



**Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del título de:  
Licenciada en Trabajo Social

**TEMA:**

**Identificación del Acoso Laboral o Mobbing en los empleados dentro  
de la Empresa Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda, en el año 2016.**

**Autor:**

Reyes Campoverde Gema Elizabeth

**Directora de tesis**

Lcda. Patricia López Mero. Mg.

Manta – Manabí – Ecuador

2016

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**TEMA: “IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LOS EMPLEADOS DENTRO DE LA EMPRESA FRESH FISH DEL ECUADOR CIA LTDA, EN EL AÑO 2016”.**

SOMETIDO A CONSIDERACIÓN DE LA AUTORIDAD DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, COMO REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE *LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL*,  
DECLARA:

### **APROBADO FIRMA**

Lic. Patricia Lopez Mero, Mg. ....  
**DECANA DE FACULTAD**

Lic. Patricia Lopez Mero, Mg. ....  
**TUTOR DE INVESTIGACIÓN**

### **CALIFICACIÓN**

### **FIRMA**

**MIEMBRO TRIBUNAL** ..... ..

**MIEMBRO TRIBUNAL** ..... ..

**MIEMBRO TRIBUNAL** ..... ..

## CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN DEL TUTOR

**Certifico** haber realizado el asesoramiento y revisión prolija del trabajo de investigación titulado **“IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LOS EMPLEADOS DENTRO DE LA EMPRESA FRESH FISH DEL ECUADOR CIA LTDA, EN EL AÑO 2016”**. De la Srta. **Reyes Campoverde Gema Elizabeth**, por lo que autorizo la presentación para la defensa previa y aprobación respectiva.

Manta, \_\_\_\_\_ del 2017

---

**Tutor de Trabajo de Titulación**

## AUTORÍA

**Yo, Gema Elizabeth Reyes Campoverde**, demuestro ser la autora del presente trabajo de fin de carrera y eximo expresamente a la **Honorable Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí** y a sus representantes legales de posibles reclamos.

Los contenidos presentados en este informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad y sumo compromiso del autor.

---

**Reyes Campoverde Gema**  
**C.I. 131228995-0**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser el creador y darme la fuerza que he necesitado en mi vida en alcanzar uno de mis objetivos de aprendizaje, por la oportunidad de la vida que me ha dado.

Agradezco a cada persona que me acompañó durante este largo camino de aprendizaje, cumpliendo cada objetivo propuesto.

A mi madre por ser la base fundamental y que gracias a su esfuerzo y sacrificio he tenido su apoyo incondicionalmente, la fuerza de mi padre desde el cielo que me acompañó en cada momento. A mi familia que siempre tuve presente sus consejos de lucha y perseverancia, en seguir adelante y no dejarme vencer por cada obstáculo presente.

Agradezco a mi compañero de vida quien fue parte de este proceso, mi empuje en mi carrera, mi sustento en este largo camino, agradezco por estar siempre apoyándome incondicionalmente en todo lo que me proponga.

A los Docentes de la Facultad mis más sinceros agradecimientos por haberme brindado sus conocimientos y poder culminar con mi proyecto de titulación.

Muchas Gracias a todos.

**Gema.**

## **DEDICATORIA**

Desde mis más sinceros sentimientos dedico este trabajo:

A Dios por ser la luz que me acompaño y protegió en cada momento.

A los Padres que Dios me dio, por su fuerza y sacrificio y consejos de lucha.

Mi esposo que con su ayuda y empuje pude avanzar a esta gran meta.

Dedicado también para mi familia por su apoyo incondicional.

A mis amigos que gracias a sus consejos me ayudaron a ser mejor cada día

A todos ellos con amor.

**Gema.**

## Índice de Contenido.

1	CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....	2
1.1	Introducción. ....	2
1.2	Tema.....	4
1.3	Línea de Investigación .....	4
1.4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	5
1.5	Formulación del Tema. ....	10
1.6	Preguntas directrices. ....	11
1.7	Objetivos. ....	11
1.7.1	Objetivo General. ....	11
1.7.2	Objetivos Específicos.....	11
1.8	Justificación.....	11
2	CAPITULO II: MARCO TEÒRICO DE LA INVESTIGACIÒN .....	13
2.1	Antecedentes de la Investigación. ....	13
2.1.1	El Mobbing: Historia y antecedentes del Mobbing.....	13
2.2	Fundamentación Teórica. ....	20
2.2.1	Acoso, Laboral y Mobbing .....	20
2.2.2	Acoso .....	20
2.2.3	Laboral .....	20
2.2.4	Mobbing.....	21
2.2.5	Los Tipos de Mobbing .....	21
2.2.6	Grados de Mobbing.....	25
2.2.7	Factores de Riesgo .....	26
2.2.7.7	Características relativas al acosador .....	32
2.2.8	Teorías desde el Trabajo Social. ....	39
2.3	Fundamentación Legal. ....	45
2.3.1	Regulación del Acoso Laboral al Trabajador.....	45
2.3.2	La Unión Europea y el derecho comparado. ....	45
2.3.3	El acoso laboral en el Ecuador .....	47
2.3.4	Legislación Ecuatoriana que protege al trabajador y sus derechos.....	53
2.3.5	TITULO IV: DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO - CAPITULO I.....	58
2.3.6	CAPÍTULO II : DE LOS ACCIDENTES .....	59

2.3.7 CAPITULO IV: DE LAS INDEMNIZACIONES.....	59
2.3.8 Sustento Legal.....	63
2.3.9 El Acoso Laboral dentro del Código del Trabajo y la propuesta del nuevo Código de Trabajo.....	64
<b>3 CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>67</b>
3.1 Tipos de Investigación.....	67
3.2 Nivel de Investigación.....	67
<b>3.1. Métodos de investigación.....</b>	<b>67</b>
<b>3.2. Población y muestra.....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.1. Población.....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.2. Muestra.....</b>	<b>68</b>
<b>3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....</b>	<b>68</b>
3.3 CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	70
3.4 Conclusiones.....	90
3.5 Recomendaciones.....	91
4 Bibliografía.....	93
ANEXOS.....	96
4.1 Entrevista con Responsable de Talento Humano.....	96
4.2 ENCUESTA.....	98
4.3 IMAGENES.....	99



## INDICE DE PREGUNTAS.

Gráfico 1 Pregunta 1: Usted tiene buenas relaciones con sus familiares .....	70
Gráfico 2 Pregunta 2: Algún familiar ha sido víctima de acoso laboral.....	71
Gráfico 3 Pregunta 3: Está de acuerdo con el cargo que le asignaron.....	72
Gráfico 4 Pregunta 4: En sus estudios secundarios (colegio) tenía inconvenientes con sus compañeros.....	73
Gráfico 5 Pregunta 5: En el momento de ingresar a laboral en la empresa, tenía buena comunicación con su jefe inmediato .....	74
Gráfico 6 Pregunta 6: Usted empezó con una buena interacción dentro de su área laboral.....	75
Gráfico 7 Pregunta 7: Es responsable con su trabajo .....	76
Gráfico 8 Pregunta 8: Entrega a tiempo las tareas que le pone su jefe.....	77
Gráfico 9 Pregunta 9: La empresa le da a conocer sus derechos como trabajador.....	78
Gráfico 10 Pregunta 10: Cree usted que el empleado no rinde si está en situación de acoso .....	79
Gráfico 11 Pregunta 11: Cree usted que el empleado no rinde si está en situación de acoso .....	80
Gráfico 12 Pregunta 12: Tiene algún conocimiento de personas que han sido víctimas de acoso laboral.....	81
Gráfico 13 Pregunta 13: Se ha molestado en algún momento con su jefe inmediato .....	82
Gráfico 14 Pregunta 14: El trabajo en grupo es de su agrado .....	83
Gráfico 15 Pregunta 15: Ha tenido problemas con algún compañero de trabajo .....	84
Gráfico 16 Pregunta 16: En la empresa saben manejar los conflictos que se presenten .....	85
Gráfico 17 Pregunta 17: La relación con jefes de otras áreas es cordial .....	86
Gráfico 18 Pregunta 18: Ha participado alguna vez en un acoso laboral .....	87

Gráfico 19 Pregunta 19: Ha sido usted víctima de acoso laboral.....	88
Gráfico 20 Pregunta 20: El Acoso Laboral genera sentimientos de venganza.....	89

## INDICE DE IMÀGENES

IMAGEN 1 Parte exterior de la empresa.....	99
IMAGEN 2 Fileteo de Pescado. ....	99
IMAGEN 3 Recorte de Pescado. ....	100
IMAGEN 4 Empacado de Pescado. ....	100
IMAGEN 5 Limpieza de Pescado. ....	101
IMAGEN 6 Entrevista con el Gerente General de la empresa. ....	101
IMAGEN 7 Realizando encuesta al personal Administrativo. ....	102
IMAGEN 8 Entrevista con la Responsable de Talento Humano ....	102
IMAGEN 9 Junto a la Responsable de Talento Humano. ....	103

# 1 CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Introducción.

El acoso laboral es una problemática social. Emerge en el trabajo, en la escuela, en la familia, en la vivienda y también en los medios de comunicación. Hasta ahora se han dado respuestas a los aspectos legales y de la salud. A los trabajadores sociales nos toca abordar el acoso en toda su extensión; ya es hora de empezar a buscar respuestas a esta problemática social.

Muchos se preguntaran qué relación existe entre el trabajo social y el mobbing, y no verán ningún nexo entre ambos. Contrariamente a ellos, el trabajador social es el profesional más idóneo para intervenir en casos de mobbing; tanto en la recuperación terapéutica de las víctimas de mobbing como en la defensa judicial de sus derechos y en sus respectivas facetas de terapeuta social. Vamos a intentar justificar la relación entre el Trabajo Social y Mobbing, a fin de provocar una reflexión de la profesión que incite en abrir el acoso laboral como un nuevo campo de intervención social. Se debe de tener en cuenta la emergencia social del fenómeno del mobbing, denominado la plaga del siglo XXI, la especialización propia de nuestra profesión hacia las personas con necesidades sociales y la especificación propia del trabajo social, potenciando los recursos personales e individuales para la resolución de una situación problemática.

La conjunción de la atención al necesitado social y potenciación de los propios recursos, nos hace los profesionales más idóneos para la atención a la víctima de acoso en el trabajo, para la ayuda a los familiares de los afectados y para promover una sensibilización de la sociedad ante este fenómeno. Sabemos que las víctimas de acoso presentan síntomas de grave afectación de la salud, que son las

secuelas físicas y psíquicas de la violencia recibida. La violencia del acoso ha podido ejercerse por contar con las medidas organizacionales, sociales y laborales, que han propiciado y fomentado el proceso de agresión. Cuando manifiesto que, los Trabajadores Sociales somos los profesionales más idóneos para intervenir, debe ser entendido sin menoscabo de la tarea específica de otros profesionales; debe ser entendida de la misma manera que se entiende la intervención del trabajador social en la atención a la infancia, a la mujer, al adulto mayor, al trabajador en búsqueda de ocupación, a la familia, minorías étnicas, al disminuido, es decir a toda aquella persona que "atendiendo a las especiales circunstancias que concurren queda en situación de desigualdad social". Nadie puede negar que la víctima de mobbing como afectado por la plaga del siglo XXI es el nuevo excluido social, es de fácil comprensión entender que el profesional del trabajo social que se ocupa del bienestar de la infancia a menudo va a encontrarse con casos de acoso escolar, también aquel que se ocupa del bienestar del adulto mayor va a conocer situaciones de acoso inmobiliario. De una manera menos evidente, pero igualmente cierta, los trabajadores sociales que atienden a la mujer, a las minorías étnicas, a los disminuidos, han de estar prestos a encontrar situaciones de acoso moral más o menos camufladas, así como podemos encontrar en diversas instituciones el acoso laboral.

Existen dos ventajas evidentes, para el afectado por mobbing, si el Trabajador Social de la organización, se forma adecuadamente para poder intervenir con los niveles de calidad que requiere la atención a personas que han recibido dosis regulares y persistentes de agresión. Estas ventajas son:

- El abordaje global y
- La gratuidad del servicio.

Vamos a explicarlos, la ventaja del abordaje global estriba en que, además de atender a la víctima se incluye a su entorno próximo en el plan de intervención social, por lo que las probabilidades de una resolución positiva del caso aumentan. La ventaja de la gratuidad del servicio parece obvia, pero tiene dos componentes añadidos, uno referente a la víctima ya que le ayuda a restañar heridas, y otro componente a nivel social, ya que hace a la sociedad responsable de subsanar, en parte, la incapacidad de la misma para el control social de situaciones de violencia propias del acoso. Nuestra avanzada sociedad, todavía se manifiesta incapaz de prevenir situaciones de acoso laboral en el trabajo. A los Trabajadores Sociales se nos plantea el reto de motivarnos para iniciar una formación adecuada basada en el conocimiento del proceso de acoso, para posteriormente aprovechar las herramientas propias del trabajo social a fin de ser aplicadas a estas situaciones, mediante el diseño de un Plan de Intervención individual, grupal y comunitaria.

## **1.2 Tema**

Identificación del Acoso Laboral o Mobbing en los empleados dentro de la Empresa Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda, en el año 2016.

## **1.3 Línea de Investigación**

Justicia, protección y Derechos Humanos y familia, generación y género.

#### 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Acoso Laboral es tan antiguo como el propio trabajo, aunque se haya intensificado. La situación de que un trabajador se vea marginado, hostigado, vejado, por sus compañeros o por su jefe, para que aborrezca la situación y se marche, entonces se ha seguido manifestando tras la aparición del Derecho del Trabajo.

¿Cuántas situaciones deben enfrentar los trabajadores de hoy para mantenerse en el empleo?. Todas estas situaciones provocan insolidaridad y ausencia de colaboración entre ellos, hasta el silencio y la no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo y su jefe. Este último goza de una ventaja "competitiva" con respecto a los subordinados porque en una relación jurídica que se distingue por el componente de la asimetría, desigualdad entre las partes a favor del que paga y no del que ofrece la fuerza de trabajo. El que produce los medios de trabajo, el que produce los bienes necesarios para el desarrollo, el que gestiona algo, el que presta un servicio, en lugar de ser el privilegiado, el que crea y desarrolla, se convierte en el culpable de todos los males del discurso, cuando se trata de mediar ante un conflicto de acoso.

Se culpa al trabajador de los gastos, los empresarios se lamentan de la imposibilidad de abaratar costos ante la "intransigencia" de los dirigentes sindicales en la negociación laboral. ¿Cómo no pueden entender que los trabajadores no son los que influyen negativamente en la reducción de las ganancias y las utilidades del empresario? Al contrario, por ser los que crean las riquezas, deben ser los que gocen de la mayor protección, del mejor clima de trabajo, del ambiente más propicio para el despliegue de sus fuerzas y su inventiva.

Determinar si existe o no el Acoso Laboral en nuestro lugar de trabajo, es un flagelo que debe despertar el interés de todos, como la importancia en la escogencia de la empresa objeto de estudio, tal inclinación radica en que esta entidad por su magnitud empresarial representa uno de los sectores más importantes en el desarrollo laboral de la región y a su vez porque a lo largo de la historia ha sido protagonista en las negociaciones colectivas de su convención laboral, las cuales siempre han estado marcadas por despidos, desplazamientos forzosos por amenazas y muertes de trabajadores y dirigentes sindicales. El área de Recursos Humanos (Psicología Organizacional) se gestiona todo lo competente al personal, como lo es: riesgos para los trabajadores, los sistemas de calidad total, la evaluación del desempeño, competencias laborales, el tele trabajo, el autoempleo, la subcontratación, etc.

Un buen desempeño de desde el área organizacional, permite contribuir en la creación de ambientes de trabajo saludables, evitando de esta manera que se presente humillación, desprotección y acoso a los trabajadores.

El Acoso laboral no distingue del nivel cultural, la idiosincrasia popular, el idioma, la religión, el nivel de desarrollo y educacional, el país, su gente, su historia, costumbres y otros parámetros vinculados con el desarrollo humano; puesto que es una pandemia que se ve a todo nivel, afectando a las personas tanto física, moral o psicológicamente, comenzando por hechos insignificantes, que pasan casi inadvertidos, hasta llegar al verdadero "terrorismo" en el ambiente laboral.

En las relaciones de trabajo el mobbing laboral está determinado por actividades laborales tendientes al acoso psicológico del trabajador, materializado por conductas agresivas, humillantes y vejatorias de sus superiores o compañeros de trabajo, cuyos efectos son desbastadores y afectan varios ámbitos de la vida de las personas, con implicaciones negativas para la víctima, la familia, la propia



organización laboral y la sociedad en su conjunto. Este es un acto antijurídico contrario a lo que prescriben los artículos 33; 66, numerales 18, 19, 20 y 21 y 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, normas que garantizan a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable; el desarrollo de sus labores en un ambiente adecuado y propicio; el derecho al honor y al buen nombre, la protección de sus datos de carácter personal; a la intimidad personal y familiar.

En el Ecuador, previo a la creación del Código de Trabajo, se establecieron diferentes normas y leyes, las mismas que regulaban parcialmente las relaciones laborales existentes entre trabajadores y empleadores, posteriormente se recopilaron todas aquellas para crear el Código de Trabajo en el año de 1938. El 20 de julio se reunieron un gran número de obreros de diferentes ramas, los cuales lo analizaron y aprobaron, sin embargo, dado que la ley debe entrar en vigencia mediante Registro Oficial, el 10 de agosto la Asamblea Constituyente lo pone en conocimiento del Pleno para su análisis y finalmente en octubre entra en vigencia en el país. (PCMLE, 2011)

Actualmente el Código de Trabajo regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, por lo que debe contener de manera específica todo tipo de inter relaciones en el ambiente laboral. Es en esta norma jurídica donde se debe establecer el problema de acoso laboral para garantizar los derechos laborales de los trabajadores víctimas de este tipo de violencia.

Entre las causas del estrés o violencia laboral se mencionan la falta de tiempo para desarrollar de manera efectiva el trabajo, excesivas exigencias laborales, miedo a lesiones, deficientes relaciones interpersonales con los compañeros o superiores,

amenaza de despido. El miedo a la autoexclusión laboral forzada, así como a la exclusión social, lleva a muchos trabajadores a aguantar hasta límites insospechados, afectando su salud física, psíquica y social, lo cual puede provocar respuestas dañinas cuando hay conflictos entre exigencias del empleo y el nivel de control de ese trabajador. (Tonini, 2011).

“Es difícil saber cuándo una persona aparentemente equilibrada comienza a perder el control, generalmente se ha podido observar que sin darse cuenta el dolor emocional se transformó en intenso dolor físico seguido de agotamiento y la falta de motivación o depresión” (Goleman, 1999).

El acoso laboral o “mobbing” es considerado un riesgo laboral psicosocial grave que conlleva a patologías crónicas. El trabajador que no conoce cuál es su rol porque no está definido o porque se le cambia permanentemente, se encuentra indefenso y su nivel de estrés tóxico aumenta. “Los problemas pueden llegar en contadas ocasiones incluso hasta el suicidio o a hacer daño a las personas que los rodean con el pretexto de venganza, es por eso que el Estado debería proporcionar apoyo socioemocional a las personas cuando existen períodos de crisis” (Kahale, 2007) (Rodríguez, 2013).

El estrés provocado por el acoso laboral ocurre en todos los niveles: individual, grupal y organizacional, entre los problemas sociales que ocasiona se encuentran: sentimiento de fracaso, impotencia, frustración, apatía, drogodependencia, inestabilidad ocupacional, exclusión social. “Hay que tomar en cuenta que a causa de su etiología u origen, no es fácil aplacar los mecanismos que lo desencadenan, los cuales incluso paradójicamente son bien vistos cuando las estrategias se enfocan en los resultados” (Letelier, 2014).

En una encuesta realizada en Europa a 21.500 trabajadores, se identificó que el 8% de la población activa ha sufrido acoso laboral, lo cual no llama la atención pues se ha identificado como normal a jefes que jamás se conforman con los sacrificios de sus trabajadores y son prepotentes, incluso cuando no pueden obtener nada a cambio, todo ello parte de la adaptación a un mundo cada vez más competitivo e individualista. (Rodríguez, 2013)

El acoso laboral en el lugar de trabajo es problema de todos, a los trabajadores “poco rentables” no es raro que se les aplique la técnica de excluirlos, vigilarlos y agotarlos para que se autoexcluyan. “El sistema laboral desde la perspectiva de usar y tirar lo que no le es útil, requiere de un lugar donde las personas puedan recurrir y sepan qué hacer, para evitar muertes anunciadas, consecuencia de los cambios de personalidad que alteran el sentido ético del acosado” (Puertas, n.d.).

Mientras se exija producir a cualquier precio y la inseguridad laboral exista, siempre habrá quienes necesiten tratar a los demás como objetos, convencidos de que “quien pega primero, pega dos veces”, por necesidad de prestigio o éxito. Según Soto (Soto & Tisoco, 2005): Los seres humanos son los únicos animales que han encontrado la fórmula para devorarse moral y psicológicamente sin dejar huella cuando de cuidar el puesto de trabajo se trata.

Cada vez más antropólogos, historiadores, filósofos, biólogos, sociólogos y psicólogos coinciden en que la evolución social del ser humano siempre va unida a los peligros. Hoy en día existe mayor inversión de tiempo en el mundo laboral que en el cultivo de los valores y costumbres. “La situación económica que existe es el ambiente adecuado para que se produzcan enfermedades laborales” (Rodríguez, 2013)

Las razones de peso más importantes por las cuales se da el acoso laboral en las empresas son: la desinformación, pérdida de seguridad y autoconfianza, falta de formación. “El acoso se puede frenar si se detecta en las primeras fases, por eso es necesario contar con estrategias de autoprotección, ayuda psicológica, soporte jurídico o apoyo de sindicatos. El primer paso fundamental es que los trabajadores conozcan cómo se produce y evoluciona el “mobbing”” (PCET-MALUR, 2011).

Un trabajador es “empequeñecido” cuando ocupa el lugar de víctima porque está en el punto de mira de alguien que lo acosa, lo cual provoca un sentimiento de que ha perdido algo importante de su existencia, no por debilidad sino porque se lo ha convertido en el basurero del grupo, sobre el cual recaen las burlas, críticas, comentarios malintencionados y rumores (Rodríguez, 2013).

El acosador se vale de argumentos convincentes para confundir a quién se ha convertido en su objetivo, utiliza frases como “es por el bien de la empresa”, con el propósito de buscar aliados, también utiliza estrategias como controlar, vigilar. “Para perpetuar el maltrato y evadir la defensa, en el acoso laboral, el colocar a una persona en posición de inferioridad es requisito fundamental” (Rodríguez, 2013).

La víctima es señalada, se la hace sentir culpable de algo hasta que se autoexcluya, con el argumento de que no es capaz de realizar sus funciones. El acosador adquiere su papel en el momento en el cual siente que una persona puede ser “peligrosa” y puede limitar su poder, en ese momento se torna necesario trazar una línea entre los “justos” y el “culpable” (Rodríguez, 2013).

## **1.5 Formulación del Tema.**

¿Existe algún tipo de acoso laboral o mobbing dentro de la organización que impida desarrollarse de una manera adecuada en su trabajo?

## **1.6 Preguntas directrices.**

- ¿Cuál es el conocimiento que tienes los empleados y obreros acerca de los derechos de un trabajador dentro de la empresa que labora?
- ¿Cuál es el conocimiento que tienen los empleados y obreros sobre el Acoso Laboral?
- ¿La empresa aplica los derechos del trabajador?
- ¿Tiene una buena interacción con su jefe inmediato?
- ¿La empresa resuelve de manera rápida los inconvenientes que se presenten?

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar la existencia de algún tipo de acoso laboral o mobbing para el correcto desarrollo de los empleados de la Empresa.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

- Observar el comportamiento y desarrollo de los empleados dentro del área en que laboran.
- Identificar si en la organización respetan los derechos de los trabajadores.
- Reconocer la presencia del Acoso Laboral o Mobbing en la población de empleados de la Empresa.

## **1.8 Justificación.**

Es alarmante que, en el Siglo XXI, la humanidad esté involucionando, perdiendo sus más elevados valores, y que se permita impunemente que se actúe sin el más mínimo atisbo de lealtad ni de honor, hacia los demás. El “mobbing”, es un

síntoma evidente de lo débil y enferma que está la sociedad (“Acoso laboral, Mobbing,” 2014).

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, sin embargo, existen ausencias de aspectos puntuales en temas referentes a la protección laboral, que por diferentes motivos los requieren quienes han sido víctimas de acoso laboral. Es necesario adecuar la legislación ecuatoriana a la realidad que padecen las trabajadoras y los trabajadores, a quienes se ha vulnerado sus derechos, al no implementar figuras legales necesarias para sancionar a los infractores.

Aunque el concepto de acoso laboral es reciente, existe suficiente consenso dentro de distintas disciplinas como la Psicología, Trabajo Social y Derecho, en considerarlo como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de aislamiento e indefensión, y minar profundamente la autoestima.

Miles de trabajadores sufren cada día ultrajes por parte de sus compañeros y jefes. Es por esta razón que se justifica este proyecto investigativo, él nos permitirá conocer y a su vez demostrar, la presencia de este flagelo al interior de la empresa objeto de estudio.

Se conoce en el ámbito laboral, el desarrollo de múltiples clases de relaciones, que propician un ambiente adecuado para que se origine el acoso laboral acorde a diferentes áreas, siendo el campo laboral el más afectado, allí se conjugan muchos intereses en común entre las personas, especialmente el del crecimiento personal al interior de cualquier organización, es normal que muchas personas pretendan alcanzar este logro, lo que no es visto como normal es la forma y los mecanismos de que se valen muchos sujetos para alcanzarlo.

## **2 CAPITULO II: MARCO TEÒRICO DE LA INVESTIGACIÒN**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación.**

#### **2.1.1 El Mobbing: Historia y antecedentes del Mobbing.**

Aunque puede afirmarse que el fenómeno del mobbing ha estado presente desde siempre en las relaciones laborales, se ha podido observar en la última década una creciente preocupación por abordar esta problemática desde diferentes perspectivas, entre otras, la psicológica, la social y la jurídica.

La expresión “mobbing” es una expresión moderna fácilmente identificable en nuestros días. Se entiende por tal el trato humillante y degradante al que se somete a una persona dentro de su relación de trabajo.

El mobbing laboral es una realidad que puede presentarse entre los diferentes integrantes de una relación laboral aun cuando, a nivel social, la idea de mobbing suele excluir el acoso moral que se da entre compañeros que ocupan una misma categoría. En tales supuestos, se tiende a pensar que simplemente existe una mala relación entre compañeros o, cuando se da por parte de los subordinados hacia un superior, que existe un simple complot para su destitución aunque, de facto, se realicen los mismos actos.

Esta visión distorsionada del mobbing se aleja de la realidad en lo que a los sujetos activos de las acciones se refiere y desvía el verdadero sentido de protección que se pretende otorgar a todos los miembros de la relación laboral. (Jiménez, 2011, pág. 12)

El profesor alemán, Heinz Leymann – doctor en Psicología del trabajo y profesor de la universidad de Estocolmo – fue el primero en definir este término

durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el trabajo en 1990. Lo cito textualmente:

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

El concepto es reciente, pero el fenómeno no, ya que el etólogo Konrad Lorenz observó el comportamiento de determinadas especies animales concluyendo que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se aliaban para atacar a otro más fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés to mob, que se define como “atacar con violencia”. En 1976 Carroll Brodsky publicó su libro El trabajador acosado, en donde por primera vez describe casos de mobbing, Brodsky presenta casos de accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, entre otras. (Valle Herrera, 2011, págs. 19-20)

Considero que en el Ecuador existe un desconocimiento sino total al menos parcial de lo que es el Acoso Laboral, sus causas, sus procedimientos, sus efectos. De ahí la importancia del presente trabajo investigativo, que como veremos más adelante, busca concientizar en los distintos actores de la relación laboral los daños que produce su práctica al interior de las empresas e instituciones.

Lamentablemente en nuestra realidad existen empleadores y/o sus representantes que consideran normal el maltratar, humillar y degradar a sus trabajadores, y de la misma manera hay trabajadores que se han acostumbrado a ello.



Por lo tanto tenemos la ineludible responsabilidad de informar tanto a trabajadores como empleadores todo lo relacionado con el acoso laboral o mobbing y las consecuencias que produce su práctica; así como también gestionar para que lo más pronto posible se promulgue una Ley en su contra.

El hostigamiento laboral tiene un antecedente tan antiguo como la misma relación laboral, este se desarrolla paralelamente con la ejecución del trabajo y se manifiesta en conflictos sistemáticos entre miembros de la empresa, con la finalidad de separar a un trabajador de su cargo. “Se caracteriza por ser “una violencia oculta, silenciosa y a menudo invisible incluso para quien la sufre”. (Olivares, 2004, pág. 12)

Los primeros fallos jurisprudenciales y desarrollos doctrinarios en derecho datan de finales de la década de los 90, pero esto no significa que el hostigamiento psicológico al trabajador sea algo nuevo, al contrario, los estudios realizados con el auxilio de otras ciencias como la psicología y la sociología, demuestran su presencia constante a lo largo del tiempo.

El termino mobbing conocido como: “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo” (GONZALEZ DE RIVERA, 2001: 84). Fue propuesto en base a estudios realizados por el profesor Konrad Lorenz, en la década de los 60, quien estudio los comportamientos de animales y su similitud con los comportamientos de los humanos, encontrando grandes semejanzas en los temas relacionados con la aceptación o rechazo de miembros ajenos a un grupo o colectividad, descubriendo como acción cotidiana, el rechazo a los nuevos miembros del grupo, sean físicas , sociales, económicas, de género, raciales o profesionales.

A inicios de la década de los 90, Heinz Leymann profesor de la Universidad de Estocolmo, condujo el estudio del mobbing hacia la psicología laboral, siendo el primero en señalar las características y efectos psicológicos del maltrato sobre la víctima. Así definió al hostigamiento:

El terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalijamiento tiene lugar de una manera frecuente y durante hostil, este maltrato acaba por resaltar en considerable miseria mental, psicósomática y social.

Esta definición responde a un enfoque psicológico, y por ellos, en sus inicios fue tratado como una enfermedad proveniente del estrés laboral, razón por la cual, la primera ciencia en abordar el tema fue la psicología.

Una puntualización valiosa que realiza Leymann es que no se está frente a un conflictos son inevitables y son producto de la relación humana, sino que se trata de un proceso de destrucción que mediante actuaciones hostiles, pretende el aniquilamiento sistemático de un individuo plenamente identificado.

La expresión del acoso laboral es clara, indicando la presión obstinada que sufre un trabajador en la empresa. Más problemas son presentados en la expresión del Mobbing, siendo muchas las características que encerraría este marco referencial, los cuales serán tenidos en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

El sustantivo mob proviene del inglés y significa algo así como “gentuza, cuadrilla, chusma”. El verbo to mob puede traducirse por “arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente”.

En la década de 1980, el equipo de investigación laboral sueco, bajo la dirección del profesor Heinz Leymann, recurrió a este concepto para referirse a procedimientos muy conflictivos en la vida laboral. El término Mobbing se ha extendido con rapidez y hoy se emplea con naturalidad al referirse a los casos de terror psicológico que surgen en el lugar de trabajo.

Se atribuye a Heinz Leymann la descripción de este fenómeno y su aplicación a la Psicología laboral. En 1990 propuso esta definición en el marco de un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.

‘El Mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella..’

La OIT ha anunciado que los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, la exacta dimensión del problema es todavía desconocida en la actualidad. Su real magnitud no debería ser infravalorada si se tiene en cuenta que de acuerdo con las investigaciones realizadas, a nivel mundial serían más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome de "acoso moral" o institucional. Ello quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de dicho organismo en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo.

Es importante tener en cuenta que el Acoso Laboral no aparece de insofacto, este pasa por unas fases, que la Doctora Marina Parés Soliva clasificó de la siguiente manera:

#### **2.1.1.1 Seducción:**

Sin esta fase no puede darse el acoso. En esta fase el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción, va dirigida a la víctima, pero en ocasiones la seducción esta destinada al entorno próximo de la victima, y esta fase puede quedar enmascarada. Es una estrategia encaminada al conocimiento de las grietas (debilidades) de la futura victima y cuyo objetivo es la absorción de “algo” que tiene de mas la victima, para posteriormente expropiárselo; ese algo de mas, puede ser una cualidad personal, un cargo o bien los contactos sociales.

#### **2.1.1.2 Conflicto:**

Son las disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, o fricciones personales; donde las relaciones interpersonales ya fuera buena o neutra sufren, bruscamente, un cambio negativo. Las partes intentarán defender sus puntos de vista o intereses. Una de las partes inicia una estrategia para influir, vencer u oprimir al otro. El conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso.

#### **2.1.1.3 Acoso:**

La parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra. Son acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar. Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por su insumisión. El acosador tiende a buscar apoyo consiguiendo poner a algunos miembros de la plantilla de su parte. Eso lo consigue a través de comentarios o críticas destinadas a desacreditar a la víctima y ponerla en el punto de mira, o bien mediante la insinuación de posibles represalias a los "no seguidores".

#### **2.1.1.4 Entorno:**

La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral. Las razones consisten en que las personas pasan a ser Testigos Mudos:

- a) porque tienen miedo.
- b) por una avidez insaciable de poder,
- c) porque disfrutan del espectáculo, y
- d) por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.

#### **2.1.1.5 Intervención de la empresa:**

El acosador utiliza actitudes o comportamientos de aislamiento y de agresión o ataque más directo o contundente. Con ello consigue que la organización le consienta los atropellos. Pueden aparecer comportamientos de acoso grupal y la víctima empieza a ser vista como una amenaza o molestia, como "persona no grata". El objetivo es que la víctima vaya perdiendo sus mecanismos de afrontar, de defensa o de lucha; El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

#### **2.1.1.6 Exclusión:**

El aislamiento de la víctima es extremo y generalizado por parte de la plantilla. Este Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). Consiguiendo así el acosador El objetivo de la instigación del acoso, es que la víctima desaparezca del ámbito laboral como represalia final a su falta de sometimiento. Los mecanismos de desaparición pueden ser que la víctima pida un cambio de lugar de trabajo o que se marche de la empresa.

## **2.2 Fundamentación Teórica.**

### **2.2.1 Acoso, Laboral y Mobbing**

#### **2.2.2 Acoso**

Cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, está incurriendo en algún tipo de acoso. El verbo acosar refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro.

#### **2.2.3 Laboral**

Laboral es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social.

#### 2.2.4 Mobbing

Mobbing es una palabra del inglés que significa 'acoso laboral'. Es una práctica que consiste en el trato vejatorio, descalificador o intimidatorio por parte de una persona o un grupo de personas hacia otra persona en ambientes de trabajo, y que se produce de forma sistemática y recurrente durante un periodo de tiempo prolongado.

El mobbing, o 'acoso psicológico', es una forma de violencia psicológica en la cual la víctima es sometida a todo tipo de maltratos, desde los más sutiles, como rumores o burlas, hasta los más evidentes, como la ofensa verbal, la descalificación pública, la humillación, e incluso la violencia física.

#### 2.2.5 Los Tipos de Mobbing

Para comprender mejor el mobbing, a continuación se enumeran los principales tipos de acoso que surgen dentro de las organizaciones:

**1.- Ignorar (ostracismo):** Consiste en la actitud constante de nulificar a un miembro del equipo. En casos específicos:

- Cuando un miembro del equipo es completamente ignorado por los demás;
- Cuando las ideas de una persona son descartadas sin analizarlas;
- Cuando a alguien no se le permite expresarse;
- Cuando los demás evitan integrar a un compañero en el grupo laboral; y,
- Cuando existe rechazo constante.

**2.- Burlarse:** Cualquier broma que se le hace a la persona (en donde ésta no encuentra gracioso el hecho) se considera mobbing.

Las bromas:

- Pueden ser a espaldas de la persona, o agresiones directas;
- Aniquilan la autoestima de la persona;
- Absorben el tiempo del equipo de trabajo; y,
- Al burlarse, se crea el triángulo del acoso:

La persona se convierte en el objetivo de los ataques del agresor, y los espectadores alimentan la necesidad del agresor de reconocimiento a través de ejercer estas “bromas” contra la víctima. Se convierte en una dinámica negativa que puede prevalecer por años.

**3.- Ejercer violencia física:** Se puede presentar por diferencias de opinión o intereses particulares que causen agresiones mayores:

- El nivel de frustración y tensión crece en la empresa;
- Pueden suscitarse suicidios o despertar el instinto de la agresión de la víctima;
- La autoridad laboral no tiene control sobre estas situaciones; y,
- Puede haber asesinatos al tratar de quitar a alguien del camino cuando ha descubierto alguna irregularidad dentro de la empresa.

**4.- Descalificar:** Ocurre cuando a una persona se le culpa por faltas que han cometido otros. Algunas trabas que tienen el fin de descalificar son:

- No pasar recados o avisos;
- Dar información incorrecta;
- Sembrar dudas sobre algún aspecto de la persona; y,
- Señalar los errores por mínimos que sean.

**5.- Abusos de autoridad:** Suceden cuando alguien se aprovecha de su situación para actuar hostilmente con sus subordinados. Curiosamente los niños que sufrieron bullying (acoso escolar) ejercieron abusos de autoridad al llegar a ciertos niveles, por



miedo a perder su poder; es una conducta aprendida en la infancia. Algunas muestras de abuso de autoridad son:

- Gritar;
- Dar malos tratos;
- Menospreciar;
- Darse el crédito por el trabajo de un subalterno;
- Pedir cosas que están fuera de las funciones;
- Exigir largas jornadas laborales, sin paga adicional;
- Sembrar miedo.

**6.- Sabotaje:** Cuando una persona utiliza sus conocimientos sobre la empresa con fines de lucro, existe un sabotaje, interno o externo:

**Externo:**

- Se pone el beneficio personal por encima de los intereses de la empresa;
- Existe venta o mal uso de la información.

**Interno:**

- Se desintegran los grupos de trabajo para reducir la productividad de la empresa.

**7.- Acoso sexual:** Es cuando una persona insiste en seducir a otra para proteger su empleo o escalar profesionalmente. El acosador puede condicionar cuestiones laborales a cambio de recibir favores sexuales; las insinuaciones incomodan a la víctima, la cual abiertamente ha declarado no tener interés en la persona.

- Se presenta cuando existen insinuaciones o proposiciones abiertas para un intercambio sexual por mejoras profesionales;

- Incluso cuando constantemente hay miradas inapropiadas se crea una falta de respeto en el ambiente laboral;
- Es un delito que procede ante las autoridades laborales.

**8.- Injusticias:** Todos los empleados tenemos derechos a ciertas condiciones laborales que no dependen del humor de alguien para concederlas. Algunas injusticias son:

- Tener una carga de trabajo excesiva;
- Bajo o nulo reconocimiento;
- No contar con permisos importantes ocasionales;
- Constantemente ser amenazado con el despido;
- No recibir el aumento salarial correspondiente a lo que indica la Ley;
- Ser obligados a postergar la hora de salida sin motivo alguno.
- Que el reconocimiento de nuestro trabajo lo reciba otra persona;
- Ser despedido injustamente.

El acoso laboral puede ser de muchos tipos y en todos los casos el individuo no puede potencializar su esfuerzo o convivir armónicamente con la misión de la empresa. Sabemos que las relaciones personales son complejas, diversas, y que en cada situación existen miles de variables; por ello existen tribunales y organismos laborales de conciliación y mediación, que pueden evitar que la forma de ganar el sustento cause una merma en el valor de la persona.

La principal responsabilidad para evitar el mobbing reside en la persona, ya que el tirano existe hasta que la víctima lo permite. La denuncia es una forma simple de erradicar los problemas y el miedo al despido no debería ser un impedimento para proceder a hacerlo. (Herrera, 2001, págs. 29-32)

### 2.2.6 Grados de Mobbing

Existen 3 grados o niveles de acoso laboral aceptados. Los mismos pueden variar en cuanto a la duración, intensidad y frecuencia en que se presenten. Así se distingue:

#### 2.2.6.1 PRIMER GRADO:

La víctima de mobbing es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto se mantiene firme e inalterable en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas y humillaciones y son capaces de enfrentar a sus acosadores. Las relaciones personales de la víctima a este nivel aún no han sido afectadas. De todas formas la víctima siente desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante los hechos que suceden.

#### 2.2.6.2 SEGUNDO GRADO:

La víctima de acoso se ve afectada por los ataques y humillaciones que sufre, su desempeño laboral se ve alterado y comienza a presentar diversos síntomas físicos o psíquicos: depresión, gastroenteritis, insomnio, abusos en consumo sustancias, etc. Trata de evitar toda forma de enfrentar el problema que le afecta. Sus relaciones personales, familiares y sociales.

#### 2.2.6.3 TERCER GRADO:

Producto del acoso el trabajador se ve afectado en su reincorporación laboral, la que se torna casi imposible, los daños psicológicos que padece la víctima de acoso son graves y requieren de un tratamiento médico especializado. Los síntomas característicos de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio, etc. Su entorno más cercano está en conocimiento de los trastornos que sufre. (Henríquez, 2014, pág. 31)

## 2.2.7 Factores de Riesgo

### 2.2.7.1 A nivel Organizacional

Es difícil establecer si el mobbing es más frecuente en la empresa pública, en la privada, o si no existen diferencias entre ambas. Los estudios que parecen concluir que existe una mayor frecuencia del mobbing en el sector público frente al privado pecan del defecto de que los trabajadores de este último suelen encontrarse infrarepresentados (Leymann, 1990; Leymann & Gustafsson, 1996). El mayor riesgo de mobbing parece detectarse en los sectores ocupacionales comprometidos con la sanidad y la asistencia social, la educación y los trabajadores de la administración pública, que forman todos ellos parte del sector público. Se han ofrecido diversas explicaciones al respecto. Una consiste en pensar que el mobbing es menos frecuente en las empresas más pequeñas (restaurantes, hoteles, comercios, negocios de albañilería) y que si el conflicto surge entre las partes, la persona abandona el trabajo. De hecho, en este tipo de empresas priman los contratos de trabajo a corto plazo, con lo que la posibilidad de un conflicto duradero es difícil que ocurra. No obstante esta explicación es defectuosa en el sentido de que tamaño de la empresa y sector público vs privado parecen confundirse (D. Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2003).

Otra explicación consiste en asumir que para la mayor parte de los países europeos trabajar en el sector público (administración) significa un trabajo seguro y duradero lo que compensa un salario más bajo. De este modo, cuando ocurre el mobbing el individuo no está dispuesto así como así a dejar su trabajo o mejor dicho la seguridad que este le reporta.

Una tercera explicación tiene que ver con la mayor implicación personal que conllevan determinados trabajos en el sector público, como los comprometidos con el área de la salud, frente a otros donde prima una actitud más instrumental (construcción). De esta forma, a mayor implicación personal, más información personal es útil y por ello existen más posibilidades de verse acosado. Es más fácil que un albañil pueda defenderse de que es un mal trabajador de lo que lo puede hacer una enfermera o educador.

Siguiendo el modelo propuesto por el Profesor Leymann, todo arranca de un conflicto, aunque sea totalmente banal. Tras analizar más de 600 casos, en diferentes países, llega a la conclusión de que existen tres factores principales en la etiología del acoso, que están también presentes en los estudios sobre estrés laboral.

#### **2.2.7.2 La organización del trabajo.**

Se refiere a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo. La sobrecarga cuantitativa es aquella, que como en el estrés, se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. Toda situación estresante implica un potencial importante de conflictos.

#### **2.2.7.3 Concepción de tareas.**

Aquellas situaciones que se realizan de manera diaria y que se mantienen a lo largo de temporadas prolongadas, son algunos de los factores de riesgo más incipientes a la hora de desencadenar cuadros de estrés, ansiedad y depresión. Algunos ejemplos vendrían a ser:

- La monotonía y repetitividad de las tareas. De aquí se pervierte al mobbing del aburrimiento (novatadas, bromas pesadas...).
- Ambigüedad de rol (enfermería, enseñanza...).
- Conflicto de rol (órdenes ilícitas, deficiencias graves del sistema...).

#### **2.2.7.4 Tipo de Dirección.**

La gestión autoritaria, con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano. Cualquiera puede ser víctima de acoso moral, pero hay unos contextos profesionales más propicios, como acabamos de ver, y unos factores de riesgo superiores en unas personas. Otros factores de riesgo a tener en cuenta abarcarían elementos desde la estructura organizacional, tales como la localización de empresas en zonas suburbanas con altos índices de violencia, la falta de equipamientos, hasta otras puramente culturales, como la permisividad de la violencia y la intolerancia por parte de grupos sociales.

#### **2.2.7.5 A nivel Personal**

Partiendo de la base de que todos y todas podemos ser objeto de un caso de mobbing o acoso, bien es cierto que existen una serie de factores que hacen que algunas personas estén más desprotegidas ante agentes externos peligrosos u otros compañeros y compañeras de trabajo.

Estos factores de vulnerabilidad incluirían elementos tales como:

- Las personas atípicas, diferentes o en minoría en el ámbito laboral. Esto está cercano a la discriminación; factores como el género femenino, homosexuales, personas con discapacidad, pertenencia diferente de clase social, etnia o religión.

- Personas con fuerte personalidad o demasiado autónomos.
- Los que no se someten. Por ejemplo los asalariados demasiado honestos, escrupulosos y dinámicos.
- Los trabajadores aislados.
- Trabajadores menos competentes, suelen ser atacados por sus propios compañeros.
- Los asalariados especiales como:
  - Delegados de sindicatos.
  - Personas mayores de 50 años.
  - Mujeres, embarazadas.
  - Personas discapacitadas.
  - Personas en periodo de prácticas laborales.
  - Trabajadores en situaciones de trabajo precario.
  - En general, trabajadores jóvenes o con poca experiencia laboral.
- Personas demasiado competentes, o que llaman demasiado la atención, pudiendo ser una amenaza para el acosador.
- Otro tipo de características haría referencia a elementos relativos a la experiencia, la apariencia o las actitudes, como:
  - La falta de conocimientos y destrezas en el puesto de trabajo.
  - La presentación de conductas desagradables y actitudes antisociales para con los demás.
  - La falta de habilidades de Resistencia psicológica.
- Percibir a los trabajadores como puras herramientas de trabajo y no como personas.

#### 2.2.7.6 Factores de Vulnerabilidad hacia un cambio de perspectiva:

Es importante tener en cuenta, y más cuando se hace referencia a factores de vulnerabilidad en las personas frente a posibles casos de acoso, que, en cuanto a las enfermedades físicas, el criterio de salud es siempre positivo, pero cuando se hace referencia a enfermedades psicológicas, el enfoque es totalmente contrario, y en ocasiones se culpabiliza a la víctimas, otorgando, erróneamente, el problema a factores puramente idiosincrásicos. Alguien “vulnerable” se percibe socialmente (y a veces técnicamente) como predispuesto o enfermizo, no como “hipersano” (ya vacunado, portador de anticuerpos, etc...).

De manera pareja, el efecto de “vulnerabilidad predispuesta” camina de forma paralela junto a la “invisibilización” de las mujeres en los estudios relacionados con temáticas laborales de este tipo, lo que puede haber contribuido a que, en el momento de hacer propuestas relacionadas con la salud laboral, no se haya tenido en cuenta la forma diferente que tienen las mujeres para enfrentarse a las problemáticas laborales y que las propuestas producto de estos estudios no sean del todo efectivas para subsanar las dificultades laborales de las mujeres.

En este sentido, después de revisar varios estudios de género sobre salud laboral, se encontró que uno de los factores de riesgo más importante para la salud femenina es la desigualdad en la división de las labores del hogar, ya que tienden a ser las mujeres las que dedican un tiempo mucho mayor a las labores del hogar, en contraposición con sus compañeros. Esta desigualdad no solo se limita a la limpieza del hogar y la preparación de los alimentos, sino también al cuidado de los hijos.

A pesar de esto, cuando se habla de conciliación de la vida laboral y familiar, parece que se hace referencia exclusivamente a la conciliación de la vida laboral y



familiar de las mujeres, excluyendo del panorama a los varones. Incluso, se hipotetiza que esta situación este obstaculizando la plena entrada de las mujeres en puestos de alta jerarquía y responsabilidad, aumentando el trabajo femenino pero subordinado (Alonso & Torres, 2003; Ferrer, Ramis, Bosch, & Navarro, 2006; Klönoff, Landrine, & Campbell, 2000), ya que las solicitudes de permisos laborales casi siempre recae en las mujeres.

Con el fin de mejorar la calidad de vida y su salud mental de las mujeres, consideramos importante que se apliquen medidas sociales urgentes para equilibrar el peso de la conciliación laboral-familiar a los dos componentes de la pareja e incluso a todo el entramado familiar. Para ello, es fundamental que se incorpore el tema de la igualdad y equidad de género desde los primeros años de educación formal complementada con campañas de concienciación efectivas que lleguen a las familias y que permitan una mejor distribución del trabajo del hogar.

Asimismo, es necesario que se haga un intenso trabajo para que se incluya en la agenda política la inclusión de medidas equitativas en cuanto a los permisos de trabajo para atender las necesidades de los hijos e hijas, maternidad-paternidad, visitas médicas, etc., tanto para mujeres como para hombres y que de esta forma, las empresas no “caigan en la tentación” de preferir a los empleados varones ya que éstos no solicitan permisos extraordinarios.

También es fundamental que se siga utilizando un modelo de género de forma transversal al realizar estudios sobre el impacto de la vida laboral en las personas. Diferentes estudios ya tienen en cuenta los factores de riesgo diferenciando entre mujeres y hombres (Rantanen, Pulkkinen, & Kinnunen, 2005), pero debe darse un paso más allá y aplicar estos nuevos descubrimientos a la creación de medidas

laborales que, al tener en cuenta estas diferencias, sean más efectivas y equitativas a la hora de resolver los obstáculos y los factores de riesgo en el trabajo.

Las diferencias potenciales entre mujeres y hombres en relación con el ambiente laboral y la salud (tanto mental como física) deberían cobrar un especial interés teniendo en cuenta la amplia participación de las mujeres en el trabajo remunerado, sobretodo porque éstas tienden a experimentar un mayor nivel de estrés y malestar psicológico que sus compañeros y diferentes estrategias que los varones para manejar este malestar (Craske, 2003; González-Morales, Peiró, Rodríguez, & Greenglass, 2006).

#### **2.2.7.7 Características relativas al acosador**

Comenzando por el estatus ocupado en la jerarquía laboral, existe una marcada disparidad dependiendo del país. Así, en los estudios realizados en los países escandinavos (Einarsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1990), los acosadores eran por igual superiores y colegas y en menor medida subordinados. Sin embargo en los estudios realizados en el Reino Unido (Rayner, 1997; Hoel et al., 2001), los acosadores ocupaban principalmente una posición superior en la jerarquía laboral.

Los estudios realizados en otros países europeos ofrecen resultados que caen a mitad de camino de los mencionados (D. zapf et al, 2003) Cabría preguntarse por qué es menos frecuente el acoso de los subordinados a los superiores. Como sugieren los subordinados suelen acosar a un supervisor en coalición con otros supervisores y jefes. Esto ocurre si el supervisor se encuentra aislado debido a sus tensiones o conflictos con la dirección. Por otra parte, ocasionalmente se han detectado diferencias de género en relación con el estatus del acosador, de forma que

las mujeres eran más a menudo acosadas por su colegas mientras que los hombres lo eran por su supervisor inmediato (Vartia & Hyyti, 2002; D. Zapf & Einarsen, 2005).

En cuanto al género es un tema que permanece por aclarar. Por una parte, algunos estudios sugieren que los hombres aparecen en mayor proporción que las mujeres como acosadores (D. zapf et al, 2003). Una posible explicación que se ha dado a este resultado es que el mobbing incluye formas de agresión directa (burlas, humillaciones, ridiculización en público), que serían más típicas de los hombres que de las mujeres, quienes utilizan preferentemente formas de agresión más indirecta (aislar a la víctima, chismorrear, manipular a otros para que lleven a cabo las actividades de mobbing). Por decirlo de algún modo las mujeres utilizarían un estilo de acoso 'relacional' en el que primaría el uso de las tácticas de exclusión social. No obstante otros estudios no encuentran diferencias relacionadas con el género del 32 acosador. De hecho se trata de estudios donde se tiene en cuenta la proporción de hombres y de mujeres existentes en el lugar de trabajo (Ieymann&Gustafsson, 1996)

Por lo que se refiere al número de acosadores la mayor parte de los estudios muestra que entre el 20% y el 40% de los casos existe únicamente una persona que acosa a la víctima, mientras que entre el 15% y el 25% habían cuatro o más acosadores (D. zapf et al, 2003)

Otros estudios muestran que cuando el mobbing es de larga duración participa mayor número de acosadores y las conductas negativas ocurren con mayor regularidad (D. zapf et al, 2003)

Estos resultados sugieren que en los casos de mobbing duradero es más difícil permanecer como un observador neutral, de forma que más y más personas llegan a implicarse en el proceso. Como ejemplo de esto valga el estudio de Zapf et

al. (2003) donde la duración del mobbing correlacionaba positivamente con el número de acosadores. El promedio de duración de aquellos individuos que habían sido victimizados por un acosador era de 26 meses, mientras que el tiempo promedio en aquellos casos que lo habían sido entre dos o cuatro acosadores, y en aquellos que lo habían sido por más de cuatro era respectivamente de 36 meses y de 55 meses.

#### **2.2.7.8 Características relativas a la víctima**

Respecto al estatus ocupado en la jerarquía laboral parece ser que se encuentran tasas similares de mobbing en subordinados, supervisores y mandos de dirección intermedios (Hoel & Cooper, 2000). Al parecer un porcentaje ligeramente superior de trabajadores víctimas de mobbing entre aquellos individuos que ocupaban el escalafón superior entre los empleados de cuello blanco que entre aquellos que ocupaban el escalafón inferior. Sin embargo, en un resultado opuesto al anterior aparecían menos casos de mobbing entre los empleados que ocupaban un estatus jerárquico más alto (Salin, 2001)

Por otra parte, en el estudio de Hoel y Cooper (2000) se encontró un efecto de interacción interesante en relación con el género: entre los 33 trabajadores y supervisores los hombres resultaban acosados en mayor medida que las mujeres, pero en los niveles directivos más altos las mujeres lo eran en mayor medida que los hombres. Este resultado puede ser un reflejo de los prejuicios existentes contra las mujeres en las posiciones de liderazgo.

Cuando se tiene en cuenta el género, el estudio de revisión presentado por Zapf et al. (2003) sugiere que en la mayor parte de los estudios alrededor de un tercio de los hombres y dos tercios de las mujeres aparecen como víctimas de mobbing. Las explicaciones dadas para esta mayor vulnerabilidad de la mujer han sido varias. Una

explicación puede tener que ver con que las mujeres suelen trabajar en sectores ocupacionales, tales como el de la sanidad o educación, en los que se registra un mayor número de casos de mobbing (di Martino, 2003; D. Zapf et al., 2003). Otra es que las mujeres ocupan en mayor medida que los hombres un estatus de subordinación en la jerarquía laboral y ello puede ser un condicionante importante. Una tercera explicación puede tener que ver con la relación existente entre la socialización femenina y la asunción de la mujer del rol de víctima, en la medida que ha sido educada a ser menos asertiva y agresiva y más servicial que los hombres (Björkvist, 1994). (Rodríguez, 2013) Consecuentemente las mujeres tendrían menor capacidad que los hombres para defenderse del acoso cuando este comienza. Una cuarta explicación es que en el terreno de la investigación sobre estrés y salud, es bien conocido que las mujeres participan en mayor medida que los hombres en aquellos estudios donde los problemas de relaciones personales desempeñan un papel importante. Y una quinta explicación es la sugerida por (Salin, 2001). Para esta investigadora es posible que las mujeres sean más sensibles al mobbing (estén más expuestas que los hombres a conductas negativas) y duden menos que ellos a la hora de etiquetarse como víctimas (Sociales, 2006)

Así, cuando se analizan las explicaciones que se dan sobre el mobbing, los hombres típicamente subrayan el papel y responsabilidad de la víctima, mientras que las mujeres usualmente lo explican basándose en las características del acosador y la dinámica del grupo, lo que puede tener que ver con la menor voluntariedad de los hombres a la hora de etiquetarse a sí mismos como víctimas de acoso. Por ello la mayor tasa de mujeres encontrada entre las víctimas de mobbing podría deberse a la interacción entre su mayor exposición a las conductas negativas y, al mismo tiempo, al menor rechazo a clasificar esas experiencias como de acoso.

### 2.2.7.9 Detección del Acoso Laboral. Señales e indicadores alarmantes.

Heinz Leymann, el padre del mobbing, estableció para sus estudios estadísticos, una definición estricta: Hay mobbing cuando una o varias de las 45 actitudes hostiles se repiten al menos una vez a la semana durante al menos 6 meses.

Más de 300 estudios de casos han corroborado lo propuesto por Profesor Leymann. En la tabla 1 se detallan cada una de las actitudes hostiles, señales evidentes de la posible existencia de un caso de mobbing o acoso laboral.

**Tabla I**

<b>Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese</b>	<b>Aislamiento de la víctima</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.</li> <li>• Se le interrumpe constantemente.</li> <li>• Los compañeros no le dejan expresarse.</li> <li>• Sus compañeros le gritan, le recriminan.</li> <li>• Critican el trabajo de la víctima.</li> <li>• Critican su vida privada.</li> <li>• Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hablarle.</li> <li>• No dejarle que hable.</li> <li>• Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros.</li> <li>• Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.</li> <li>• Negar la presencia física de la víctima.</li> </ul>
	<p><b>Desacreditar el trabajo de la víctima.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le amenazan verbalmente.</li> <li>• Le amenazan por escrito.</li> <li>• Evitan todo contacto visual.</li> <li>• Ignoran su presencia, dirigiéndose</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibir a sus compañeros que le</li> </ul>

<p>exclusivamente a otros.</p>	<p>dirijan la palabra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negar la presencia física de la víctima.</li> </ul>
<p><b>Descrédito de la víctima frente a sus compañeros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No confiarle ninguna tarea.</li> <li>• Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Murmurar o calumniarle.</li> <li>• Lanzar rumores sobre ella.</li> <li>• Ridiculizar o reírse de ella.</li> <li>• Intentar que parezca una enferma mental.</li> <li>• Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.</li> <li>• Burlarse de sus dolencias o minusvalías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles. Darle tareas muy inferiores a sus competencias.</li> <li>• Darle incesantemente tareas nuevas. Hacerle realizar trabajos humillantes.</li> <li>• Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.</li> <li>• Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.</li> </ul>	<p><b>Comprometer la salud de la víctima</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burlarse de su vida privada.</li> <li>• Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.</li> <li>• Darle trabajos humillantes.</li> <li>• Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.</li> <li>• Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.</li> <li>• Injuriarle con términos obscenos o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.</li> <li>• Amenazarle físicamente.</li> <li>• Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.</li> <li>• Agredirle físicamente.</li> <li>• Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarle.</li> <li>• Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.</li> <li>• Agredir sexualmente a la víctima.</li> </ul>

<p>degradantes.</p> <p>Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).</p>	
--	--

Otras situaciones de riesgo vendrían a ser trabajos en los que las personas estén solas la mayor parte de la jornada laboral, dándose la posibilidad de mayores casos de abuso sexual, depresión, ansiedad, estrés, etc. Igualmente, puestos en los que el trato con el público sea constante, especialmente en el sector de la salud, así como aquellos en los que se manejen herramientas o útiles de gran valor, al ponerse en riesgo la integridad física y la salud mental del trabajador frente a posibles pérdidas de material, atracos, u otro tipo de ataques.

Todos estos factores repercuten en todos y cada uno de los niveles intervinientes. Los costes para la empresa son temibles. Si consideramos sólo el factor económico, encontramos el aumento del absentismo, la elevada rotación de puestos y el descenso de productividad, todo ello con una bajada de la calidad. Otros efectos pueden repercutir en la propia imagen corporativa de la organización así como en la pérdida de clientela. Para el acosado las consecuencias son, incluso, más graves, llegando a darse casos de suicidio (en el 15% o 20% de los casos). No podemos olvidar el intenso rencor que pueden sentir las víctimas hacia la sociedad, por haber permitido estas injusticias, en plena era de los derechos humanos, y que pueden provocar conductas antisociales. Todo ello sin olvidar los estragos que



pueden provocar en la familia con divorcios, disminución de la autoestima, depresión, invalidez, ideas obsesivas.

## **2.2.8 Teorías desde el Trabajo Social.**

### **2.2.8.1 ¿Qué es el Trabajo Social?**

(Ander-Egg, s.f.) *“El Trabajo Social es una forma de acción social, entendiéndolo por acción social: toda actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre medio social, para entender una situación, mejorarla o transformarla”.*

Según la FITS en su definición; *“El trabajador Social actúa en el ámbito de las relaciones entre sujetos sociales y entre otros y el estado. Desarrollando un conjunto de acciones de carácter socioeducativo, que inciden en la reproducción material y social de la vida, con individuos, grupos, familias, comunidades y movimientos sociales, en una perspectiva de transformación social”.* (Federación Internacional de Trabajadores Sociales , 2011)

El trabajador Social mediante sus acciones procura, fortalecer la participación, la autonomía y el ejercicio de la ciudadanía, en la defensa de los derechos humanos, la eficacia de los ideales de la democracia y el respeto a la diversidad humana. Mediante la aplicabilidad de principios fundamentales de defensa de los derechos humanos y justicia social.

### **2.2.8.2 El Trabajador Social y sus Áreas de Intervención.**

La intervención en Trabajo Social se realiza en los diversos ámbitos de los Servicios Sociales y de Bienestar Social, así como en otros ámbitos comunitarios, socio sanitario, de Derechos Humanos, etc.

La misma se lleva a cabo en las distintas Administraciones Públicas (Central, Autonómica y Local), en las ONGs y en el sector mercantil.

En estos ámbitos de intervención profesional, los trabajadores sociales realizan diversas actividades que se agrupan en las denominadas “áreas profesionales”, siendo definida el área profesional como: “la agrupación de funciones profesionales relacionadas”. A su vez, el área se define como “la capacidad de acción propia de los cargos y oficios”. A continuación algunas áreas más relevantes, escogidas por la Comisión Mixta del Perfil:

- Área de Atención
- Área de Prevención
- Área de promoción y educación
- Área de mediación y arbitraje
- Áreas de planificación y evaluación
- Área de gerencia y administración
- Áreas de investigación y docencia

#### **2.2.8.3 El Trabajador Social y sus Funciones.**

El Trabajador Social mediante sus acciones de valores y principios éticos en la defensa de la igualdad, libertad y justicia social de las personas, cumple con funciones de suma importancia:

- Formular y ejecutar políticas sociales en órganos de la administración pública, y organizaciones de la sociedad.
- Elaborar, ejecutar proyectos y programas sociales, en contribuir la participación y beneficio de la ciudadanía.
- Orientar a la ciudadanía en la identificación de recursos para su atención y defensa de sus derechos.

- Realización de estudios socioeconómicos para la identificación de demandas y necesidades sociales.
- Orientar y educar a la ciudadanía, grupos sociales en dar solución en los conflictos que se presentan en su entorno.

El Trabajador Social debe ser crítico en su formación profesional, en contribuir, protección y exigibilidad de los derechos sociales.

#### **2.2.8.4 El Trabajador Social frente a los Derechos Humanos.**

Según el Código Internacional de Ética de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (1976) señala que:

*Los Trabajadores Sociales profesionales se consagran a fomentar el bienestar del ser humano y a potenciar su realización, además de desarrollar y aplicar con disciplina tanto los conocimientos científicos relativos a las actividades humano sociales como los recursos destinados a satisfacer las necesidades y las aspiraciones de individuos y grupos nacionales e internacionales y al logro de la justicia social.*  
(Naciones Unidas, 1995, págs. 13-14)

El Trabajo Social se centra en las necesidades humanas, hacia la consideración de los derechos humanos como principio de organización en su práctica profesional, que mediante su actuación en los sistemas políticos sostienen y defienden los derechos individuales y colectivos de sus clientes en satisfacer sus necesidades.

Mediante la planificación, proyección, aplicación y evaluación que el Trabajador Social utiliza en la intervención con individuos, grupos y comunidades, en la defensa de sus derechos.

El Trabajo Social como una profesión mediadora está dotado de valores y principios en poseer una base de conocimientos en la esfera de los derechos humanos

para su intervención en las diferentes situaciones conflictivas. Y está enfocado en abrir espacios de diálogos en las instituciones u organizaciones, donde se escuchen las voces de las personas y que se puedan cumplir sus derechos.

El Trabajador Social frente a los derechos humanos se basa en fomentar los principios y valores, en defender los derechos que corresponden a las necesidades humanas. La imparcialidad, la participación, la motivación del profesional son un medio de salvaguardar los derechos, actuando directamente con grupos prioritarios.

Basándose en valores fundamentales del Trabajo Social frente a los Derechos Humanos como:

- La Justicia
- La Responsabilidad Social
- La Libertad
- La Igualdad
- La Solidaridad.

El Trabajador Social mediante sus técnicas, habilidades y estrategias, logra alcanzar los ideales de justicia social, a través de la escucha activa, que mediante su profesionalismo lucha por conseguir que los derechos humanos se hagan realidad. Su acción profesional y transformadora genera cambios sociales; sin embargo estas acciones deben estar conectadas con otras profesiones e instituciones, con la finalidad de conseguir una mejor calidad de vida para la humanidad.

#### **2.2.8.5 Intervención del Trabajador Social en el Área Laboral.**

El trabajador social debe hacer parte de un grupo interdisciplinar el cual debe encaminarse en el bienestar social ocupacional como objetivo prioritario, el interviene con la empresa, los empleados y/o pensionados. El área laboral hace parte de las estrategias a realizar en una empresa como tal, a la solución eficaz de problemas, esta labor la puede realizar un trabajador social desde

el área de recursos humanos. También se ocupa de la selección de personal como en la capacitación de los mismos. Cuando hablamos de ámbito laboral nos referimos como el territorio social donde transcurre la vida cotidiana de las personas en la realización de actividades económicas con fines productivos tanto en la economía informal como formal. La intervención del trabajador social se debe caracterizar en mostrar cuatro valores fundamentales: Integridad, Confidencialidad, Confianza, Compromiso.

#### **2.2.8.6 Intervención del Trabajador Social en el Acoso Laboral.**

El Perito Social se encarga de informar sobre los factores sociales que concurren en la víctima y que se ven afectados debido al acoso, es decir, se encarga de determinar la afectación de la persona a todos los niveles: personal, familiar, salud, empleo, formación, vivienda, entorno social.

En los casos de acoso laboral o mobbing nos encontramos ante un fenómeno complejo de dificultad probatoria, al tratarse no solo de una actuación en sí misma, sino de una consecución de actuaciones sutiles y mantenidas en el tiempo, las cuales son negadas por el acosador o los acosadores. Esto requiere un proceso de análisis dinámico al que la rígida práctica jurídica no suele estar habituada.

Esta complejidad y la dificultad de obtener pruebas directas del acoso hacen necesaria la realización de 3 tipos de pericia; la médica, la psicológica y la pericia social, siendo esta última determinante para el diagnóstico de mobbing, puesto que el acoso moral en el trabajo es un fenómeno social que afecta a los parámetros sociales de la persona.

La Pericia Social del mobbing tiene dos objetivos:

-Diagnosticar si es mobbing o no lo es. Es necesario evitar confusión con otras patologías:

Síndrome del quemado estrés laboral avanzado que se caracteriza por síntomas de cansancio emocional y sentimiento de inadecuación o frustración profesional.

Mobbing subjetivo o falso, en el que las percepciones personales del trabajador no se corresponden con los datos (objetivos y subjetivos), que caracterizan el acoso moral.

- Tasar el daño de la víctima (hacer un buen diagnóstico)

¿Qué pasos realiza el Perito Social para cumplir estos objetivos?

Entrando en los aspectos prácticos, la pericia es un informe que se realiza a través de un estudio objetivo y fundamentado sobre aquellas cuestiones que se quieren presentar en la demanda judicial.

En los casos de mobbing el informe tiene que demostrar que ha existido o existe ese comportamiento de presión laboral tendenciosa. Para ello el Perito Social utiliza como técnica base la entrevista, para poder recabar las pruebas e indicios necesarios, entrevistando a la víctima y si es posible a las personas de su entorno relacional laboral y familiar. Las pruebas recogidas pueden realizarse por escrito o mediante grabaciones.

El objetivo de la investigación se centra en tres pasos:

- Determinar si existen conductas de acoso (aislamiento, ataques verbales, físicos o a la vida personal de la víctima, medidas organizativas con fines tendenciosos, rumores...).
- Determinar el tipo de acoso. En relación al nivel jerárquico (ascendente, descendente y horizontal) o a los objetivos del acoso (de dirección, perverso estratégico o disciplinario).
- Determinar la fase en la que se encuentra la víctima (puede estar en una fase de conflicto o de acoso, puede que se haya realizado alguna intervención por la empresa o el entorno, o que se encuentre en una fase de marginación y exclusión).

Realizada la investigación el Perito Social tiene que determinar el daño de la víctima, es decir realizar una tasación. La Tasación se realiza teniendo en cuenta diferentes síntomas que son relacionados con la situaciones de mobbing (cansancio, alteraciones del sueño, estrés postraumático, cefaleas, ansiedad, angustia, negatividad, sentimientos de incompreensión...).

## **2.3 Fundamentación Legal.**

### **2.3.1 Regulación del Acoso Laboral al Trabajador.**

Aun cuando algunos autores sostienen que la respuesta que se da al acoso moral al trabajador es fragmentada, parcial y normalmente negativa, ya que no existe una visión de conjunto a la hora de considerar el mobbing como un fenómeno único, lo cierto es que poco a poco la acepción de lo que es el acoso moral va “calando” en la sociedad y los textos normativos se van haciendo eco de la demanda de una regulación efectiva que proteja a las personas afectadas.

Veamos las principales respuestas otorgadas por los siguientes ordenamientos:

### **2.3.2 La Unión Europea y el derecho comparado.**

En nuestro Derecho comparado se ha ido acogiendo la creciente preocupación que se evidencia a nivel europeo por el tratamiento dispensado al acoso moral al trabajador.

Así, la Unión Europea ha ido mostrando desde hace años un especial interés por la protección de los derechos de los trabajadores y la consecución de un adecuado marco laboral en el que éstos se desarrollen.

Entre los principales textos que se han tenido en cuenta, cabe destacar, los siguientes:

-En el año 1996 la Comisión Europea redactó un “Documento para la evaluación de los riesgos laborales”, en el que resaltaba la evidente necesidad de proceder al análisis de aquellos factores que contribuían a la aparición del estrés en el campo laboral, ya fueran psicológicos, sociales o psíquicos.

-Al año siguiente, en 1997, el Comité Consultivo para la Seguridad, la Salubridad y la Salud en el Trabajo, elaboró un informe sobre el estrés laboral, solicitando a la Comisión Europea la redacción de un manual de orientación al respecto que finalmente se publicó en el año 2000.

- Igualmente, en septiembre de 2001 el Parlamento Europeo adoptó una resolución sobre el acoso psicológico al trabajador, poniendo de manifiesto que los Estados miembros deberían adoptar una definición uniforme sobre el término “acoso psicológico al trabajador” y efectuó una invitación a dichos Estados para la adopción por su parte de políticas de prevención y de medidas eficaces para paliar este problema. En el mismo sentido se pronunció, dos meses después, el Comité Consultivo sobre la violencia en el Trabajo y el Consejo de Ministros de Salud de 15 de noviembre de 2001.

- De especial importancia ha sido la Directiva 2000/43 CE, de 29 de Junio, sobre aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. Dicha Directiva, a pesar de centrarse en el acoso relacionado con aspectos raciales o étnicos, delimita el concepto de acoso cuando se produce un comportamiento no deseado que tenga como objetivo o como consecuencia, atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo.



- A su vez, la Directiva 2000/78 CR, de 27 de noviembre, relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, acogiendo el concepto de acoso de la Directiva 2000/43 menciona expresamente que el empleo y la ocupación contribuyen necesariamente a la participación plena de los ciudadanos en la vida económica, cultural y social, así como su desarrollo personal.

### **2.3.3 El acoso laboral en el Ecuador**

#### **2.3.3.1 El Acoso Laboral un mal que requiere tratamiento Legal**

Dr. Galo Larco Chacón

El acoso laboral, aunque es una situación más común de lo que se cree, lamentablemente no existe para el derecho positivo ecuatoriano. En países donde la ciencia del derecho se encuentra más desarrollada, España, por ejemplo, los trabajadores que son víctimas de este mal ya pueden acudir a las autoridades para hacer respetar sus derechos y buscar la protección jurídica adecuada.

Según la enciclopedia virtual wikipedia, el acoso laboral o mobbing “es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros, subalternos o superiores, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, a lo largo de meses e incluso años. Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación es el abandono del trabajo por parte de la víctima o víctimas”.

Según los estudios, los hostigadores eligen como víctimas a personas que por una o más razones destacan positivamente en el entorno laboral en que se

desenvuelven o a personas que pertenecen a grupos de mayor vulnerabilidad, por razones de religión, procedencia geográfica, raza, etc.

El hostigador, en cambio, presenta un perfil psicológico de inseguridad de sus propias capacidades y precisamente quiere ocultar sus debilidades persiguiendo a alguien que podría “hacerle sombra” en su organización laboral.

Las tácticas que utilizan los acosadores pueden ser muy variadas, como ridiculizar a su víctima en presencia de otros colaboradores, pedirle que realice una gran cantidad de trabajo en períodos cortos, insultarla, degradarla, ignorarla, entre otras.

Por su parte, la víctima lógicamente desarrolla conflictos en su trabajo, puede afectar a su entorno familiar, desarrollar deterioro en su salud o problemas psicológicos de consideración.

Generalmente este tipo de conducta dejará pocos o ningún elemento que la víctima pueda utilizar para poder demostrar objetivamente la persecución de que es objeto, más aún si son varios los acosadores, si el grupo de trabajadores jamás presentaría un testimonio en contra del hostigador que ostenta un rango jerárquico superior, etc., por lo cual para el campo del Derecho esto constituye un obstáculo adicional.

En muchos de los casos, la víctima terminará cansándose de batallar cada día contra éstas injusticias y presentará su renuncia “voluntaria” o simplemente exteriorizará todos sus sentimientos contenidos y ofenderá al agresor, ante lo cual los superiores le pedirán su salida de la organización. Sería interesante, que aún a manera de investigación, en la Inspección del Trabajo se ausculte a los trabajadores que terminan sus relaciones laborales por “renuncia voluntaria”, los verdaderos motivos para dejar sus puestos de trabajo. Los resultados podrían ser sorprendentes.

Entonces el acosado a más de perder su empleo, ha perdido también la paz, y la salud física y mental, en tanto que el hostigador ha salido triunfante: se ha librado de un competidor (real o supuesto) y ha demostrado ante sus colaboradores el poder que tiene.

Y ante esta situación injusta, ¿qué se puede hacer desde el campo del derecho? Poco o nada. En nuestro Código del Trabajo, las causas para que el trabajador –previo visto bueno- pueda dar por terminado el contrato son tres, al tenor de lo que dispone el artículo 173:

1. Injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes en contra del propio trabajador, su cónyuge o conviviente, ascendientes o descendientes.

2. Disminución o falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y,

3. Cuando el empleador exige que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida.

Pero ninguna de estas causales se enmarca, al menos de un modo claro, en lo que constituye el mobbing; lo usual es que el acosador utilice artimañas sutiles para cumplir su cometido, acciones que no dejan rastro, menos frecuente será que agreda con improperios o agresiones físicas al trabajador, a sabiendas que más temprano que tarde éste lo denuncie ante las autoridades.

Tal vez la causal tercera se acerque algo más a lo que constituye acoso, cuando el empleador dispone que el trabajador ejecute labores distintas a las convenidas, pero este cambio de actividades o del área donde el empleado u obrero se desenvuelve no implica necesariamente que se trate de acoso laboral. Como se puede advertir, para las relaciones de trabajo regidas por el derecho privado existe un enorme vacío en el tema que nos ocupa.

Veamos ahora lo que sucede en la esfera del Derecho Público. Dentro de los deberes de los servidores públicos, la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en el artículo 24, letra d), establece:

*“Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. Se negará por escrito a acatar órdenes superiores cuando éstas estén afectadas de ilegalidad o inmoralidad”.*

Si analizamos esta norma, se otorga al trabajador una protección adecuada para que cumpla únicamente las órdenes que se ajusten a la moral y al derecho; no obstante, una orden emanada únicamente para causar molestias a la víctima puede darse sin oponerse a la moralidad y a la vez sin alterar el ordenamiento jurídico, por lo que la disposición analizada no sería suficiente sustento para quien se siente víctima de acoso.

En el artículo 25 de la misma ley, se establecen los derechos de los servidores públicos, entre los que consta, en la letra a): *“Gozar de estabilidad en su puesto, luego del período de prueba, salvo lo dispuesto en esta Ley”.*

Probablemente sea esta la norma a la que más pueda recurrirse en casos de acoso laboral, pues como se había enunciado, éste persigue como fin último que el trabajador acosado salga de la organización en la que presta sus servicios; es decir, el hostigamiento laboral atenta directamente contra el derecho a la estabilidad de los servidores públicos que han superado la etapa probatoria. Ahora bien, cabe preguntarse qué tan preparadas están las Autoridades de las instituciones públicas o las unidades administradoras de recursos humanos para identificar como un atentado al derecho a la estabilidad ciertas conductas, que probablemente no han dejado evidencias materiales y que podrían ser calificados como delirios de persecución o confabulación de la víctima.

Finalmente, dentro de las prohibiciones a los servidores públicos, la letra l) del artículo 26 de la LOSCCA, establece:

*“Realizar actos inmorales de cualquier naturaleza en el ejercicio de sus funciones”.*

Con el adjetivo “inmorales”, volvemos al problema antes enunciado: inmoral sería, por ejemplo, un atentado al pudor en contra de un compañero o compañera de trabajo, pero tratar de un modo áspero o descortés a una persona no es necesariamente un acto reñido con la moral.

Es por estas consideraciones que se hace imperativo que el legislador, sobre la base de una discusión amplia y profunda del tema del mobbing, promueva reformas a la legislación laboral, tanto en el ámbito privado como en el público, que otorgue a los trabajadores y a los servidores las debidas garantías, que establezca conductas típicas, procedimientos claros, y que incluya sanciones para los agresores y medios indemnizatorios para las víctimas. De esta manera se estaría quitando un velo a la triste realidad de miles de trabajadores que padecen verdaderos martirios y traumas cuando deberían más bien gozar de todo el respaldo legal e institucional para realizar sus actividades con armonía, alegría y satisfacción; se estaría también promoviendo que conductas mezquinas y mediocres no prosperen y alentaría, por otro lado, que personas valiosas y talentosas den lo mejor de sí para beneficio de la sociedad. (Larco Chacón, 2014)

El análisis que realiza el Dr. Galo Larco Chacón sobre la situación ecuatoriana en el tema del acoso laboral es muy importante, ya que deja en evidencia una realidad, que aunque conocemos que se da en nuestro país, poco o nada se ha hecho para pararla y erradicarla definitivamente del campo laboral. El Acoso Laboral es una práctica diaria que se realiza en contra de una buena parte de trabajadores, inclusive aquellos que laboran en el área comercial de las empresas, es decir, los

Vendedores, a quienes se les imponen condiciones difíciles, por decir lo menos, para realizar su trabajo que es vender bienes y servicios. Conozco como en empresas “reconocidas” en el mercado ecuatoriano se acosa a sus colaboradores con metas inalcanzables para disminuir el pago de sus comisiones, o para que renuncien, y no pagarles la indemnización que por Ley les corresponde. Se les llena de actividades que no contribuyen en nada a su gestión, y que entorpecen las actividades para las cuales fueron contratados.

De la misma manera se está generalizando en nuestro país el uso de sistemas de rastreo satelital para hacer seguimiento, dicen, a las actividades que cumplen los trabajadores fuera de la empresa. El uso de estos sistemas no está regularizado o normado mediante una Ley o un Reglamento por lo que se pueden cometer una serie de abusos que atenten contra el Derecho a la privacidad e intimidad de los trabajadores.

Es imperativo, como lo señala el Dr. Larco, que se promulgue una Ley, que al igual que otros países como Colombia, por ejemplo, prevenga, corrija, y se sancione el Acoso Laboral a nivel del sector público y privado. Una Ley que incorpore en forma específica a los trabajadores que laboran como Vendedores.

Merece todo reconocimiento el hecho de que otros países alrededor del mundo hayan hecho conciencia de este terrible mal que cada vez más enferma y mata a trabajadores, y que a través de sus Legisladores hayan promulgado Leyes para erradicar el acoso laboral.

A continuación realizare en análisis sobre la Normativa vigente en el Ecuador que protege los derechos de los trabajadores en forma general.

## 2.3.4 Legislación Ecuatoriana que protege al trabajador y sus derechos

### CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA

#### 2.3.4.1 CAPITULO PRIMERO: Principios de aplicación de los derechos

##### **Artículo 11:**

**Nº 2.** Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

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

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

**Nº 3.** Los Derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley.

Los derechos son plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento.

**Nº4.** Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.

**Nº5.** En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.

**Nº 6.** Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

**Nº 7.** El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.

**Nº 8.** El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio.

Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

**Nº 9.** El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los



derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

#### **2.3.4.1.1 SECCIÓN OCTAVA**

##### **Trabajo y seguridad social**

**Artículo 33.** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **2.3.4.1.2 CAPITULO SEXTO**

##### **Derechos de libertad**

**Artículo 66.** Se reconoce y garantizará a las personas:

**Nº 3.** El derecho a la integridad personal, que incluye:

- a).** La integridad física, psíquica, moral y sexual.
- b).** Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado.

El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán en contra de la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

c). La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes.

Nº 5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.

Nº 6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

Nº 18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

Nº 20. El derecho a la intimidad personal y familiar.

Nº 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

#### **2.3.4.1.3 SECCIÓN TERCERA**

##### **Formas de trabajo y su retribución**

**Artículo 326.** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Nº 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

Nº 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

**Nº 5.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

#### 2.3.4.2 CÓDIGO DEL TRABAJO ECUATORIANO

**Artículo Nº 4.- Irrenunciabilidad de derechos.-** Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Artículo Nº 5.- Protección judicial y administrativa.-** Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Artículo Nº 7.- Aplicación favorable al trabajador.-** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

#### 2.3.4.2.1 CAPÍTULO IX

##### DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

**Artículo 173.- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato.-** El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

**1.-** Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes;

**2.-** Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y,

3.- Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 de este Código, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio.

## 2.3.5 TITULO IV: DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO - CAPITULO I

### 2.3.5.1 DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LA RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADOR

**Artículo 347.- Riesgos del trabajo.-** Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

**Artículo 348.- Accidente de trabajo.-** Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

**Artículo 349.- Enfermedades profesionales.-** Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

**Artículo 350.- Derecho a indemnización.-** El derecho a la indemnización comprende a toda clase de trabajadores, salvo lo dispuesto en el artículo 353 de este Código.

**Artículo 353.- Indemnizaciones a cargo del empleador.-** El empleador está obligado a cubrir las indemnizaciones y prestaciones establecidas en este Título, en todo caso de accidente o enfermedad profesional, siempre que el trabajador no se

hallare comprendido dentro del régimen del Seguro Social y protegido por éste, salvo los casos contemplados en el artículo siguiente.

### 2.3.6 **CAPÍTULO II : DE LOS ACCIDENTES**

**Artículo 359.- Indemnizaciones por accidentes de trabajo.-** Para el efecto del pago de indemnizaciones se distinguen las siguientes consecuencias del accidente de trabajo:

- 1.- Muerte;
- 2.- Incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo;
- 3.- Disminución permanente de la capacidad para el trabajo; y,
- 4.- Incapacidad temporal. 45

**Artículo 360.- Incapacidad permanente y absoluta.-** Producen incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo las lesiones siguientes:

7.- Las lesiones orgánicas o funcionales de los sistemas cardiovascular, digestivo, respiratorio, etc. Ocasionadas por la acción mecánica de accidente o por alteraciones bioquímicas fisiológicas motivadas por el trabajo, que fueren declaradas incurables y que, por su gravedad, impidan al trabajador dedicarse en absoluto a cualquier trabajo; y,

### 2.3.7 **CAPITULO IV: DE LAS INDEMNIZACIONES**

#### **Parágrafo 1º.**

#### **De las indemnizaciones en caso de accidente**

**Artículo 365.- Asistencia en caso de accidente.-** En todo caso de accidente el empleador estará obligado a prestar, sin derecho a reembolso, asistencia médica o

quirúrgica y farmacéutica al trabajador víctima del accidente hasta que, según el dictamen médico, esté en condiciones de volver al trabajo se le declare comprendido en alguno de los casos de incapacidad permanente y no requiera ya la asistencia médica.

**Artículo 370.- Indemnización por incapacidad permanente.-** Si el accidente hubiere ocasionado incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, la indemnización consistirá en una cantidad igual al sueldo o salario total de cuatro años, o en un renta vitalicia equivalente a un sesenta y seis por ciento de la última renta o remuneración mensual percibida por la víctima.

**Artículo 371.- Indemnización por disminución permanente.-** Si el accidente ocasionare disminución permanente de la capacidad para el trabajo, el empleador estará obligado a indemnizar a la víctima de acuerdo con la proporción establecida en el cuadro valorativo de disminución de capacidad para el trabajo.

Los porcentajes fijados en el antedicho cuadro se computarán sobre el importe del sueldo o salario de cuatro años. Se tomará el tanto por ciento que corresponda entre el máximo y el mínimo fijados en el cuadro, teniendo en cuenta la edad del trabajador, la importancia de la incapacidad y si ésta es absoluta para el ejercicio de la profesión habitual, aunque quede habilitado para dedicarse a otro trabajo, o si simplemente han disminuido sus aptitudes para el desempeño de aquella.

**Artículo 373.- Indemnización por incapacidad temporal.-** La indemnización por incapacidad temporal será del setenta y cinco por ciento de la remuneración que tuvo el trabajador al momento del accidente y no excederá del plazo de un año, debiendo ser entregada por semanas o mensualidades vencidas, según se trate de obrero o empleado.

Si a los seis meses de iniciada una incapacidad no estuviere el trabajador en aptitud de volver a sus labores, él o su empleador podrán pedir que, en vista de los certificados médicos, de los exámenes que se practiquen y de todas las pruebas conducentes, se resuelva si debe seguir sometido al mismo tratamiento médico, gozando de igual indemnización, o si procede declarar su incapacidad permanente con la indemnización a que tenga derecho. Estos exámenes pueden repetirse cada tres meses.

### **Parágrafo 2°.**

#### **De las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales**

**Artículo 376.- Indemnización por enfermedad profesional.-** Cuando un trabajador falleciere o se incapacitare absoluta y permanentemente para todo trabajo, o disminuyere su aptitud para el mismo a causa de una enfermedad profesional, él o sus herederos tendrán derecho a las mismas indemnizaciones prescritas en el parágrafo anterior, para el caso de muerte, incapacidad absoluta o disminución de capacidad por el accidente, de acuerdo con las reglas siguientes:

1.- La enfermedad debe ser de las catalogadas en el artículo 363 de este Código para la clase trabajo realizado por la víctima, o la que determine la Comisión Calificadora de Riesgos. No se pagará la indemnización si se prueba que el trabajador sufría esa enfermedad antes de entrar a la ocupación que tuvo que abandonar a consecuencia de ella, sin perjuicio de lo dispuesto en la regla tercera de este artículo;

2.- La indemnización será pagada por el empleador que ocupó a la víctima durante el trabajo por el cual se generó la enfermedad; y,

3.- Si la enfermedad por su naturaleza, pudo ser contraída gradualmente, los empleadores que ocuparon a la víctima en el trabajo o trabajos a que se debió la enfermedad, estarán obligados a pagar la indemnización, proporcionalmente al tiempo durante el que cada cual ocupó al trabajador. La proporción será regulada por el Juez del Trabajo, si se suscitare controversia al respecto, previa audiencia de la Comisión Calificadora de Riesgos.

### **Parágrafo 3°**

#### **Disposiciones comunes relativas a las indemnizaciones**

**Artículo 377.- Derecho a indemnización por accidente o enfermedad profesional.-** En caso de fallecimiento del trabajador a consecuencia del accidente o enfermedad profesional, tendrán 47 derecho a las indemnizaciones los herederos del fallecido en el orden, proporción y límites fijados en las normas civiles que reglan la sucesión intestada, salvo lo prescrito en el artículo siguiente.

**Artículo 378.- Falta de derecho a indemnización.-** No tendrán derecho a la indemnización:

1.- El varón mayor de dieciocho años, a no ser que por incapacidad total y permanente para el trabajo y que por carecer de bienes se halle en condiciones de no poder subsistir por sí mismo. La incapacidad y la carencia de bienes posteriores a la muerte del trabajador, no dan derecho a la indemnización.

Toda persona que pasa de sesenta años se entenderá incapacitada para el trabajo en los términos del numeral anterior;

2.- Las descendientes casadas a la fecha del fallecimiento de la víctima;



3.- La viuda que por su culpa hubiere estado separada de su marido durante los últimos tres años, por lo menos, a la fecha de la muerte;

4.- La madre que hubiere abandonado a su hijo en la infancia;

5.- Las hermanas casadas, así como las solteras, que no hubieren vivido a cargo del trabajador cuando menos el año anterior a la fecha de su fallecimiento; y,

6.- Los nietos que subsistieren a expensas de su padre. (Código del Trabajo Ecuatoriano)

Como podemos observar existe una Normativa vigente que protege los derechos del trabajador, inclusive en lo que tiene ver a la cobertura para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, si bien en esto último amerita hacer una actualización de las enfermedades, especialmente en lo que tiene que ver con afecciones psicológicas y físicas producidas del estrés laboral.

#### 2.3.8 Sustento Legal.

La Constitución Política de la República del Ecuador (2008), al regular los derechos económicos, sociales y culturales, establece:

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Los principios por los cuales se rige la normativa laboral, son derechos específicos para el trabajador, pues se adquieren cuando una persona desempeña una actividad laboral, pero esta calidad no limita a la persona para que dentro del lugar de trabajo goce de otros derechos que posee por su calidad de persona y que además están garantizados por la Constitución, los tratados y convenios de Derechos Humanos

suscritos y ratificados por el Ecuador, siendo estas garantías de la persona derechos inespecíficos del trabajador.

### **2.3.9 El Acoso Laboral dentro del Código del Trabajo y la propuesta del nuevo Código de Trabajo.**

Los documentos que se utilizaran en el desarrollo de este tema son: la Codificación del Código del Trabajo, publicada en el Registro Oficial Suplemento 196, de fecha de diciembre de 2005; y la Propuesta del Nuevo Código de Trabajo, un documento para el debate, la concertación social y el dialogo, realizado con la asistencia técnica de la Organización Internacional del Trabajo, proyecto presentado por el Dr. Enrique Marín Quijada, Consultor de OIT, en Quito en octubre de 2006.

La legislación del trabajo no ha abordado el tema del acoso laboral, dejando un vacío que da lugar a la impunidad de los agresores y la indefensión de las víctimas en las acciones donde se alega acoso u hostigamiento laboral.

La autoridad de la Inspectoría del Trabajo y de los Juzgados de Trabajo, han resuelto y sancionado tomando, por analogía, figuras existentes en el Código actual, como es el caso del cambio de funciones, la imposibilidad de ingreso al sitio de trabajo, las causales de visto bueno por parte del trabajador, entre otras. Como recordamos el acoso puede exteriorizarse de múltiples formas y son variados los mecanismos que se utilizan para alcanzar su finalidad que es el abandono del sitio de trabajo.

Analizamos conjuntamente el Código del Trabajo actual y la Propuesta, encontramos lo siguiente: en el segundo se incuye dentro del Capítulo V, de la suspensión y la terminación del contrato, por parte del trabajador, existiendo además,

marcadas diferencias entre estos dos cuerpos normativos en lo referente a la institución en estudio.

Podemos evidenciar la diferencia desde el primer artículo, en el que ambos cuerpos normativos tratan sobre el ámbito de aplicación de la ley: por una parte, el Código vigente señala en el artículo 1 que: “los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo”, estableciendo dos sujetos, por un lado el empleador y del otro el trabajador, debiendo aplicarse el Código, solo a las relaciones que entre estos dos sujetos se presentaran; el Código contempla únicamente situaciones que pueden surgir dentro de la relación laboral, sin regular conflictos que nacen de las relaciones sociales y de la convivencia en el lugar de trabajo.

Por otra parte, la Propuesta del Nuevo Código de Trabajo, en adelante “la propuesta”, dispone en su artículo 1 que: “los preceptos de este Código regulan el trabajo, las situaciones y relaciones jurídicas que el mismo genere y las instituciones creadas con ocasión del trabajo”, el legislador en esta norma, no limita a las relaciones entre trabajadores y empleadores sino que abre la posibilidad de regular situaciones jurídicas entre trabajadores, lo cual posibilita normar tanto el acoso vertical como horizontal.

El artículo 2.7 de la propuesta estipula que: “los trabajadores y empleadores deben tener garantizado el efectivo acceso a los funcionarios judiciales y administrativos del trabajo y estos están obligados a prestarles oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos”. Con esta norma se garantiza a los trabajadores acosados el acceso a la justicia, siendo una obligación de las autoridades proteger, a quienes denuncien, de acuerdo con los derechos contenidos en este Código, la Constitución y los tratados y convenios internacionales.

El Código vigente, en el artículo 5 regula en igual sentido el acceso a la justicia de los trabajadores en general. La posibilidad de denunciar las agresiones por acoso laboral, existe en la actualidad, amparándose en los principios constitucionales que garantizan los derechos de las personas y el trabajo.

La discriminación es un factor fundamental al momento de establecer la existencia del acoso; a pesar de ello, nuestro código no establece con claridad que es discriminación y como sancionar su existencia. Al respecto tan solo encontramos normas dispersas que hablan sobre discriminación y estas son las siguientes:

1. El artículo 79, en donde se establece la igualdad de remuneración de todas las personas que sean parte de algún grupo vulnerable, minoría étnica y tendencia política o religiosa.
2. El artículo 42 de las obligaciones del empleador, quien debe contratar a un mínimo de personas discapacitadas.

A diferencia, lo Propuesta del Nuevo código de Trabajo, incorpora un avance importante al respecto, pues señala con toda claridad en su artículo 4.3 que: “los trabajadores gozaran de igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación. En consecuencia, no serán discriminados para acceder al empleo, o una vez empleados, por razones de edad, sexo, estado civil, raza, color, ascendencia nacional, origen o condición social, religión, ideas políticas, estado de salud, orientación sexual o afiliación o no a un sindicato. Tampoco podrán ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, siempre que se hallen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate”.

### **3 CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.**

#### **3.1 Tipos de Investigación.**

Los tipos de investigación que se aplicaron en el proceso de investigativo y que contribuyeron a dar cumplimiento con los objetivos propuestos, son:

- Investigación de Campo: Esta investigación permitió conocer los hechos tal cual suceden en la realidad y el comportamiento en el lugar de los hechos, es decir en la empresa Fresh Fish del Ecuador.
- Investigación Descriptiva: Esta investigación permitió detectar si existe algún tipo de acoso dentro de la institución.
- Investigación Exploratoria: esta investigación se orientó en explorar los conocimientos sobre los derechos como trabajadores dentro de la empresa.
- Investigación Bibliográfica: se utilizó porque durante el proceso investigativo se desarrolló desde el análisis de estudios de varios autores y documentos para utilizarlos como referencias en el proceso investigativo.

#### **3.2 Nivel de Investigación.**

El nivel de investigación consiste en el grado de profundidad que se abordó al problema a investigar; dentro de este trabajo se induce el siguiente nivel de investigación:

- Perceptual: consistió en explorar, observar, estudiar y describir la aplicación de los derechos de los empleados y obreros en la empresa Fresh Fish del Ecuador.

#### **3.1.Métodos de investigación**

Dentro del proceso de investigación se utilizaron diferentes métodos permitiendo el cumplimiento de los objetivos, se utilizaron los siguientes:

- **Método de Observación:** este método consistió en observar, el comportamiento de cada uno de los empleados y obreros de la empresa, y también la aplicación de los derechos de los trabajadores , para recopilar la información.
  
- **Método Estadístico:** este método se aplicó para tabular los resultados de las encuestas realizadas a los empleados y obreros, en la aplicación de los derechos de los trabajadores y también si existe algún tipo de problemas dentro de la empresa, para ser analizados e interpretar lo que sucede.
  
- **Método Histórico:** este método consistió en tomar parte de las teorías que han surgido a través de la historia en referencia del acoso laboral.
  
- **Método Racional o Reflexivo:** este método consistió en reflexionar sobre los datos obtenidos alejándose de la realidad construida por su mente, permitiendo cumplir con los objetivos desde la realidad en que se presentan los hechos.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

- 100 empleados y obreros en la empresa Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

#### **3.2.2. Muestra**

- 50 producción.
- 20 administrativos.
- 15 calidad.
- 10 ventas.
- 5 seguridad.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Durante el transcurso de la investigación se utilizó las técnicas de investigación junto a sus instrumentos para la obtención necesaria de los resultados, estos son:

- Observación Directa: técnica que consistió en observar todo lo que sucede en relación a la aplicación de los derechos de los trabajadores de la empresa Fresh Fish del Ecuador.
- La Entrevista: consistió en el diálogo entre dos personas que cumplen el papel de entrevistador y entrevistado; técnica que permitió conocer las opiniones de profesionales en cuanto a la existencia de algún tipo de acoso o problemática dentro de las diferentes áreas de la empresa.
- La Encuesta: consistió en obtener datos de varias personas, quienes responderán mediante un formulario de preguntas con sus respectivas opiniones de respuestas; técnica que permite al investigador conocer la realidad de los empleados y obreros de la empresa.

- **Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- Cuestionarios para la encuesta y la entrevista.
- Evidencias fotográficas del proceso de investigación.

### 3.3 CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

Resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados y obreros de la Empresa Fresh Fish del Ecuador, cada una de las interpretaciones está basada en la entrevista que se estableció con los OO.EE de la empresa, a continuación el detalle de cada una de las preguntas realizadas:

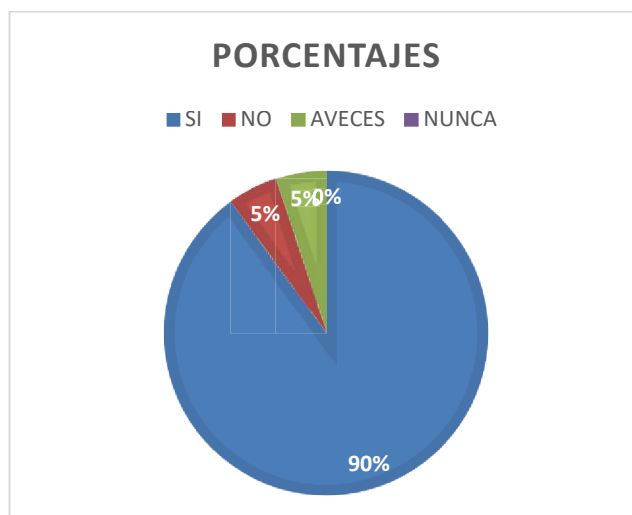
#### Pregunta N° 1

¿Usted tiene buenas relaciones con sus familiares?

SI	90
NO	5
AVECES	5
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.  
ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde.

Gráfico 1 Pregunta 1



Análisis:

El 90% que equivale a 90 EE.OO tienen una buena relación con sus familiares, el 5% que equivale a 5 EE.OO no tiene buena relación, y el 5% que equivale a 5 EE.OO a veces tiene buena relación.

Interpretación:

El 90% de EE.OO tienen una buena relación con sus familiares porque normalmente los fines de semanas se reúnen y hacen actividades con sus familiares, un 5% de EE.OO no tiene buena relación por el poco tiempo que el EE.OO le dedica a sus familiares porque en muchas ocasiones trabaja hasta los fines de semana por la pesca que suele llegar, y el otro 5% a veces tiene buena relación porque cuando el EE.OO tiene libre sale con sus amistades y no siempre pasa en casa pero esto pasa muy pocas veces.



## Pregunta N° 2

¿Algún Familiar ha sido víctima de acoso laboral?

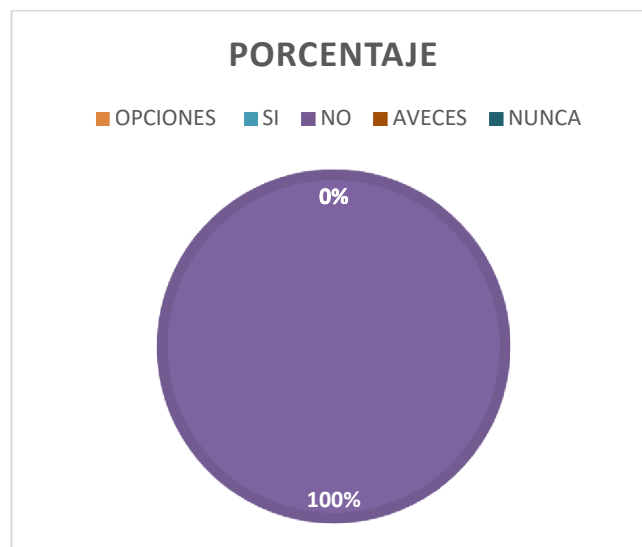
Respuesta:

OPCIONES	
SI	0
NO	90
AVECES	0
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 2 Pregunta 2



Análisis:

El 100% que equivale a 100 EE.OO nos dice que sus familiares no han sido víctimas del acoso laboral.

Interpretación:

El 100% de los EE.OO dice que sus familiares no han sido víctima del acoso laboral porque siempre hacen lo que sus jefes les encomienda, y siempre tratan de tener una buena comunicación en sus trabajos.

### Pregunta N° 3

¿Está de acuerdo con el cargo que le asignaron?

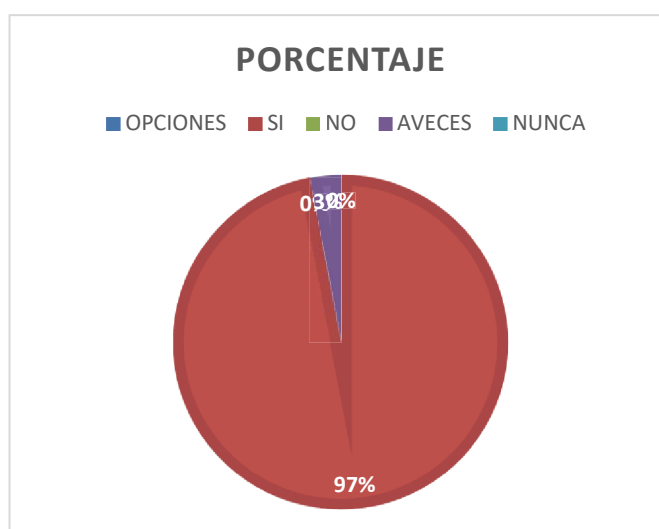
Respuesta:

SI	97
NO	0
AVECES	3
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 3 Pregunta 3



Análisis:

El 97% que equivale a 97 EE.OO si está de acuerdo con el cargo que le han asignado, el 3% que equivale a 3 EE.OO a veces no está de acuerdo con el cargo que le han asignado.

Interpretación:

El 97% de EE.OO si están de acuerdo con el cargo asignado porque han estudiado para los cargos en los que están y también hay EE.OO que han trabajado varios años en el área que están y tienen la experiencia necesaria, y el 3% de EE.OO a veces no están de acuerdo con el cargo asignado porque cuando entraron a laborar le asignan un cargo y después con el tiempo le asignan otro cargo con un poco más de funciones.

#### Pregunta N° 4

¿En sus estudios secundarios (colegio) tenía inconvenientes con sus compañeros?

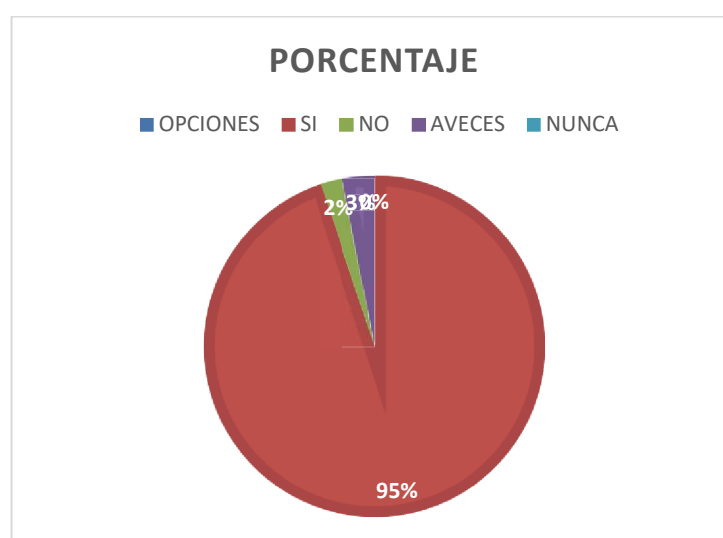
Respuesta:

OPCIONES	
SI	95
NO	2
AVECES	3
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 4 Pregunta 4



Análisis:

El 95% que equivale a 95 EE.OO no tenían inconvenientes con sus compañeros, el 2% que equivale a 2 EE.OO si tenía, y el 3% que equivale a 3 EE.OO a veces.

Interpretación:

El 95% de EE.OO no tienen ningún tipo de inconvenientes con sus compañeros porque prefieren no darles tanta confianza a todos y así poder tener una buena comunicación con todos los compañeros, el 2% de EE.OO si tenían porque han existido mal entendidos y ellos y ellos reconocen que no pueden controlar sus palabras, el 3% de EE.OO en muy pocas veces han tenido inconvenientes porque han podido controlarse y han preferido mantener la calma con ciertos mal entendidos.

### Pregunta N° 5

¿En el momento de ingresar a laborar en la empresa, tenía buena comunicación con su jefe inmediato?

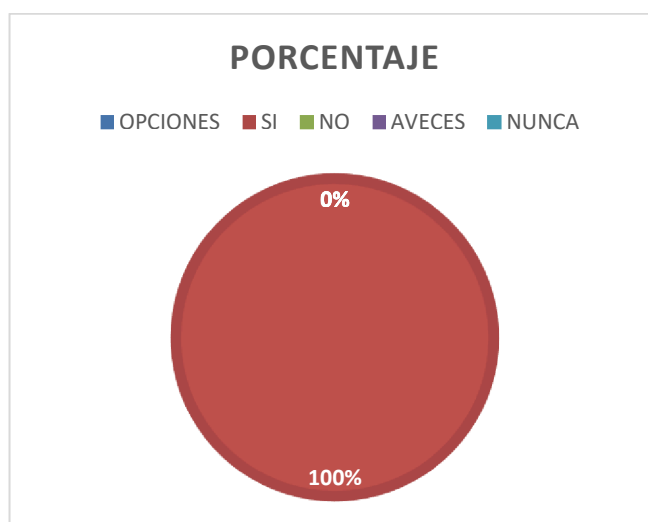
Respuesta:

OPCIONES	
SI	100
NO	0
AVECES	0
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 5 Pregunta 5



Análisis:

El 100% que equivale a 100 EE.OO si tenía buena comunicación con su jefe inmediato al ingresar a laborar en la empresa.

Interpretación:

El 100% de los EE.OO tenía buena comunicación con su jefe inmediato al ingresar a la empresa porque compaginaron de una buena manera y en la inducción que les dieron en su ingreso dejaron en claro las situaciones y el respeto que se debe tener mutuamente.

### Pregunta N° 6

¿Usted empezó con una buena interacción dentro de su área laboral?

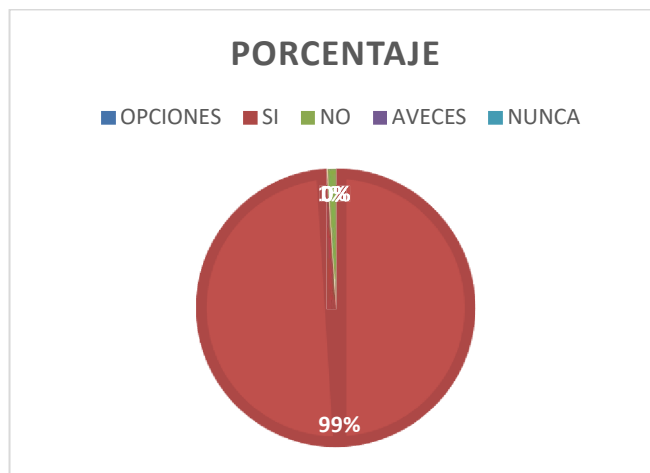
Respuestas:

OPCIONES	
SI	99
NO	1
AVECES	0
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 6 Pregunta 6



Análisis:

El 99% que equivale a 99 EE.OO si tuvieron buena interacción en su área laboral, solo el 1% que equivale a 1 EE.OO no la tuvo.

Interpretación:

El 99% de los EE.OO si tuvieron buena interacción en su área laboral porque ellos empezaron realizando las funciones asignadas ya que tenían experiencia en su área laboral, el 1% de EE.OO no la tuvo porque desde que empezó a laborar en la empresa los compañeros no compaginaban por motivo de carácter fuerte.

### Pregunta N° 7

¿Es responsable en su trabajo?

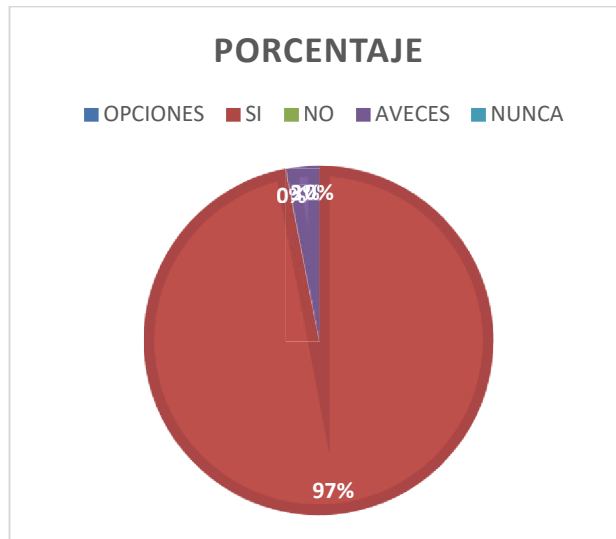
Respuesta:

OPCIONES	
SI	97
NO	0
AVECES	3
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 7 Pregunta 7



Análisis:

El 97% que equivale a 97 EE.OO si es responsable y el 3% que equivale a 3 EE.OO a veces.

Interpretación:

El 97% de los EE.OO si es responsable tratan de cada día cumplir con sus funciones y así no retrasarse de trabajo, el 3% de EE.OO a veces por motivo de que le asignan otras funciones en el momento y se retrasan en sus funciones pero cada día intentan ser responsables con su trabajo.

### Pregunta N° 8

¿Entrega a tiempo las tareas que le pone su jefe?

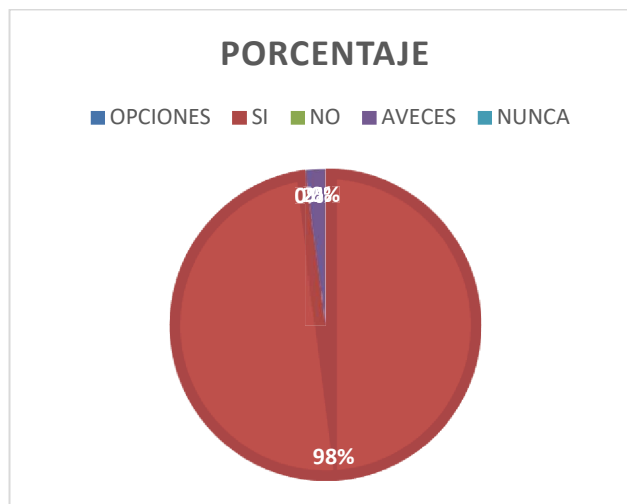
Respuesta:

OPCIONES	
SI	98
NO	0
AVECES	2
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 8 Pregunta 8



Análisis:

El 98% que equivale a 98 EE.OO entrega tiempo sus tareas, el 2% que equivale a 2 EE.OO a veces entrega sus tareas a tiempo.

Interpretación:

El 98% de EE.OO entrega a tiempo sus tareas hacen todo lo posible de no retrasarse en sus tareas les gusta ser puntuales, y el 2% de EE.OO a veces entrega a tiempo sus tareas por motivo de que en ocasión tienen problemas personales y les influye en su elaboración de tareas o también porque les asignan otras tareas que no están dentro de su cronograma diario en algunas ocasiones suelen tener el retraso en la entrega de sus tareas.

### Pregunta N° 9

¿La empresa le da a conocer sus derechos como trabajador?

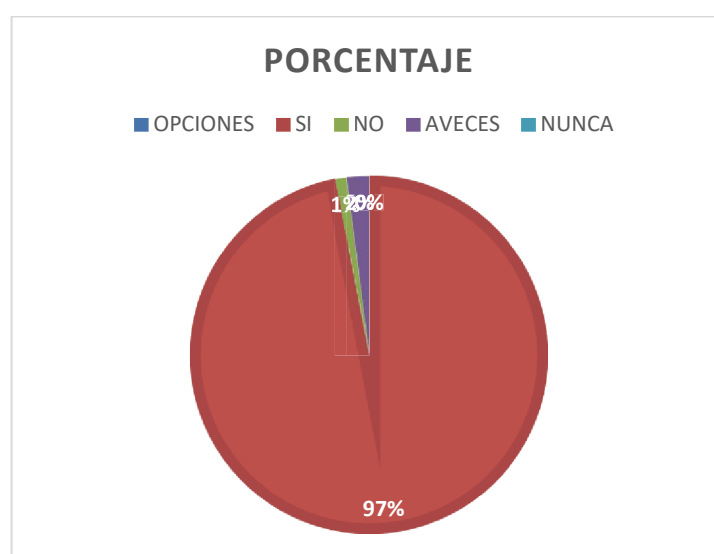
Respuesta:

OPCIONES	
SI	97
NO	1
AVECES	2
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 9 Pregunta 9



Análisis:

El 97 % que equivale a 97 EE.OO dice que la empresa si le da a conocer sus derechos, el 1% que equivale a 1 EE.OO dice que no, y el 2% que equivale a 2 EE.OO dice que a veces le dan a conocer sus derechos.

Interpretación:

El 97% de EE.OO nos comentan que la empresa constantemente tienen charlas sobre sus derechos y también ha habido actualizaciones de tema de los derechos tanto como humanos y trabajadores. El 1% de EE.OO es porque recién ha entrado a laborar y no tiene bien en claro cuáles son sus derechos, y el 2% dice que a veces porque cuando ha habido las charlas de los derechos ellos han tenido que estar labrando esto sucede cuando llega pesca.



### Pregunta N° 10

¿Cree usted que el empleado no rinde si está en situación de acoso?

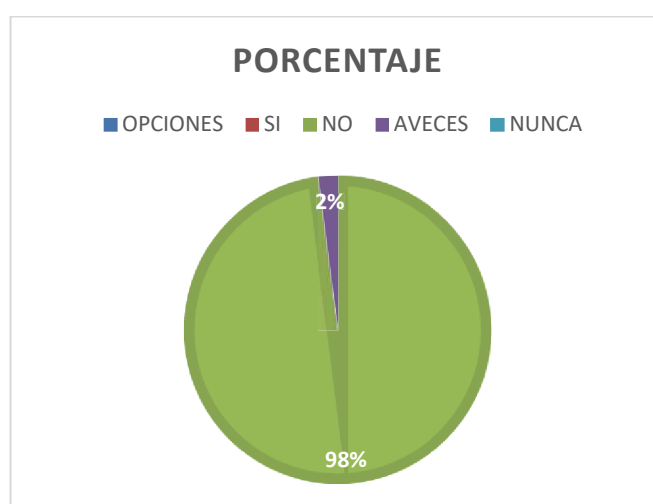
Respuesta:

OPCIONES	
SI	0
NO	98
AVECES	2
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 10 Pregunta 10



Análisis:

El 98% que equivale 98 EE.OO dice que no rinde, y el 2% que equivale a 2 EE.OO dice que a veces rinde el empleado.

Interpretación:

El 98% de EE.OO concuerdan que el empleado no rinde cuando se encuentra en acoso porque su personalidad no es tan fuerte como para poder ignorar a los acosadores en otro caso también porque el acosador (a) los miran de una manera no correcta y se cohíben, y el 2% mencionan que veces si rinde el empleado porque son fuertes y no le prestan atención a lo que el acosador (a) puede estar haciendo en contra de ello, se cuidan bien en sus labores.

### Pregunta N° 11

¿Conoce usted lo que significa acoso laboral?

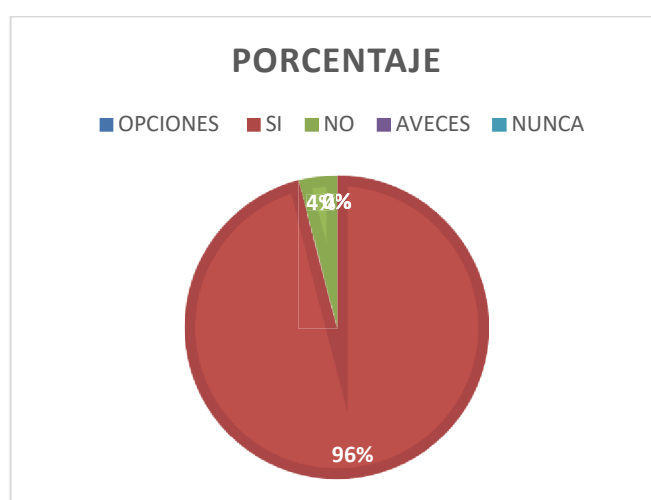
Respuesta:

OPCIONES	
SI	96
NO	4
AVECES	0
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 11 Pregunta 11



Análisis:

El 96% que equivale 96 EE.OO si conoce lo que significa acoso laboral, el 4% que equivale a 4 EE.OO no conoce con exactitud que significa.

Interpretación:

El 96% de EE.OO si tienen conocimiento porque ellos en casa suelen escuchar o leer sobre el tema del acoso laboral, y el 4% no conoce con exactitud simplemente tienen el conocimiento que son actos de molestia a los empleados pero no saben las causas o los efectos que este tema tan extenso tiene.

## Pregunta N° 12

¿Tiene algún conocimiento de personas que han sido víctima de acoso laboral?

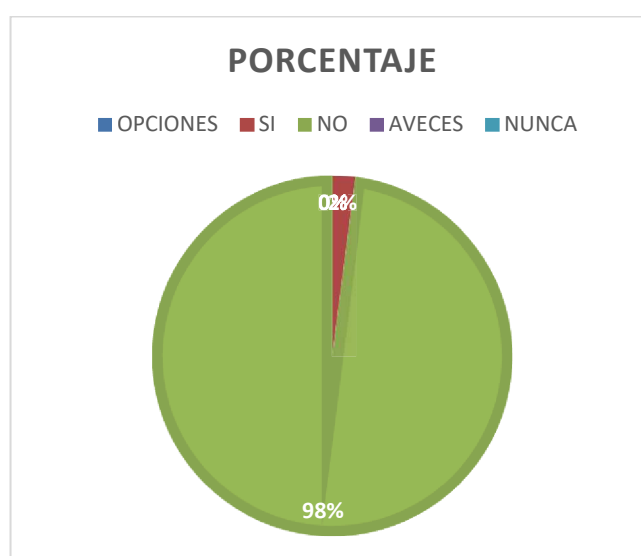
Respuesta:

OPCIONES	
SI	2
NO	98
AVECES	0
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 12 Pregunta 12



Análisis:

El 2% que equivale a 2 EE.OO si conoce personas que han sido víctima de acoso laboral, y el 98% que equivale a 98 EE.OO no conoce.

Interpretación:

El 2% si conoce, uno de los dos ha tenido un excompañero en otra empresa que fue acosado y menciona que tuvo que renunciar de aquel trabajo, el 98% no conoce ningún tipo de persona sea lejana o cercana que haya pasado por alguna situación de acoso laboral.

### Pregunta N° 13

¿Se ha molestado en algún momento con su jefe inmediato?

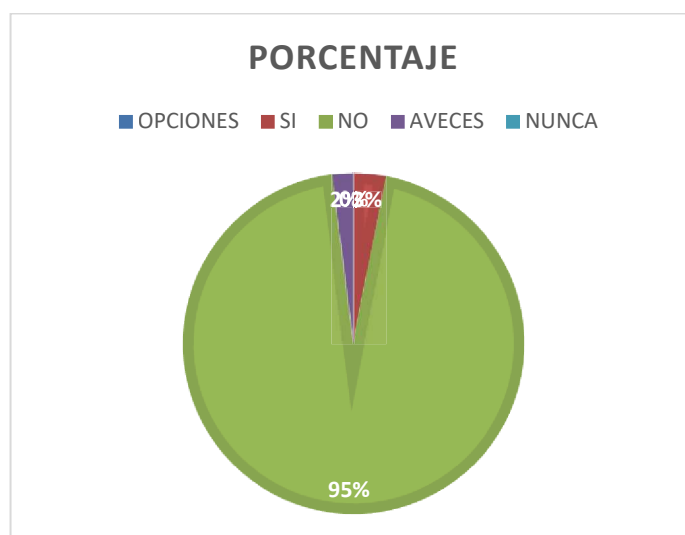
Respuesta:

OPCIONES	
SI	3
NO	95
AVECES	2
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 13 Pregunta 13



Análisis:

El 95% que equivale 95 EE.OO dice que no se ha molestado con su jefe inmediato, el 3% que equivale 3 EE.OO dice que si se ha molestado y el 2 % equivale 2 EE.OO dice que a veces si se ha molestado con su jefe inmediato.

Interpretación:

El 95% no se han molestado pues siempre tratan de mantener la calma y respetar a sus jefes en alguna situación de conflicto, el 3% dice que si se ha molestado pero han llegado a un acuerdo en las situación que han pasado, y el 2% a veces porque n están de acuerdo que tengan preferencia por otros empleados y no sean equitativo en ciertos momentos.

## Pregunta N° 14

¿El trabajo en grupo es de su agrado?

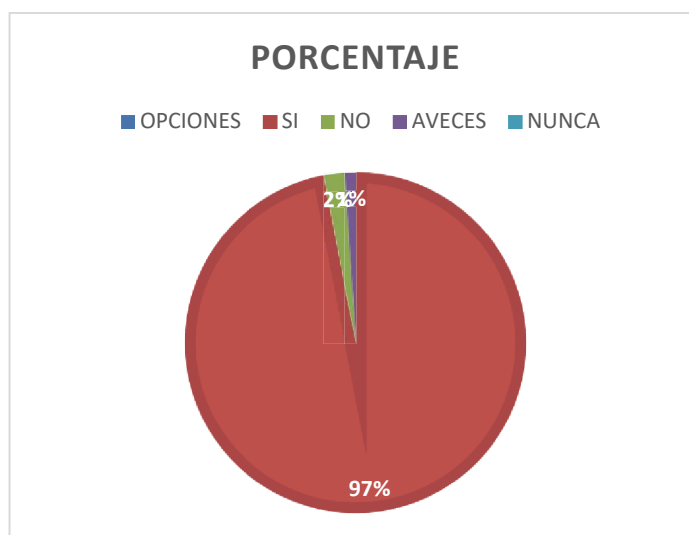
Respuesta:

OPCIONES	
SI	97
NO	2
AVECES	1
NUNCA	

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 14 Pregunta 14



Análisis:

El 97% que equivale 97 EE.OO dice que si es de su agrado trabajar en grupo, el 2% que equivale 2 EE.OO dice que no es de su agrado, y el 1% que equivale 1 EE.OO a veces es de su agrado trabajar en grupo.

Interpretación:

El 97% de EE.OO dice que si es de su agrado trabajar en grupo porque cada uno imparten sus conocimientos que en muchas ocasiones son diferentes a los que ellos poseen, el 2% dice que no es de su agrado porque han existido momentos que ha habido desacuerdos y han discutido, y el 1% dice que a veces porque no le gusta cuando hay algún tema de discusión.

### Pregunta N° 15

¿Ha tenido problemas con algún compañero de trabajo?

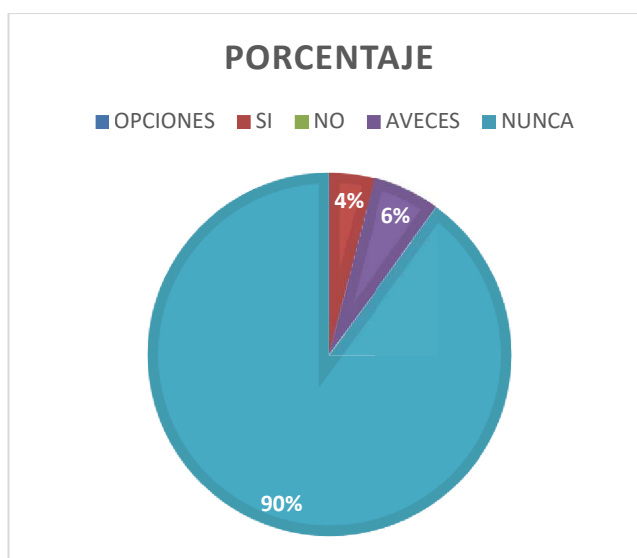
Respuesta:

OPCIONES	
SI	4
NO	
AVECES	6
NUNCA	90

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 15 Pregunta 15



Análisis:

El 4% que equivale a 4 EE.OO dice que si ha tenido problemas con algún compañero, el 6% que equivale 6 EE.OO de los empleados dice que a veces y el 90% que equivale 90 EE.OO dice que nunca ha tenido algún problema.

Interpretación:

El 4% de EE.OO dice que si ha tenido problemas porque ellos hacen diferente manera su trabajo y los otros quieren que lo hagan a la manera de ellos, el 6% de EE.OO a veces han tenido problemas por motivo de a otros empleados le suelen dar más permisos que a ellos y se ponen a discutir entre ellos, y el 90% no han tenido problemas prefieren no responde de ninguna manera ante las situaciones y hablar directamente con TTHH o su jefe inmediato.

## Pregunta N° 16

¿En la empresa saben manejar los conflictos que se presenten?

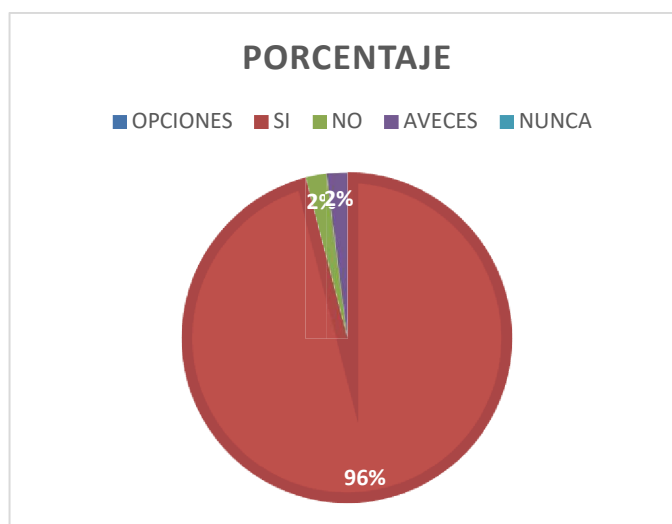
Respuesta:

OPCIONES	
SI	96
NO	2
AVECES	2
NUNCA	

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 16 Pregunta 16



Análisis:

El 96% que equivale 96 EE.OO dice que si sabe la empresa manejar los conflictos que se presenten, el 2% que equivale 2 EE.OO dice que no y otro 2% que equivale 2 EE.OO dice que a veces saben manejar los conflictos.

Interpretación:

El 96% de EE.OO mencionan que la empresa si sabe manejar los conflictos tienen un plan para cualquiera de los conflictos los resuelven de la mejor manera y si es de suspensión la empresa lo hace, un 2% dicen que no porque en alguna ocasión tuvo un conflicto donde el empleado no tenía ningún tipo de culpa y lo acusaron de ser el culpable por lo sucedido, y el otro 2% dice que a veces porque han visto que no manejan los conflicto en una totalidad.

### Pregunta N° 17

¿La relación con los jefes de otras áreas es cordial?

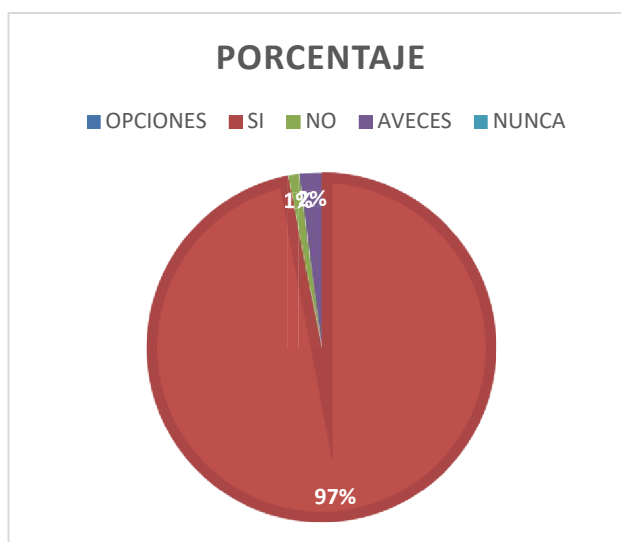
Respuesta:

OPCIONES	
SI	97
NO	1
AVECES	2
NUNCA	

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 17 Pregunta 17



Análisis:

El 97% que equivale 97 EE.OO dice que si es buena la relación, el 1% que equivale a 1 EE.OO dice que no y el 2% que equivale 2 EE.OO dice que a veces es buena la relación.

Interpretación:

El 97% de EE.OO comentan que si tienen buena relación con los jefes de otra área, un 1% dice que no tiene buena relación porque en alguna ocasión hablan de que el empleado no realiza bien alguna tarea, y el 2% dicen que a veces tienen una buena relación porque han existido momentos que quieren darle ordenes que no corresponden a su área.



### Pregunta N° 18

¿Ha participado alguna vez en un acoso laboral?

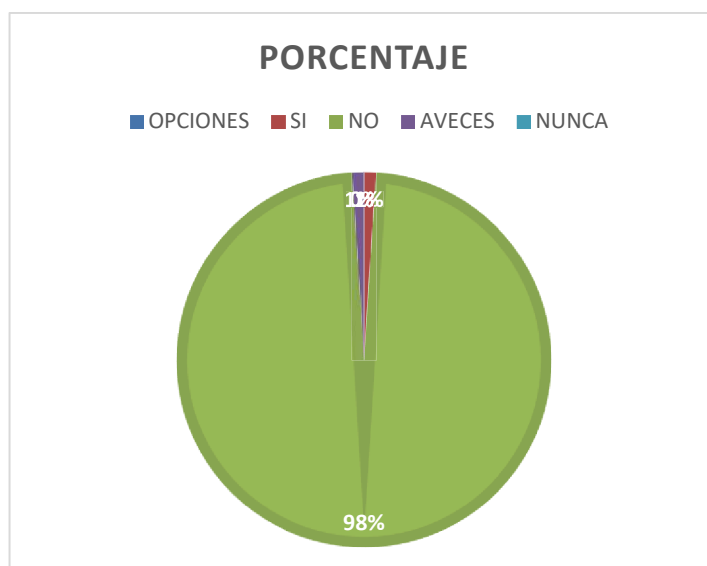
Respuesta:

OPCIONES	
SI	1
NO	98
AVECES	1
NUNCA	0

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 18 Pregunta 18



Análisis:

El 1% que equivale 1 EE.OO dice que si ha participado, el 98% que equivale 98 EE.OO dice que no ha participado, y otro 1% que equivale 1 EE.OO dice que a veces ha participado.

Interpretación:

El 1% de EE.OO dice que si ha participado pero porque fue obligado en un anterior trabajo y se arrepiente porque le hacen mucho daño psicológico a las personas, el 98% dice que no ha participado porque no les gustaría que en algún momento le pueda pasar lo mismo, y el 1% dice que a veces ha participado pero no en un 100%.

## Pregunta N° 19

¿Ha sido víctima de acoso laboral?

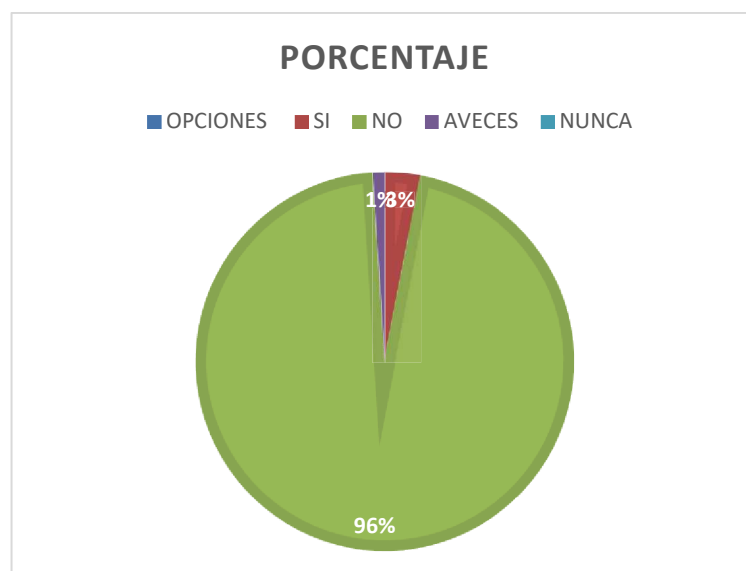
Respuesta:

OPCIONES	
SI	3
NO	96
AVECES	1
NUNCA	

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 19 Pregunta 19



Análisis:

El 3% que equivale 3 EE.OO dice si ha sido víctima de acoso laboral, el 96% que equivale 96 EE.OO dice que no ha sido víctima, y el 1% que equivale 1 EE.OO dice que a veces ha sido víctima.

Interpretación:

El 3% de EE.OO que si ha sido víctima de acoso laboral comenta que a pesar de los momentos difíciles que han pasado pudieron ser fuertes y superarlos con ayuda de la Trabajadora Social de uno de los trabajos anteriores y pudo superar el acoso, el 96% no ha sido víctima cuando se dan cuenta que algo anda mal se alejan, el 1% que a veces ha sido es porque sabe cuáles son los momentos que han querido acosarlo y también se ha alejado de esas situación y no estuvo inmerso en su totalidad.

## Pregunta N° 20

¿El acoso laboral genera sentimientos de venganza?

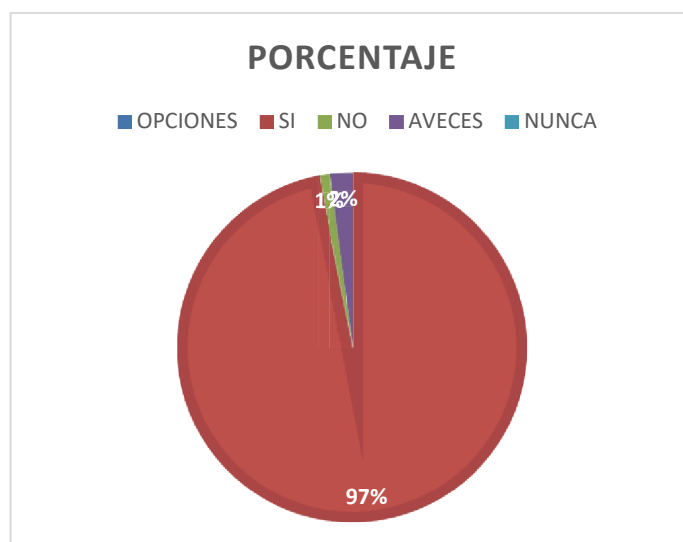
Respuesta:

OPCIONES	
SI	97
NO	1
AVECES	2
NUNCA	

FUENTE: Empleados y obreros de Fresh Fish del Ecuador Cia Ltda.

ELABORADO POR: Gema Reyes Campoverde

Gráfico 20 Pregunta 20



Análisis:

El 97% que equivale 97 EE.OO dice que si genera venganza, el 1% que equivale 1 EE.OO dice que no y el 2% que equivale 2 EE.OO dice que a veces se genera la venganza.

Interpretación:

El 97% de EE.OO dice que si genera porque hay personas que manejan un carácter fuerte y son personas muy vengativas, el 1% dice que no porque existe el perdón y las personas debemos de perdonar a los que nos hacen daño, y el 2% dice que a veces porque las personas pueden reacción según sea el grado del daño del acoso que le han ocasionado.

### **3.4 Conclusiones.**

Tomando en cuenta los antecedentes teóricos que sobre el Acoso Laboral se han citado en el presente trabajo investigativo, así como también la Legislación que sobre el mismo tema se viene aplicando en varios países del mundo; y, en consideración a los resultados obtenidos en las encuestas, y en las entrevistas, debo señalar, en mi criterio, que si existe y se práctica el Acoso Laboral en buena parte de las relaciones laborales.

De acuerdo al objetivo general propuesto en esta investigación, consistente en identificar el fenómeno del acoso laboral o mobbing en la empresa objeto de estudio del sector industrial de la ciudad de Manta, nos dirigimos específicamente a determinar la presencia , el nivel del acoso al interior de la población de trabajadores de dicha empresa como también cuales son las conductas más frecuentes utilizadas por los acosadores en este ámbito laboral y proponer posibles estrategias que permitan prevenir y corregir el flagelo del acoso.

Se halló en el transcurso de la indagación ,la constatación del fenómeno mobbing dentro de la unidad de la empresa industrial abordada a través de cien personas encuestadas 100%, de las cuales el 1% presentó algún tipo de acoso moderado reflejado en el área laboral, el 3% evidenció fuerte acoso y el 96% manifestó no haberlo padecido nunca, lo anterior demuestra que el clima laboral no se encuentra muy expuesto o sometido a dicho fenómeno, se observaron fuertes tensiones y presiones que hacen del ambiente de trabajo un espacio ansiogeno, preocupante, con el menoscabo de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores.

Podemos contrastar que el personal que labora en la empresa objeto de estudio no esta tan expuesto a un Acoso laboral, los empleados que han sido parte o

han sido víctimas no lo han sido específicamente en la empresa sino en otros lugares de trabajo.

Todos tienen buena comunicación, cuando se suscite algún inconveniente la empresa actúa inmediatamente. Anteriormente no existía ningún tipo de acoso dentro de la empresa más sin embargo ahora el ambiente ha mejorado de un 80% a un 95%.

### **3.5 Recomendaciones**

El papel de los especialistas en recursos humanos de la empresa en estudio resultará crucial para trabajar en la prevención del acoso laboral dentro de su organización, con frecuencia las intervenciones que se desarrollan en estos departamentos de recursos humanos llegan demasiado tarde para el acosado, se hacen presente solo cuando la situación laboral y organizativa es insostenible, en la mayoría de las veces se valora el caso como si la víctima tuviera la culpa y no el hostigador, por eso recomendamos extremar la atención para no confundir los efectos del mobbing con su causa.

Se hace imprescindible la formación del personal del departamento de recursos humanos en la identificación e intervención de casos de acoso laboral y el desarrollo de habilidades para investigar y monitorear diferentes tipos de violencia dentro del campo laboral que a veces pasan inadvertidos.

Como acciones de prevención contra el acoso laboral sugerimos a continuación:

- La empresa declare dentro de sus objetivos empresariales lo importante que son sus trabajadores y como son valorados por la organización.

- Aplicar de forma proactiva políticas para prevenir el enrarecimiento del clima laboral que incentiven la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.
- Formar a los directivos y mandos medios en liderazgo, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales y prevención de estrés.
- Proporcionar a los trabajadores información relevante clara y específicas de las actividades que deben desarrollar, los objetivos a alcanzar y los medios de que disponen para ello
- Impartir capacitación en la prevención de riesgos en especial en la dinámica y desarrollo del mobbing dentro de las organizaciones con las debidas estrategias de afrontamiento
- Proporcionar sistemas de promoción basados en el mérito y no en la política, amiguismo o favoritismo.
- Rechazando el hostigamiento de raíz sin importar quién sea el acosado y el acosador, ni cual su rango jerárquico
- Sancionar a los mandos que utilicen de manera recurrente la dirección por amenaza y la gestión a través del miedo
- Desarrollar programas de acogida e integración a los nuevos empleados que ingresen a la organización.

## 4 Bibliografía

1. Ander-Egg. (s.f.). *Concepto de Trabajo Social* . Recuperado el 17 de Septiembre de 2014, de <http://encuentrodeltrabajosocial.blogspot.com/2012/10/concepto-de-trabajo-social.html>
2. D. zapf et al. (2003).
3. Diario La Hora. (8 de Diciembre de 2010). El Acoso Laboral. *Diario La Hora*.
4. Eroles, C. (2001). *Familia y Trabajo Social* .
5. Federacion Internacional de Trabajadores Sociales . (Agosto de 2011). *Texto Preliminar para el Workshop sobre la definición de Trabajo Social de la Federacion Internacional de Trabajadores Sociales*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/html/alaeits/binarios/alaeits-documen-es-00021.pdf>
6. Goleman. (1999).
7. Henríquez, B. (2014).
8. Herrera, V. (2001). Mobbing. En V. Herrera.
9. Jimènez, P. (2011). Historia del Mobbing.
10. Kahale. (2007).
11. Larco, C. (n,d).
12. Letelier, N. &. (2014).
13. leymann&Gustafsson. (1996).

14. Naciones Unidas. (1995). Trabajo Social y los Derechos Humanos . En N. Unidas, *Derechos Humanos y Trabajo Social* (págs. 13- 14). Nueva York y Ginebra: Publicación de las Naciones Unidas.
15. Olivares, A. (2004).
16. PCMLE. (2011).
17. Rodriguez, M. (2013). *Trabajo Socisl*. Madrid: Paidos.
18. Salin. (20 de marzo de 2001). acoso laboral.
19. Sociales, M. d. (2006).
20. Tonini. (2011).
21. <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derecholaboral/2005/12/08/el-acoso-laboral>
22. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/735>
23. [http://www.pazminoabogados.com/Textos/MOBBING\\_%20EL%20ACOSO%20MORAL%20LABORAL,%20INCIDENCIA%20Y%20APLICABILIDAD%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf](http://www.pazminoabogados.com/Textos/MOBBING_%20EL%20ACOSO%20MORAL%20LABORAL,%20INCIDENCIA%20Y%20APLICABILIDAD%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf)
24. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3995/1/T-UCE-0013-Ab-259.pdf>
25. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf>
26. [http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3768#.V\\_UcH\\_nhDIU](http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3768#.V_UcH_nhDIU)
27. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23922/1/Monograf%C3%ADa.pdf>
28. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8580/1/N%C3%A9stor%20Seraf%C3%ADn%20Gonz%C3%A1lez%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
29. <http://es.slideshare.net/Ciropaz/mobbing-acoso-2015-vf>



30. <http://www.elmobbing.com/consecuencia-sociales-laborales-mobbing-acoso-laboral>
31. Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and victims*, 5, 119-126. Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
32. Constitución Política de la República del Ecuador; título iii de los derechos, garantías y deberes Capítulo 1 Principios generales Art. 18.
33. C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación (Entrada en vigor: 15 junio 1960)

## ANEXOS

### 4.1 Entrevista con Responsable de Talento Humano

En la actualidad cuentan con un número de 100 personas laborando entre empleados y obreros, existe un sistema de seguridad donde los pasantes ya no pueden capturar imágenes dentro de producción, antes las personas que laboran dentro de la empresa no tenían ningún tipo de identificativo, ahora cada uno tiene una credencial que lo identifica con su nombre y en qué área laboran.

También cada cierto tiempo los empleados y obreros tienen capacitación según se vayan actualizando las normas alimenticias para los productos que la empresa labora, yo le planteé que si antes de laborar o en un tiempo del día pueden hacer bailo terapia o ejercicios para combatir la obesidad, diabetes o también el estrés que puedan tener todos por alguna circunstancia que esté pasando el empleado u obrero, la responsable de talento humanos dijo que tomara muy en cuenta la propuesta.

Me comentan que en el terremoto afectaron a 2 familias de sus obreros, la empresa ayudo con víveres pero no solo a los afectados sino a todos sus empleados y obreros. Todos tuvieron atención psicología por lo ocurrido.

La empresa estuvo pasando una crisis económica muy difícil, que en ocasiones se atrasan con los pagos quincenales o mensuales, pero esto poco a poco va mejorado, pues se han podido mantener con las ventas locales que son los productos que ellos venden como el ceviche, bocaditos que son deditos y bolitas de pescado, así también filetes de pescado de wahoo, albacora entre otros. Los empleados y obrero pueden comprar estos productos dentro de la empresa y les descuentan en los roles de pago.

Cuando piden permiso para alguna cita médica o alguna diligencia debe primero pedirle a su jefe inmediato, después acercarse al dpto. de talento humano a solicitar el mismo concluyendo con hacer firmar por cada jefe inmediato.

Cuando es temporada escolar la empresa tiene convenio con alguna papelería de la ciudad de Manta y hacen créditos, la empresa le descuenta por medio del rol de pago a los empleados y obreros. Esta es la información que pude obtener de los jefes antes mencionados.

## 4.2 ENCUESTA

Edad: \_\_\_ Sexo: \_\_\_ Genero: \_\_\_\_\_ Área de Trabajo: \_\_\_\_\_

A continuación tenemos varias opciones para contestar a la encuesta, coloque en el recuadro que se encuentra al lado derecho de cada afirmación el número que represente mejor su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

1= Si	3= A veces.
2= No	4= Nunca.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		1	2	3	4
1	Usted tiene buenas relaciones con sus familiares				
2	Algún familiar ha sido víctima de acoso laboral				
3	Está de acuerdo con el cargo que le asignaron				
4	En sus estudios secundarios (colegio) tenía inconvenientes con sus compañeros				
5	En el momento de ingresar a laboral en la empresa, tenía buena comunicación con su jefe inmediato				
6	Usted empezó con una buena interacción dentro de su área laboral				
7	Es responsable con su trabajo				
8	Entrega a tiempo las tareas que le pone su jefe				
9	La empresa le da a conocer sus derechos como trabajador				
10	Cree usted que el empleado no rinde si está en situación de acoso				
11	Conoce usted lo que significa el acoso laboral				
12	Tiene algún conocimiento de personas que han sido víctimas de acoso laboral				
13	Se ha molestado en algún momento con su jefe inmediato				
14	El trabajo en grupo es de su agrado				
15	Ha tenido problemas con algún compañero de trabajo				
16	En la empresa saben manejar los conflictos que se presenten				
17	La relación con jefes de otras áreas es cordial				
18	Ha participado alguna vez en un acoso laboral				
19	Ha sido usted víctima de acoso laboral				
20	El Acoso Laboral genera sentimientos de venganza				

### 4.3 IMAGENES



IMAGEN 1 Parte exterior de la empresa.



IMAGEN 2 Fileteo de Pescado.



**IMAGEN 3 Recorte de Pescado.**



**IMAGEN 4 Empacado de Pescado.**





**IMAGEN 5 Limpieza de Pescado.**



**IMAGEN 6 Entrevista con el Gerente General de la empresa.**



**IMAGEN 7 Realizando encuesta al personal Administrativo.**



**IMAGEN 8 Entrevista con la Responsable de Talento Humano**





**IMAGEN 9 Junto a la Responsable de Talento Humano.**