violentos que provienen de compañeros o superiores de la misma organización. Este tipo de violencia se le asocia con la aparición de conflictos laborales y el objetivo que tiene es obtener algún beneficio.

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.

Los comportamientos organizacionales contraproducentes son conductas que realizan los trabajadores que dañan a la organización o a sus miembros, se trata de robos, ataques físicos y verbales y sabotajes. El acoso sexual es cualquier forma de conducta verbal, física, no verbal de naturaleza sexual con el propósito de violar la dignidad de las personas.

2.5.3 Qué no es violencia laboral

Dentro de la organización existen situaciones que no son considerados como violencia laboral. El MTEySS (2016) indica que existen cuatro situaciones que se dan en la organización y que sus consecuencias no llegan a formar parte de la violencia, los *conflictos laborales* son muy comunes dentro de la organización, las dificultades que se presentan se pueden identificar fácilmente y sus soluciones son muy prácticas y es fácil establecer un acuerdo entre las personas implicadas.

Las *exigencias organizacionales* son situaciones que se orientan a satisfacer objetivos de la organización y guardan el respeto debido a la dignidad del trabajador, es decir, no se les pide que realicen actividades que vayan más allá de las posibilidades y derechos que tienen. Los cambios de puestos, horarios o períodos de mayor exigencia son ejemplos claros de exigencias organizacionales, esto debe estar conforme al contrato y a la

necesidad de la organización, se realiza con una adecuada comunicación y acuerdo entre partes.

El *estrés laboral* es considerado como una respuesta fisiológica o psicológica de un individuo que intenta adaptarse a exigencias externas o internas. El estrés es una consecuencia de sobrecargas de demandas que debe afrontar el trabajador. El síndrome de *burn out* es el agotamiento físico de una persona causado por el estrés laboral, sus consecuencias recaen sobre la autoestima.

2.5.4 Violencia física en el trabajo

La violencia física dentro del trabajo ocurre cuando una persona utiliza su fuerza física para poner en riesgo la vida de otra persona como empujones, poner el pie, golpes, azotes, pellizcos, palmadas que puedan causar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

La violencia física también se considera como una invasión del espacio físico de la otra persona, esto se puede realizar a través de un contacto directo con el cuerpo de la otra persona o por medio de la restricción de sus movimientos como por ejemplo encerrándola o causándole lesiones con armas de fuego. La violencia genera un impacto inmediato en el cuerpo de la víctima, sin embargo, también sufre su aspecto emocional.

Las consecuencias de la violencia física pueden ir desde lesiones leves hasta lesiones graves e incluso la muerte. Un alto porcentaje de las lesiones requieren ayuda médica inmediata, sin embargo, también pueden provocar en la víctima depresión y traumas que pueden llegar a que se cometa un suicidio.

2.5.5 Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)

El acoso psicológico se puede evidenciar más en el trabajo que la violencia física. Se ha convertido en una nueva forma de hostigamiento para las personas y sus consecuencias son más evidentes en su repercusión en el trabajo. El término acoso laboral ha sido definido por varios autores a lo largo del tiempo, (Fidalgo, Gallego, Ferrer, Nogareda, Pérez, & García, 2009), en su publicación sobre el acoso psicológico en el trabajo recopilaron definiciones existentes y adaptaron una definición de acoso psicológico:

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (p.3).

Esta definición abarca todas las definiciones existentes sobre el acoso psicológico. Como mencionan estos autores el acoso psicológico es parte de la violencia y para que se considere como una forma de violencia laboral debe ser en un tiempo prolongado hacia las mismas personas y puede provocar riesgos en la salud del trabajador, además el acoso se puede dar en cualquier nivel de la organización.

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. Estas

formas mencionadas se dan con mayor frecuencia en el trabajo y su objetivo común es que la persona abandone su puesto.

Para que una conducta pueda ser considerada como mobbing, Peralta (2004) menciona que debe ser repetitiva, basada en un desequilibrio de poder, una intención de causar miedo o hacer daño, involucrar abuso físico, psicológico o verbal y no ser provocada por la víctima. Estos elementos, con los factores que provocan acoso, se complementan para producir un acto violento y pueda ser considerado como acoso laboral.

2.5.5.1 Etapas del proceso del mobbing

Existe un proceso típico del mobbing, Llovera (2014) expone 4 fases dentro del proceso; la primera fase es la *etapa del conflicto*: surge un conflicto puntual que desencadena el proceso, puede ser por un conflicto de la empresa un reclamo, una persona nueva, cambios de tareas; o un conflicto interpersonal, las actitudes, relaciones, estilos de vida. En esta etapa se inicia un período de críticas y surge una agresión sin fundamentos, al no resolverse el problema da paso a la segunda fase.

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 un modo directo o indirecto hacia la víctima, cuyo objetivo es atacarle y apartarle socialmente de sus compañeros; la víctima no se da cuenta e incluso puede negar lo que le está sucediendo.

La *etapa de intervención de la empresa*: el acoso de lo que solo era conocido por los miembros del grupo ahora se extiende por toda la empresa hasta llegar a la parte directiva

donde tratan de actuar y buscar una solución al problema de hostigamiento; se realiza a través de una investigación y la solución puede ser positiva o negativa para la víctima.

La etapa final es la *exclusión de la vida laboral*: después de la investigación que realiza la empresa, se pueden dar varias soluciones como cambio de puesto, designarle tareas diferentes 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.

2.5.5.2 Clasificación del acoso psicológico o mobbing

El mobbing se clasifica dependiendo quien sea el agresor y quien sea el agredido. 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 *mobbing vertical* es aquel tipo de hostigamiento laboral que se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Se puede dar de dos maneras: ascendente o descendente, para Caamaño (2011), el mobbing ascendente se da “cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a una persona que se encuentra en una posición superior” (p, 220). Generalmente se da cuando una persona asciende a un puesto superior y tiene a su mando a sus colegas de trabajo.

El mobbing vertical descendente es el más común, se lo conoce también como bossing. Según Fernández & Nava (2010) se produce cuando una persona de posición jerárquica superior hostiga a un trabajador que se encuentra en un nivel más bajo, como puede ser un subordinado o un trabajador que se encuentre a su mando. Se lo hace a través de acusaciones, desprecios e incluso insultos.

El *mobbing mixto* según Arciniega (2009) es en el que a la conducta hostil de los propios compañeros se suma la actitud complaciente e incluso estimulante del empleador o de sus representantes, quienes no realizan nada a dicho acoso a pesar de tener conocimiento sobre éste debido a la denuncia de la víctima. Este tipo de hostigamiento tiene conocimiento la empresa, pero no realizan ninguna medida para resolver el problema.

2.5.5.3 Consecuencias del acoso psicológico

La persona que es víctima del acoso laboral tiende a mostrar consecuencias durante y después del hostigamiento al que se encuentra sometido durante su período de trabajo. Por ejemplo, se produce un deterioro de la confianza y de sus capacidades profesionales, se desvalora como persona, se producen enfermedades físicas y psicológicas como insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión, entre otros.

Otras consecuencias que se pueden producir son la agresividad o aumento de conflicto en los ámbitos tanto laborales como personales; aumento de problemas; el rendimiento laboral disminuye, existe un abandono de los amigos y rechazo por parte de su entorno, además en algunas ocasiones no cuenta con el apoyo de los familiares. Si no se realiza su respectivo tratamiento las consecuencias pueden incrementar.

2.5.6 Acoso sexual

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.

El acoso sexual se puede manifestar a través de conductas físicas, verbales y no verbales. Mansilla (2008) considera como conductas físicas los tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizquitos, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales. Las conductas verbales son las insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas y llamadas de teléfono ofensivas.

La conducta no verbal se relaciona con el acto de exhibir fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos. Para que se considere un acto como acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.

2.5.6.1 Tipos de acoso sexual

Dentro del acoso sexual se pueden establecer tres niveles; el acoso leve se da a través de chistes, piropos o conversaciones que tengan contenido sexual; el acoso moderado son las miradas, muecas y gestos lujuriosos; el acoso fuerte se produce a través de manoseos,

sujetar o acorralar a la persona. Estos niveles están relacionados con los tipos de acoso sexual que existen.

2.5.6.1.1 Chantaje sexual o quid pro quo

Este tipo de acoso sexual se produce principalmente por un chantaje que cuestiona al trabajador entre aceptar las exigencias de los requerimientos sexuales o ser perjudicado con ciertos beneficios de la empresa como el acceso y continuidad de la persona, salarios, promociones, tareas, horarios. Son producidos por una persona superior que tiene poder sobre el empleo y la persona.

El chantaje sexual puede ser de dos maneras: Explícito cuando hay una proposición directa de algún acto sexual o físico e implícito cuando la persona no ha sido solicitada sexualmente, pero otras personas de su mismo sexo y de situaciones similares aceptan mejorar sus beneficios que la empresa les proporciona solo por aceptar un chantaje sexual.

2.5.6.1.2 Ambiente laboral hostil

Es una conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona acosada. Según Moreno y Báez (2010) consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guardan relación con el trabajo que se está efectuando. Estas condiciones hacen que el trabajo sea más degradante y puede ser producido por personas relacionadas con el trabajo.

Un claro ejemplo de ambiente hostil, es cuando se realiza cualquier tipo de bromas persistentes y graves de carácter sexual, comentarios ofensivos sobre la vida íntima de la persona o un ejemplo más común es cuando se requiere que la mujer lleve una ropa

sexualmente insinuante, lo que produce un clima laboral negativo, hostil, humillante y su consecuencia es que no se pueda desarrollar adecuadamente en su ámbito laboral.

2.6 Programa de Intervención

Dentro de cada organización debe existir un programa de prevención de la violencia laboral, en el cual deben apelar los puntos mencionados anteriormente. Dentro de este programa se estima que exista una intervención si se produce algún acto de violencia contra los trabajadores de su empresa y que pueda tener un resultado eficaz tanto para el trabajador como la empresa.

Ante cualquier acto de violencia el empleador tiene la obligación de velar por los derechos del trabajador. 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. La empresa propiciará una investigación de los hechos denunciados tratando cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas

sean escuchadas y apoyadas en todo momento. 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. Este procedimiento tiene que realizarse con toda la respetuosidad y confidencialidad del caso.

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. Además ayuda a que la empresa y los trabajadores cumplan con eficacia las medidas preventivas.

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Enfoque

El enfoque es de tipo cuantitativo, pues para investigar sobre el problema planteado se realizó a través de la aplicación de una herramienta que pretende dar respuesta en forma estadística al problema. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. Este procedimiento fue utilizado para llegar a los resultados finales y dar paso a la propuesta formulada.

3.2 Alcance

El alcance es de tipo descriptivo en el cual se busca especificar las características del fenómeno que va a ser estudiado. En este caso se buscó especificar los parámetros que pueden intervenir en el fenómeno estudiado y que pueden ser utilizados para formular la propuesta.

3.3 Diseño

El diseño es de tipo no experimental de corte transversal. Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) las investigaciones de tipo no experimental buscan observar un fenómeno o suceso en su estado natural, es decir, sin influir en ninguna variable de manera intencional, sino simplemente analizarlo. Se considera de corte transversal pues este tipo de diseño facilita la descripción de las características de los sucesos estudiados en un determinado punto del tiempo. Para esta investigación los fenómenos fueron tomados tal

como son sin manipular su contexto natural, con el fin de describir la presencia y frecuencia de las situaciones de violencia en un tiempo único y saber de qué modo se produce dicha situación.

3.4 Población

Se realizó con el total de la población, que está constituido por 127 trabajadores que corresponde el 87 de trabajadores en el área operativa y el 40 de trabajadores en el área administrativa. Para la aplicación del instrumento la empresa cuenta con 6 células que son grupos de trabajadores de una misma área con un representante escogido entre ellos como líder del grupo, las cuatro primeras células se encontraron conformadas por el área operativa, todos del sexo masculino, mientras que las dos células siguientes se estuvieron conformadas por el área administrativa, tanto del sexo masculino como femenino.

La primera célula se estuvo constituida por el personal de camión, efluentes y mantenimiento; la segunda célula por el personal de corte, mantenimiento y efluentes; la tercera célula por el personal de mantenimiento civil, mantenimiento y efluentes; la cuarta célula estuvo conformada por el personal de mantenimiento, efluentes y auxiliares de aseguramiento y la célula cinco y seis estuvo conformada por el personal administrativo.

3.5 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la evaluación, fue el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo de Manuel Pando, este instrumento fue elaborado con el objetivo de tener diagnósticos más exactos de presencia o ausencia de acoso psicológico en el

trabajo y de acuerdo a su aplicación sus resultados permitan diseñar intervenciones y programas de prevención de riesgos para la salud.

El instrumento se compone de 22 reactivos (ítems) que cubren un amplio espectro posible de conductas, comportamientos, prácticas, considerados como expresiones de violencia laboral. Incluye además preguntas sobre quiénes son los (as) causantes de las situaciones señaladas en los reactivos (ítems): superiores, compañeros o subordinados, lo que permite determinar si el acoso es descendente, ascendente u horizontal (Díaz, Mauro, Toro, Villarroel & Campos, 2015). Este instrumento requiere de dos respuestas, el inciso A se refiere a con qué frecuencia le ha ocurrido en los últimos 6 meses en su actual trabajo, proporcionando cinco opciones de respuesta (de 0 = nunca a 4 = muy frecuentemente) y el segundo inciso B se refiere a la frecuencia con que ocurre respecto a sus compañeros, proporcionando tres alternativas de respuesta: "menos que a mis compañeros(as)"; o "igual que a mis compañeros(as)" o "más que al resto de mis compañeros(as)".

El IVAPT-PANDO es el primer instrumento construido y validado en un país latinoamericano

Para la validación del instrumento en Bolivia y Ecuador (Pando, Aranda, & Olivares, 2011) mostró fortaleza en su estructura factorial con un 48,2% de varianza explicada y un alpha de Cronbach de 0,89; lo que coincide con datos obtenidos en México, Chile y España. Estos estudios demuestran que el instrumento tiene una alta confiabilidad y validez para su aplicación. Para la validación de aplicación de este instrumento en la empresa, se solicitó a dos especialistas académicos y empresariales que completen el formato para así certificar la validez del instrumento. De esta manera se aseguró que el

instrumento cumpla los requisitos, expuestos en el Anexo 1, para que permita obtener resultados confiables y válidos.

3.6 Proceso Metodológico

Para llevar a cabo el proyecto de desarrollo, se procedió con el siguiente procedimiento metodológico.

El primer paso fue definir el problema, los objetivos, el tema de investigación, preguntas básicas, justificación, meta, y delimitación funcional. Al tener establecido lo mencionado anteriormente se procedió con la fundamentación teórica y metodológica del programa de prevención de violencia laboral. En la fundamentación teórica se comenzó indagando de lo más general hasta llegar a lo particular referente a la variable estudiada.

El siguiente paso fue definir la metodología utilizada en esta investigación. Se inició con la definición del enfoque, alcance y diseño; después se procedió con la identificación de la población a realizar la investigación, que conformó todo el universo. Después de obtener la población que participó en esta investigación se procedió con la validación del instrumento, que se realizó a través de expertos académicos y empresariales; después se dio paso a la aplicación del instrumento para identificar el nivel de presencia e intencionalidad de las conductas de violencia.

Antes de la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto al 10% de los trabajadores, que corresponde a 13 trabajadores tanto de la parte operativa como administrativa de la empresa PRODEGEL S.A. El motivo de la misma fue determinar el tiempo de ejecución, si los ítems se comprendían y si no había ninguna dificultad con algún inciso para llenar. Es así, que se determinó un tiempo de 20 minutos para la

aplicación de la prueba, y se anexó una tabla sociodemográfica en el instrumento, como se encuentra expuesto en el Anexo 2.

Para la aplicación del instrumento, se realizó una capacitación y sensibilización a todos los trabajadores en la sala de capacitaciones de la empresa, como se evidencia en el Anexo 3, el día que correspondía cada grupo pues todos los trabajadores se dividieron en grupos denominados “células” de afinidad de 20 a 25 personas; estas células fueron proporcionadas por la empresa. Este instrumento fue diseñado para que sea auto aplicado a pequeños grupos de trabajadores, con el acompañamiento de una persona experta que pueda explicar cómo se debe proceder a llenar el instrumento.

Una vez que se recolectaron los datos, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos a través del programa SPSS. Se pudo identificar el nivel de presencia, intensidad y acoso psicológico en el trabajo como se muestra en el capítulo de análisis de resultados. Además, se pudo verificar quién los causaba y qué ítems eran los más frecuentes entre los trabajadores.

Sobre la base de los resultados obtenidos y su análisis, se realizó la determinación de los parámetros para la elaboración de la propuesta de este trabajo. Se estableció una matriz diseñada por el Ministerio de Trabajo, la cual se modificó para diseñar el programa de prevención de la violencia laboral, como se expone en el Anexo 4, después de la matriz se elaboró el programa, cabe señalar que se utilizó como base los procedimientos, ya establecidos en la empresa. Dentro de este programa primero se estableció el objetivo y alcance del programa; se estableció los responsables del programa que son el gerente y recursos humanos; dentro de las definiciones se mencionaron sobre la violencia, tipos de

violencia, acoso psicológico. Se estableció la metodología con que se procederá en este programa. El protocolo de actuación se demostró por medio de un flujograma, lo que permite visualizar claramente el paso a paso del proceso; los documentos complementarios y la revisión histórica se incluyeron como políticas de la empresa. Finalmente, la propuesta fue validada por especialistas y profesionales en la materia. Como última actividad se redactaron conclusiones y recomendaciones. Las mismas tuvieron el fin de analizar brevemente la consecución de los objetivos planteados para el proyecto

CAPÍTULO IV

Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado. El análisis es de tipo descriptivo, para ello se evaluaron seis grupos llamadas “células” distribuidas por la empresa. Cada célula se estuvo conformada por diferentes cargos de trabajo, es por eso que se para el análisis se dividió en dos áreas: el área operativa conformada por cuatro células y el área administrativa conformada por dos células. Con la información obtenida se pudo dar paso a cumplir con el objetivo de determinar los parámetros para elaborar la propuesta.

4.1 Características de la población

Se expone las características de la muestra a través de la aplicación de la ficha sociodemográfica. Es necesario aclarar que el instrumento aplicado fue anónimo. La población estuvo formada por 127 trabajadores, 40 del área administrativa y 87 del área operativa. En las tablas que se muestran a continuación, se describen como variables sociodemográficas: el sexo, nivel de estudio, edad, cargo y área que pertenecen.

Tabla 4.1

Descriptivos del sexo de la población

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	111	87,4%
Femenino	16	12,16%

En la tabla 4.1 se observa que el sexo masculino con el 87,4% abarca la mayoría de la población dentro de la empresa, mientras que el 12,16% son del sexo femenino.

Tabla 4.2

Descriptivos del nivel de estudio de la población

Nivel de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	3,9%
Secundaria	76	59,8%
Superiores	46	36,2%

En cuanto al nivel de estudio en la tabla 4.2, se puede evidenciar que el nivel de estudio al que han llegado a culminar la mayoría de trabajadores es el de la secundaria con el 59,8%, se puede decir que, dentro de la formación académica en el manual de funciones, el nivel de estudio requerido es que los trabajadores tengan título de segundo nivel. Para algunos cargos, sobre todo en el área operativa, se acepta trabajadores desde primer nivel, por eso el 3,9% corresponde a personas que han completado la primaria. Para los cargos administrativos la mayoría de cargos requieren títulos de tercer nivel, el 36%2 de la población han concluido sus estudios superiores.

Tabla 4.3

Descriptivos de la edad de la población

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-30	36	30%
31-40	50	39,1%
41-50	20	23,7%

51-60	8	6,3%
61-70	1	0,9%
71...	0	0%

Para el rango de edad se tomó de base el rango etéreo de 18-99 años de Humberman (1974), en el cual distinguen seis ciclos en la adultez de los 18-30 “concentración en la propia vida, de 31-40 “concentración de las propias energías”, de 41-50 “afianzamiento y valores propios”, de 51-60 “mantenimiento de la posición alcanzada”, de los 61-70 “pensando en el retiro” y de los 71 en adelante “aumento de la desconexión” (citado en Muñoz, Monreal & Marco, 2001, p 102). El 39,4% de los trabajadores se encuentran en el rango de 31-40 años, en la concentración de sus propias energías motivo por el cual las bromas, poner apodos, intimidaciones, rumores son parte de su formación. El 0,9% se encuentran en el rango de 61-70.

Tabla 4.4

Descriptivos del área de la población

Área	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	40	31,5%
Operativo	87	68,5%

En la tabla 4.4 se observa que la población está comprendida por dos áreas, el área administrativa ocupa el 31,5%, mientras que el área operativa ocupa el 68,5%; la empresa se encuentra constituida por más personal operativo, que a su vez comprende diferentes cargos.

4.2 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

Tabla 4.5

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 4.5, 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 4.6

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 4.7

Acoso psicológico en el trabajo

Acoso	Frecuencia	Porcentaje
psicológico		
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 4.8

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 4.9 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 4.9

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 cumplir	17		1
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 (como si no la viera no existiera).	10	1	
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 4.9, 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 4.10

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 importante y necesaria para realizar mi trabajo	2	90	35
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 experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la atención de desacreditarme	4	90	33
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 4.10, 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.

CAPÍTULO V

Propuesta

5.1 Producto final

Al momento de realizar los objetivos previos a la elaboración de la propuesta, se pudo llegar a la parte final. Gracias a la investigación teórica, la metodología utilizada, los resultados obtenidos y los parámetros establecidos para la propuesta, es posible elaborar un programa de prevención de violencia psicológica en la empresa de producción PRODEGEL. S.A. El programa propuesto estará conformado por los siguientes elementos:

1. Objetivo y alcance
2. Responsables
3. Definiciones
4. Metodología
5. Documentos complementarios
6. Control de los registros
7. Anexos

5.1.1 Objetivo y alcance

Evitar que se produzcan situaciones de violencia en el trabajo, ya sea esta: física, sexual, o psicológica, con prácticas como el mobbing, por ejemplo, al ser éstas atentatorias de la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas

El presente programa es aplicable para todas las personas que trabaja en la Compañía Productor de Gelatina S.A. PRODEGEL.

5.1.2 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.

La Gerencia General, respalda toda acción encaminada al cumplimiento del programa de prevención de violencia laboral consignada en este instructivo, previniendo todo acto atentatorio a la dignidad de los trabajadores y sanciona conforme el Reglamento Interno de Trabajo, cualquier falta al mismo.

5.1.3 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, indirectas 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 hostigarle para eliminarlo progresivamente de su puesto.

Hay que poner de manifiesto que determinadas acciones hostiles pueden producirse puntualmente en el trabajo, sin embargo, para que puedan ser constitutivas de acoso

psicológico se requiere que sean acciones sistemáticas, habituales, reales, con duración determinada en el tiempo y dirigidas sobre una persona.

Por ello, no deben confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con el acoso psicológico. En el primer caso, se trata de situaciones de desacuerdo, ya que en el trabajo pueden producirse choques, discusiones y eventuales conflictos.

5.1.4 Metodología

5.1.4.1 Medidas preventivas

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.
- Información en cartelera al tiempo que se da la capacitación.
- Difusión de información digital sobre el tema a los trabajadores a través de medios electrónicos.

Objetivo	Capacitar anualmente sobre la violencia laboral y dar a conocer el programa de prevención
Responsable	Recursos Humanos
Duración	1 hora
Capacitador	Jefe de recursos humanos
Capacitados	Todo el personal
Lugar	Sala de capacitaciones

- **Instalar equipos de seguridad (botones de alarma, teléfonos celulares, sistemas de alarma):** Dentro de la empresa existen cámaras, con el objetivo de poder monitorear lugares que no son visibles y también tener una mejor visibilidad del proceso, sin embargo, esto no está destinado para vigilar a todo el personal, por eso es necesario que exista un sistema de alarma, poner a la vista información y restricciones, mantener una estricta política para el registro de visitantes, gafetes de identificación, controles de puerta, usar tarjetas de acceso limitado y cerraduras con códigos que puedan ayudar a las personas que se encuentran en peligro ya sea físico como psicológico
- **Rediseñar los lugares de trabajo para prevenir que el personal quede atrapado y pueda ser víctima:** Lo que se busca es tener una buena distribución y disposición de espacios, en donde las personas no corran el riesgo de ser víctima de algún acto de violencia y queden atrapadas. Las instalaciones que están bien iluminadas y despejadas, tanto por dentro como por fuera, desaniman la actividad delictiva. Aquí se puede modificar el proceso de producción, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas, es decir disminuir la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que con frecuencia suelen ocasionar este tipo de conductas.
- **Fomento del respeto y la consideración entre todos sus colaboradores, en cumplimiento de lo establecido en su Reglamento Interno de Trabajo:** Concientizar a los trabajadores sobre las consecuencias que puede recaer sobre ellos si se realiza algún acto de violencia o se perjudica a una persona, para eso se debe realizar una capacitación sobre el Reglamento Interno de Trabajo. Dentro de la

empresa se pueden realizar actividades que puedan interactuar los trabajadores entre ellos como campeonatos u otras actividades comunes.

- **Buscar atención médica para las víctimas:** Si se encuentra casos de violencia laboral dentro del protocolo se encuentra ayudar a las víctimas, más que una ayuda médica se debe buscar ayuda psicológica.
- **Línea directa de asistencia que esté disponible las 24 horas:** donde los trabajadores puedan usar en momentos de estrés emocional, financiero o relacionado con el trabajo, así como asesoramiento a corto plazo; recomendaciones; y servicios de seguimiento.
- **Feedbacks sobre problemas en el lugar de trabajo:** Los jefes inmediatos o los líderes de cada célula deben realizar reuniones en 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.**

5.1.4.2 Información y sensibilización:

La empresa propiciará la formación específica de todos los miembros de su organización sobre violencia en el trabajo, incluida la violencia psicológica, y el acoso sexual. Especialmente, proporcionará la formación adecuada a aquellos miembros de su organización que tengan alguna competencia en los procedimientos de denuncia de estas conductas.

5.4.1.3 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.

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 denuncia 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 tratando cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas en todo momento.

Para ello, se podrá llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil.

Luego de realizar la investigación se emitirá un informe detallado para determinar que los hechos de violencia se cometieron, 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; asimismo, se procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre el/la presunto/a acosado/a.

d) Falsas denuncias

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso en la situación denunciada, en cualquiera de sus modalidades, e igualmente se determinara la mala fe de la denuncia, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes, conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

e) Protección de datos

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

5.1.4.4 Protección de la salud

La empresa adoptará las medidas correctoras que le parezcan pertinentes en relación con las situaciones de acoso, para garantizar el derecho a la protección de la salud de los miembros de su organización. 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, ni tampoco contra las que atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones de acoso psicológico o sexual.

5.1.5 Documentos complementarios

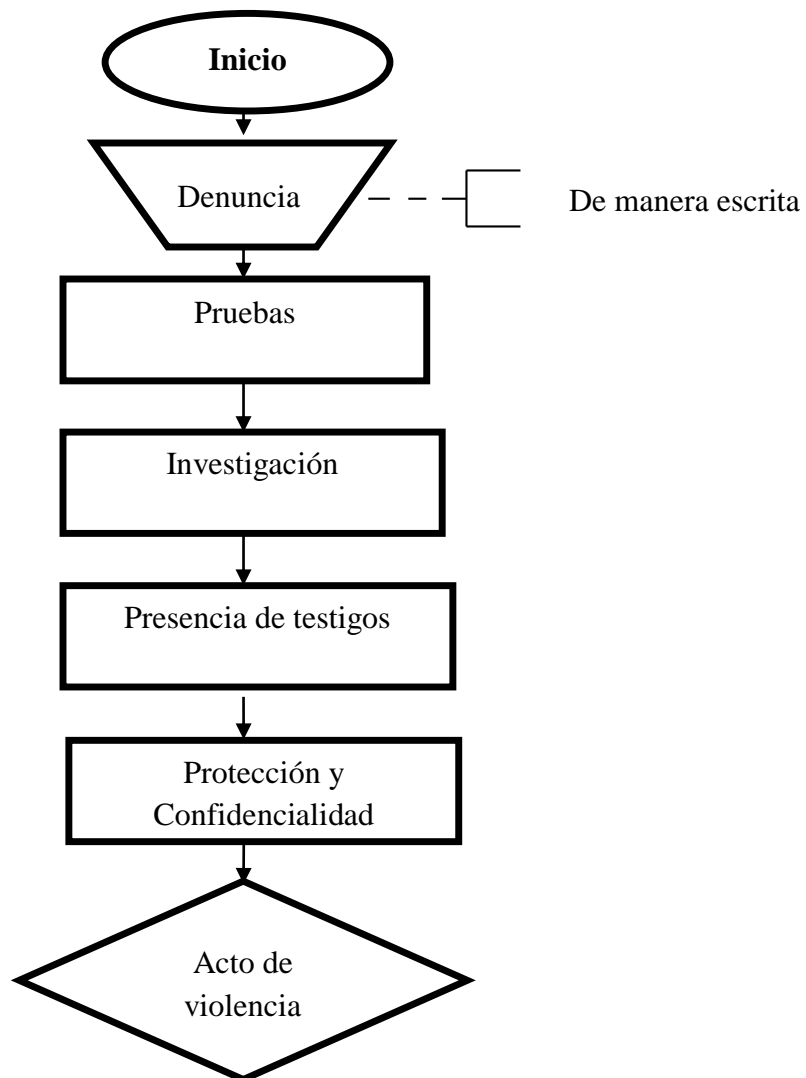
Constitución del Ecuador	Art. 331 "Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo."
Decisión 584	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) "Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos".
Resolución 957	Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b.

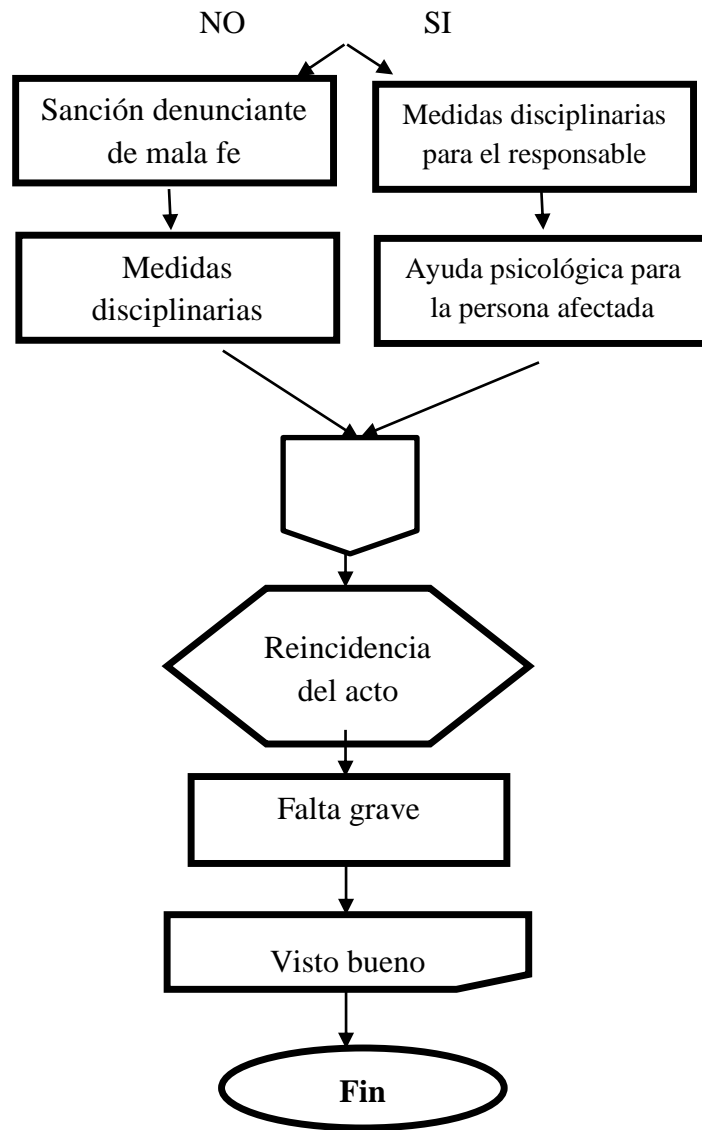
5.1.4.6 Control de registros

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Respons.	Período	Validez	Disposición
(Código)	o (Forma de Archivo)	n	n (Acceso al registro)	s. Archivo	Recolección n	registro	

5.1.4.7 Anexos

ANEXO A “Flujo del programa de prevención de violencia laboral”





CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 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.

6.2 Recomendaciones

- Implementar el programa de prevención propuesto.
- Evaluar el impacto del programa evaluando los niveles de violencia de forma anual.
- 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.

Bibliografía

- Administración Californiana de Salud y Seguridad Ocupacional de la Administración Norteamericana de Salud y Seguridad Ocupacional (1995). *Workplace violence prevention*. Consultado el 12 de abril del 2018, en <https://bit.ly/1zx9W4p>
- 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>
- Arciniega, R. (2009). El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17 (2), 13-23. Consultado el 16 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2IMs0pe>
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1-26. doi 10.1111/1467-839X.00024
- Caamaño Rojo, Eduardo. (2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (37), 215-240. doi 10.4067/S0718-68512011000200005
- Cortés, J.M. (2007). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid: Tebar
- Constitución de la República del Ecuador, 449 (2008). Consultado el 15 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2qQR44u>

- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons
- Dajas, F.(2010).El cerebro violento. Sobre la psicobiología de la violencia y los comportamientos agresivos. *Revista de Psiquiatría del Uruguay*, 74(1), 22-37.Consultado el 05 de marzo, en <https://bit.ly/2ItAGNQ>
- Díaz X., Mauro A., Toro J.P., Villarroel C., & Campos D. (2015). Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo -IVAPT-PANDO- en tres ámbitos laborales chilenos. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 7-14. doi.org/10.4067/S0718-24492015000100003
- Fernández S., M., & Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, (33), 62-95. Consultado el 16 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2rNJ4AS>
- Fidalgo,M.,Gallego,Y.,Ferrer,R.,Nogareda,C.,Pérez,G.,&García,R.(2009).Acoso psicologico en el trabajo: definicion. Barcelona: Notas Tecnicas de Prevencion. Consultado el 17 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2L9QpDF>
- Fierro, I. (2013). Comportamiento organizacional positivo: Implicaciones para la organización actual. *Centro de Investigaciones de la Universidad libre de Cartagena*, 8(2), 113-116. Consultado el 01 de abril del 2018, en <https://bit.ly/2wRuGgx>

- 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
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448. [doi](https://doi.org/10.5465/AMR.1984.4279673) 10.5465/AMR.1984.4279673
- 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/2IuNtUs>
- Henao, F. (2012). *Condiciones de Trabajo y Salud: diagnóstico integral*. (1ra. Ed). Bogotá: Ecóe
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, D.F.: McGrawHill.
- Jiménez, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia*, 19(58), 13-52. Consultado el 03 de abril del 2018, en <https://bit.ly/2gNx8Nv>

- 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>
- Mansilla, F. (2008). Acoso sexual en el trabajo. *Psicología on line*. Consultado en <https://bit.ly/2rOnJba>
- Manzano, E. (2011). Violencia laboral: Historia de un proceso. *Federación Judicial Argentina*. Consultado en <https://bit.ly/2LdiR7K>
- Martínez, S. (2000). El estudio de la integridad mental en su relación con el proceso de trabajo. *Salud de los trabajadores*, 5(1) 6-18. Consultado el 15 de abril, en <https://bit.ly/2Kvc8EP>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). DSST-NT-25 *Factores y riesgos laborales psicosociales*. Consultado el 03 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2Ima6du>
- 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. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT

OIT. (1998). La Violencia en el Trabajo: Un Problema Mundial. Consultado el 19 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2IDJGRa>

OIT. (2009). Los Convenios de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

Consultado el 17 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/2vCWLrx>

OIT. (2013). Acoso sexual en el trabajo y masculinidad. Costa Rica: OIT

OMS. (1995). *Salud ocupacional para todos*. Ginebra: OMS

OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*.

Ginebra: OMS. Consultado el 10 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/18f0jif>

OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, D.C.,

Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud, 2002. Consultado el 10 de marzo del 2018, en <https://bit.ly/WrmOvv>

Pando M., Aranda C., Preciado L., Franco S., & Salazar J. (2006). Validez y

confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11 (2), 319-332. Recuperado el 30 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2LI2noc>

Pando M., Aranda C., & Olivares D. (2011). Análisis factorial confirmatorio del

inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando) para

BOLIVIA Y ECUADOR. *Liberabit* 18(1), 27-36. Recuperado el 30 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2suRWvE>

Peña, R. (2013). *Acoso Laboral*. Colombia: Ediciones de la U Colombia

Peralta, M. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122. Consultado el 16 de mayo del 2018, en <https://bit.ly/2ImTYsj>

Piñuel, I. (2003). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Punto de Lectura

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

Serrano, D. (2018). El acoso laboral en Ecuador se sanciona con despido. *El Comercio*, pp. 16.

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>

Schat, A. C. H., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace aggression. En J. Briling, E. K. Kelloway y M.R. Frone (eds), *Handbook of work estress* (pp.189-218). Sage Publications, Inc. Consultado el 28 de abril en, <https://bit.ly/2kOuP82>

Wright, T. (2003). Positive organizational behavior: an idea whose time has truly come.

Wiley InterScience, 24, 437-442. Doi 10.1002/job.197

ANEXOS

Anexo 1

Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

El cuestionario que usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas.

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

RESPUESTAS.

A

4 - Muy Frecuente

3 - Frecuentemente

2 - Algunas Veces
compañeros

1 - Casi Nunca

0 - Nunca

B

(-) Menos que a mis compañeros

(=) Igual que a mis compañeros

(+) Más que al resto de mis

La (s) personas (s) que me producen las cosas arriba mencionadas es:

Mi (s) superior (s) SI NO

Compañero (s) de trabajo SI NO

Subordinado (s) SI NO

<u>PREGUNTAS</u>	A	B
1.- Recibo ataques a mi reputación		
2.- Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3.- Recibo burlas , calumnias o difamaciones públicas		
4.- Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5.- Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6.- Se me impide tener información que es 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)		
8.- Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9.- Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
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.		
11.- Se castigan mis errores, fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12.- Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa		
13.- Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14.- Siento que se me impide expresarme		
15.- Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16.- Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17.- Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera).		
18.- Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
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		

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

Anexo 2

Edad:	Sexo:	Área:	Estado civil:
Cargo:	Estudios: Primarios ____ Secundarios ____ Universitarios ____		

Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

El cuestionario que usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas.

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

RESPUESTAS.

A

- 4 - Muy Frecuente
- 3 - Frecuentemente
- 2 - Algunas Veces
compañeros
- 1 - Casi Nunca
- 0 - Nunca

B

- (-) Menos que a mis compañeros
- (=) Igual que a mis compañeros
- (+) Más que al resto de mis

<u>PREGUNTAS</u>	A	B
1.- Recibo ataques a mi reputación		
2.- Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3.- Recibo burlas , calumnias o difamaciones públicas		
4.- Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5.- Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6.- Se me impide tener información que es 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)		

8.- Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9.- Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
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.		
11.- Se castigan mis errores, fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12.- Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa		
13.- Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14.- Siento que se me impide expresarme		
15.- Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16.- Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17.- Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera).		
18.- Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
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		
20.- Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21.- Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente , que las que se ofrecen a otros compañeros		
22.- Se bloquea o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

La (s) personas (s) que me producen las cosas arriba mencionadas es:

Mi (s) superior (s) SI NO

Compañero (s) de trabajo SI NO

Subordinado (s) SI NO

Anexo 3







*Prevención de la
violencia laboral*

LA PACIENCIA Y EL TIEMPO HACEN MAS
QUE LA FUERZA Y LA VIOLENCIA

Anexo 4

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR	INGRESOS Y DATOS DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR DEL INDICADOR		META	PORCENTAJE DE AVANCE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	AÑO	PROGRAMACIÓN ANUAL												ACTIVIDADES PENDIENTES / OBLIGACIONES						
				NUMERADOR	DENOMINADOR							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre							
Prevenir todo tipo de violencia en la empresa, incluida la psicológica, ejecutando un programa de prevención que busca generar un entorno laboral saludable, seguro y estable para los trabajadores.	Desarrollar el programa de prevención de violencia en el ámbito laboral que incluye la psicológica	Elaborar el programa de prevención de violencia psicológica en el trabajo	Programa conocido y discutido en la Unidad de Seguridad	NUMERADOR	1	100%	100%	Acta de la Unidad de Seguridad	\$ 500,00	Jefe Talento Humano / Unidad de Seguridad	2017	x																		
			DENOMINADOR	1																										
	Aprobar el programa de prevención de violencia psicológica en el trabajo e incluirlo en el sistema documental de la empresa	Programa aprobado por la Gerencia e incluido en el sistema documental	NUMERADOR	1	100%	100%	Sistema Documental de la Empresa	\$ 200,00	Jefe de Talento Humano																					
			DENOMINADOR	1																										
	Implementar el programa de prevención de violencia en el ámbito laboral que incluye la psicológica	Divulgación a todo el personal del programa de prevención de violencia psicológica en el trabajo a implementarse	(Número de trabajadores capacitados / número de trabajadores programados capacitar) * 100	NUMERADOR	120	100%	96%	Registro de Asistencia	\$ 100,00	Jefe de Talento Humano																				
				DENOMINADOR	125																									
		Capacitación a todo el personal sobre tipos de violencia, mobbing y medidas de prevención.	(Número de trabajadores capacitados / número de trabajadores programados capacitar) * 100	NUMERADOR	120	100%	96%	Registro de Asistencia	\$ 100,00	Jefe de Talento Humano																				
				DENOMINADOR	125																									
		Implementación de cartelera informativa	(Número de carteleras implementadas / total de carteleras en la empresa) * 100	NUMERADOR	7	100%	100%	Registro fotográfico.	\$ 50,00	Jefe de Talento Humano																				
				DENOMINADOR	7																									
		Difusión de videos informativos sobre violencia psicológica y sus efectos (acoso laboral- mobbing)	(Número de video foros realizados / total de video foros planificados) * 100	NUMERADOR	2	100%	100%	Registro de Asistencia, archivo de video	\$ 50,00	Jefe de Talento Humano																				
				DENOMINADOR	2																									
	Entrega de trípticos con información sobre prevención de la violencia en todos los ámbitos	(Número de trípticos entregados / total de trabajadores de la empresa) * 100	NUMERADOR	120	100%	96%	Registros de asistencia, material ocupado en capacitación	\$ 200,00	Jefe de Talento Humano	x																				
			DENOMINADOR	125																										
	Promover la denuncia de casos vulnerables o que se encuentran en situación de violencia laboral y ejecutar el protocolo de actuación.	(Número de situaciones atendidas / total de denuncias realizadas)	NUMERADOR	0	100%	100%	Registros de denuncias	\$ -	Jefe de Talento Humano	x		x	x	x																
DENOMINADOR			0																											
Evaluación de la Implementación del programa de prevención de violencia en el trabajo	Revisión de la Matriz de cumplimiento de indicadores en la Unidad de Seguridad	cumplimiento => 80%	NUMERADOR	85	100%	100%	Matriz programa de prevención de violencia	\$ -	Jefe Talento Humano / Unidad de Seguridad																					
			DENOMINADOR	80																										

NUMERO DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA	127	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL	96%	PRESUPUESTO TOTAL	300
--------------------------------------	-----	--------------------------------	-----	-------------------	-----

