



Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Educación

Derecho

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DEL
ECUADOR**

**TEMA: EL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DE VENTA MASIVA DE
PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN QUITO.**

Autora: María Belén Bahamonde Morales

Asesora: Dra. Aura Violeta Díaz De Perales.

Quito, 2019

20191701022P00793

NOTARÍA VIGÉSIMO SEGUNDA DEL CANTÓN QUITO

ACTO:

DECLARACIÓN JURAMENTADA

QUE OTORGA:

SRTA. MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES

CUANTÍA:

INDETERMINADA

DI 2 COPIAS

GAM

En la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano,
Capital de la República del Ecuador, hoy día **JUEVES SIETE
DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE**, ante mí
doctor **ALEX DAVID MEJÍA VITERI, NOTARIO VIGÉSIMO
SEGUNDO DEL CANTÓN QUITO**, comparece a la suscripción
de la presente escritura la señorita **MARÍA BELÉN**

1 **BAHAMONDE MORALES**, de estado civil **soltera**, de veintidós
2 años de edad, de ocupación estudiante, por sus propios y
3 personales derechos.- La compareciente es de nacionalidad
4 ecuatoriana, mayor de edad, domiciliada en esta ciudad de
5 Quito, legalmente capaz para contratar y poder obligarse, a
6 **quien de conocer doy fe por haber presentado su cédula**
7 **de ciudadanía que con su autorización he procedido a**
8 **verificar la información en el Sistema Nacional de**
9 **Identificación Ciudadana del Registro Civil, y que además**
10 **presenta su certificado de votación el cual solicita que en**
11 **copia debidamente autenticada se agregue como**
12 **habilitante**; bien instruida en el objeto del presente instrumento
13 público al que procede en forma libre y voluntaria y advertida
14 de la gravedad del juramento, de las penas por perjurio y de la
15 obligación de decir la verdad, con claridad y exactitud
16 manifiesta: **MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES**, declaro
17 bajo juramento que el tema de mi proyecto de tesis, **PREVIO A**
18 **OPTAR por el TÍTULO de ABOGADA DE LOS TRIBUNALES**
19 **DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR**, intitulado
20 **“EL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DE VENTA MASIVA**
21 **DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN QUITO”** es de mi propia
22 autoría y por ende no es copia.- Es todo lo que puedo declarar
23 en honor a la verdad.- Hasta aquí la declaración juramentada
24 de la compareciente, misma que queda elevada a escritura
25 pública con todo el valor legal.- La compareciente para efectos
26 de comunicaciones, notificaciones y citaciones fija la siguiente
27 dirección, números telefónicos y correo electrónico: Su
28 domicilio ubicado en el inmueble situado en la **CALLE**



0120191724151517AC

1 PATRICIO ARIAS OE OCHO GUIÓN TRES VEINTISÉIS y
2 CALLE LOS CEIBOS, SECTOR LOS ÁLAMOS, de la ciudad
3 de QUITO, teléfono convencional DOS TRES DOS DOS DOS
4 OCHO SEIS (2322286), teléfono celular CERO NUEVE SEIS
5 NUEVE CERO NUEVE UNO TRES DOS NUEVE
6 (0969091329), correo electrónico
7 belenbahamondemorales@gmail.com.- Para el
8 otorgamiento de la presente escritura pública se observaron los
9 preceptos legales del caso y leída que le fue íntegramente a la
10 compareciente por mí el Notario, ella se ratifica y firma conmigo
11 en unidad de acto, quedando incorporada al protocolo de esta
12 Notaría, de todo lo cual doy fe.-

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23


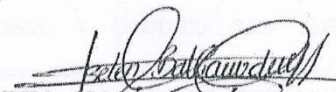
24

25

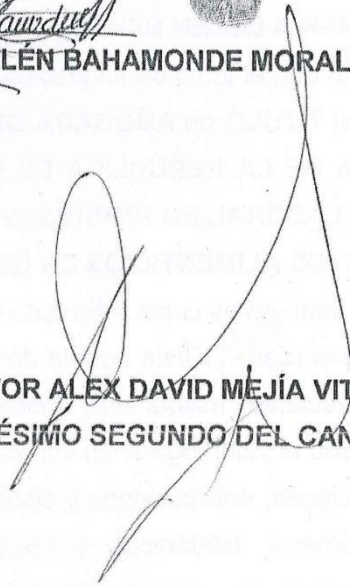
26

27

28



SRTA. MARIA BELEN BAHAMONDE MORALES
C.C. R 1824874-1



DOCTOR ALEX DAVID MEJÍA VITERI
NOTARIO VIGÉSIMO SEGUNDO DEL CANTÓN QUITO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

NOTARIA
Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1718248741

Nombres del ciudadano: BAHAMONDE MORALES MARIA BELEN

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/SAN BLAS

Fecha de nacimiento: 15 DE FEBRERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BAHAMONDE LLUSCA LUIS RAMIRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MORALES MORALES AMPARITO ESPERANZA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE FEBRERO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: GLORIA DE LOS ANGELES ALAVA MOREIRA - PICHINCHA-QUITO-NT 22 - PICHINCHA - QUITO

N° de certificado: 198-196-18395



198-196-18395



La instancia 0120191724151517AC referente a este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gov.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a entlinea@registrocivil.gov.ec

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
BAHAMONDE MORALES MARIA BELEN
LUGAR DE NACIMIENTO
PICHINCHA
QUITO
SAN BLAS
FECHA DE NACIMIENTO 1996-02-10
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

Nº 171824874-1




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E83331222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
BAHAMONDE LLUSCA LUIS RAMIRO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MORALES MORALES AMPARITO ESPERANZA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
RUMINAHUI
2017-02-10

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-02-10

FORMA DEL TÍTULO ADO






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

007 JULIETA Nº 007 - 336 NÚMERO 1718248741 CÉDULA

BAHAMONDE MORALES MARIA BELEN
APELLIDOS Y NOMBRES

PICHINCHA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN
QUITO CANTÓN ZONA:
CONOCOTO PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES JURÍDICOS Y FORMALIOS

[Signature]

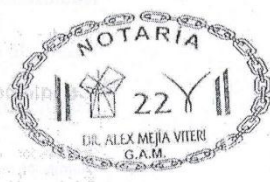
F. PRESIDENTE DE LA JRY

[Signature]

Dr. ALEX DAVID MEJIA VITERI, Notario Vigésimo Segundo del cantón Quito
CERTIFICO que el documento que antecede es FIEL COPIA certificada del documento original que se me ha puesto a la vista.

Quito a 07 FEB 2019

Dr. Alex David Mejia Viteri
NOTARIO VIGÉSIMO SEGUNDO DEL CANTÓN QUITO



20191701022P00793

Se otorgó ante mí y en fe de ello confiero esta **SEGUNDA COPIA CERTIFICADA** de la **DECLARACIÓN JURAMENTADA** que otorga la señorita **MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES**; firmada y sellada en Quito a siete de febrero del año dos mil diecinueve.-

DOCTOR ALEX DAVID MEJÍA VITERI
NOTARIO VIGÉSIMO SEGUNDO DEL CANTÓN QUITO



CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Dra. AURA VIOLETA DÍAZ DE PERALES, en calidad de Asesora del Trabajo de Investigación designado por la Cancillería de la UMET, certifico que la estudiante: **MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES**, ha culminado el trabajo de investigación, con el Tema: “**EL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DE VENTA MASIVA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN QUITO**”, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado a hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente.

Dra. Aura Violeta Díaz de Perales


CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Declaración de autoría de trabajo:

Yo, MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre "EL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DE VENTA MASIVA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN QUITO", así como las expresiones vertidas en la misma son autoría del compareciente, quien ha realizado la investigación en base a recopilación bibliográfica, páginas de internet y consultas de campo.

En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente.




María Belén Bahamonde Morales
CC: N°171824874-1

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación con el tema de “**EL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DE VENTA MASIVA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN QUITO**”, cuya autora es: **MARÍA BELÉN BAHAMONDE MORALES**, con CC N°: N°171824874-1, manifiesta en forma libre y voluntaria que: Cedo los derechos de la presente tesis a la Universidad Metropolitana de Ecuador y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el progreso científico de los estudiantes y profesores universitarios.

Atentamente.,


María Belén Bahamonde Morales.
CC N°171824874-1
Autora

DEDICATORIA

A mis padres, fuente de amor y protección, para quienes quiero ser ejemplo de constancia, lucha, respeto y amor.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento es un valor que engrandece a quien lo posee, pues reconoce en las personas que de manera desinteresada y solidaria han ayudado a crecer a otros y a lograr sus metas, por eso, en estos momentos, en que estoy culminando una meta, un sueño muy querido y anhelado, utilizo este medio para agradecer a todas aquellas personas que prestaron su mano amiga para apoyarme en mis logros, especialmente a:

- Dios, porque me dio la vida, la salud y el deseo de ser, para llegar a este importante punto de mi vida, que es solo el inicio de un camino que con la ayuda de Dios, llegará lejos.

- A mi alma mater, la Universidad Metropolitana del Ecuador, por abrir posibilidades a quienes, como yo, queremos llegar a ser profesionales.

- A mis profesores, muchos de los cuales constituyen un ejemplo a seguir en el largo caminar por los senderos de la justicia.

- A mi tutora, Dra. Aura Violeta Díaz de Perales, quien con sus orientaciones me ayudó a ganar tiempo y efectividad en el trabajo que realicé.

- A mis compañeros de lucha, porque en cada uno de ellos quedó un pedazo de mi sonrisa y en mi quedó también la de ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	VII
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	IX
CESIÓN DE DERECHOS	X
DEDICATORIA.....	XI
AGRADECIMIENTO	XII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEORICO	3
1.1. Antecedentes de la investigación.	3
1.1.1 A nivel internacional	3
1.1.2 Nacionales	5
1.2. BASES TEÓRICAS	8
1.2.1. Definición de Acoso laboral o mobbing.	8
1.2.2. El bien jurídico protegido en el caso del mobbing	10
1.2.3. Visibilización del acoso laboral	11
1.2.4. Fases del Mobbing.	11
1.2.5. Las conductas acosadoras.....	13
1.2.6. Causas del Mobbing.	14
1.2.7. Consecuencias del Mobbing.....	15
1.2.8. Clima laboral y acoso.....	16
1.2.9. Aspectos Legales Comparados del Acoso.	19
1.3. EL MOBBING LABORAL EN ECUADOR.....	30

1.3.1. Definición De Acoso Laboral.....	30
1.3.2. Valoración de las Autoridades.....	30
1.3.3. Obligaciones y prohibiciones del empleador.....	32
1.3.4. Sanciones.....	34
CAPÍTULO II.....	36
2. METODOLOGÍA.....	36
2.1. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN.....	36
2.2. MÉTODOS.....	38
2.2.1. Método de Análisis.....	38
2.2.2. Método de Síntesis.....	38
2.2.3. Método Deductivo.....	38
2.2.4. Método Inductivo.....	38
2.2.5. Método Comparativo.....	39
2.2.6. Método Interpretativo.....	39
2.2.7. Método Crítico.....	39
CAPITULO III.....	40
3. RESULTADOS.....	40
ANALISIS DE RESULTADOS.....	77
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82

RESUMEN

El tema de esta investigación es el acoso o mobbing laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, tema que cada día cobra mayor importancia debido a que se perjudica no sólo al trabajador, quien se siente perseguido, abusado y no valorado, sino también el desarrollo de la empresa.

El objetivo de este trabajo de titulación, frente a esta problemática es analizar el acoso laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, para lo cual se utilizó la metodología propia de la investigación documental y la de campo, por lo que dicha metodología se presenta como mixta, utilizando métodos deductivos, inductivos, críticos y comparativos. En el trabajo de campo se utilizó la encuesta en una población de 1220 personas y una muestra del 10% de la población o sea, 192 trabajadores y trabajadoras.

El presente estudio establece las posibles soluciones, conclusiones y recomendaciones respecto al acoso laboral, tratando de dar una solución a la sociedad a implementar una ley específica contra el acoso laboral, promoviendo a la empresas capacitaciones sobre el acoso laboral y sus consecuencias, explicar a los trabajadores las consecuencias del acoso laboral, y a los investigadores sigan investigando sobre este tema es muy amplio casi nadie lo conoce pero se dan en todas las áreas como en empresas públicas y privadas.

Palabras Clave: Acoso laboral, empresas privadas, venta masiva, productos alimenticios.

ABSTRACT

The subject of this investigation is the harassment or labor mobbing in companies of massive sale of food products in Quito, issue that every day becomes more important because it harms not only the worker, who feels persecuted, abused and not valued, but also the development of the company.

The objective of this titling work, in front of this problem is to analyze the bullying in companies selling food products in Quito, for which the methodology of documentary and field research was used, so that said methodology it is presented as mixed, using deductive, inductive, critical and comparative methods. In the field work the survey was used in a population of 1220 people and a sample of 10% of the population, that is, 192 workers.

The present study establishes the possible solutions, conclusions and recommendations regarding labor harassment, trying to provide a solution to society to implement a specific law against workplace harassment, promoting to the companies training on workplace harassment and its consequences, explain to the You work the consequences of workplace harassment, and researchers continue to investigate this issue is very broad almost nobody knows it but they occur in all areas such as public and private companies.

Keywords: labor harassment, private companies, mass sale, food products

INTRODUCCIÓN

La práctica del acoso no es nueva en ninguna de sus formas, siempre ha estado presente en la escuela, la familia y por supuesto, en el mundo laboral y casi no hay nadie que no lo haya sufrido, ocasionando a veces daños irreparables en las personas, incluso, hay gente que se ha suicidado o ha mantenido por muchos años el rencor, que los hace hasta atentar contra la vida de otras personas, tal es el caso de Adrián Molaro en Argentina, narrado en taringa.net, donde se explica que la víctima de bullying mató de varios tiros a Alexis Ceparo, su acosador, cometiéndose dicho crimen veinte años después de que se conocieran en el colegio donde Ceparo realizó una perversa relación de poder. (Medina Bello, 2013). En otros casos, como el de Carla Herrera narrado por el periódico on line La Vanguardia, se explica que ella sufrió Bullying en la escuela desde los ocho años, señalando ella misma que “Me sentía inútil, creía que no era nadie, tenía angustia, desesperanza, depresión...me humillaban psicológicamente también físicamente, me convirtieron en su diversión” (Herrera, 2015)

Los casos antes expuestos dan una idea de lo grave que es el acoso. Pues bien, en el mundo del trabajo también el acoso o mobbing es un hecho real, al respecto el periódico on line El Clarín expone el caso de una trabajadora a quien se le aplicó el acoso de una manera cruel. Sobre este particular, la trabajadora expone:

De pronto, yo saludaba a alguien y mi jefa, se irritaba; quería saber de dónde los conocía, de qué hablábamos. O, si yo aparecía bien vestida, ella hacía comentarios y terminaba diciendo, que tenía que ir a comprarse ropa. El acoso era psicológico. En las reuniones de equipo se dedicaba a hablar casi exclusivamente de lo mal que supuestamente yo hacía todo. Una vez me pidió que armara una lista de los estudiantes que se habían inscrito en un curso a distancia. Se lo entregué y enloqueció. ¿Cómo no lo había hecho alfabéticamente?, dijo, furiosa. Nunca me había pedido eso. Otra vez, me pidió que hiciera unas gacetillas sobre unos programas de estudio, pero sin darme ninguna información. Y a la gacetilla la tenía que enviar por mail al día siguiente. Fue un calvario encontrar datos y descifrar en qué consistían esos programas. Encima, yo llegaba tarde a las reuniones de equipo no por impuntual, sino porque ella cambiaba los horarios y no me avisaba. Entonces dedicaba veinte minutos a despotricar sobre mi falta de consideración hacia los demás. (Clarín, 2011)

Los ejemplos anteriores indican que existe un problema en el ámbito laboral, que es el acoso o mobbing y, sobre el mismo trata esta investigación, la cual tuvo como objetivo general: analizar el acoso laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito. De este objetivo general se derivaron dos objetivos específicos que fueron: 1. Explicar los aspectos teóricos y jurídicos del acoso o mobbing laboral en Ecuador 2. Diagnosticar la situación del acoso o mobbing laboral en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, Ecuador.

La idea primordial de este trabajo es la disminución del acoso laboral ya que es un tema que en la actualidad cobra gran importancia por la frecuencia con el que se da el acoso laboral, perjudicando tanto al trabajador como a la empresa o institución donde se produce. La alarma sobre este grave problema se patentiza cuando se recogen 347 denuncias por acoso laboral entre 2015 y lo que va de 2017, según lo informa el diario. (El Telégrafo, 2017).

En el desarrollo del trabajo se utilizó la metodología propia de la investigación documental y la de campo, por lo que dicha metodología se presenta como mixta. Dentro de los métodos utilizados estuvieron: el análisis, la síntesis, el deductivo, inductivo, el crítico y el comparativo. En el trabajo de campo se utilizó la encuesta en una población de 1225 personas y una muestra del 10% de la población o sea, 122 trabajadores y trabajadoras. La investigación concluyó, que en efecto, en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito existe acoso laboral, siendo las mujeres las que sufren más acoso, incluso de las mismas mujeres.

Estructuralmente, el informe de la investigación quedó conformado por tres capítulos. En el primero, se exponen los fundamentos teóricos y Jurídicos relacionados con el acoso laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, lo que incluye los antecedentes y las bases teóricas. En el segundo capítulo, se expone la metodología, la cual incluye la estrategia de investigación, métodos, técnicas, población y muestra, resultados. El tercer capítulo incluye el análisis e interpretación de los resultados alcanzados, conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes de la investigación.

1.1.1 A nivel internacional

En relación con el acoso laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, (Meseguer de Pedro, 2008), realizó una investigación de nivel doctoral en Murcia, España, titulada “El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola”

Esta investigación metodológicamente transcompleja, concluyó en que el primer país de la Unión europea que adoptó medidas preventivas en torno al mobbing fue Suecia promulgando una ley básica de prevención de riesgos en 1993. En esa ley se pone toda la carga de responsabilidad para evitar el mobbing a los empresarios indicándoseles, que deben planificar y organizar el trabajo para prevenirlo y no tolerarlo bajo ninguna circunstancia.

En los demás países nórdicos como Finlandia y Dinamarca entre los años 2000 y 2002, se aprobaron instrumentos legales para evitar el acoso laboral. Lo mismo ocurre con los países bajos e Italia. En Alemania se interpreta el acoso como una violación al contrato colectivo de trabajo y en España, sólo fue en 2006 cuando se promulgó la Ley 1010 relacionada con el acoso laboral que fue una concreción de la definición de Mobbing que dio en el artículo 28 la Ley 62/2003.

(Morales Franceschi, 2017) Trabajó en una investigación que tituló “Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico”

La metodología del trabajo fue de campo y obtuvo como conclusiones que los docentes que sufrieron el acoso psicológico laboral percibieron que su rendimiento laboral disminuye,

debido al mismo. Concluyéndose así mismo, que el clima organizacional negativo en el trabajo aumenta la posibilidad del acoso psicológico laboral entre los maestros.

Los hallazgos cualitativos destacan que las víctimas de mobbing lo eran con una frecuencia de una a dos veces por semana. El tiempo en que se prolongó el acoso laboral fue variable, así, la mayor cantidad de años experimentando el mobbing prevaleció en 16 participantes (28.3%) que fueron afectados por 3 años.

En cuanto a la manera institucional de manejar el acoso se encontró, que el 98.33% conoce el protocolo a seguir en caso de sufrir acoso y en cuanto al manejo del acoso por los docentes se encontró que la mitad de ellos se sometieron y la otra mitad lo enfrentaron, lo que coincide según la autora, con los hallazgos de Rosado. (Topa & Morales, 2007)

Por otra parte, la investigadora consiguió, que la mayor cantidad de participantes (66.6%) identificaron al acosador como su jefe inmediato, un 28.3% identificaron como acosadores a sus compañeros de trabajo y según la investigadora, estos datos coinciden con los hallados por Rodríguez, Martínez, Lebrón. (García Izquierdo & Saenz Navarro, 2007)

Finalmente se indica, que las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo se manifiestan a nivel fisiológico en trastornos cardiovasculares y a nivel psicológico en estrés y depresión, lo que según la investigadora coincide con lo que exponen en sus obras. (Fundación Universia, s.f.)

Esta investigación de nivel doctoral, hizo valiosos aportes a la presente tanto en el orden de las conclusiones como en la bibliografía, aspectos teóricos y metodológicos.

(Trujillo Flores, Valderrabano Almegua, & Hernández Mendoza, 2007), realizó una investigación en Colombia titulada “Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas”. Esta investigación después de hacer un sustancioso marco teórico donde se destacan aspectos importantes como las diversas definiciones de acoso, las causas, objetivos, actores, escenario, victimología, etapas y consecuencias, hace una comparación entre la investigación de Leymann, lo que le aporta pautas para diseñar un modelo destinado a evaluar la existencia o no del acoso y aportar

sugerencias para suavizar y prevenir el surgimiento del mobbing en las organizaciones mexicanas.

Esta investigación fue altamente importante para la presente pues le aportó una gran cantidad de información teórica, una excelente bibliografía y los elementos a tomar en cuenta para el aporte de este trabajo.

1.1.2 Nacionales

En Ecuador también se ha venido investigando sobre mobbing laboral en distintos espacios universitarios. Una de esas investigaciones la realizó Jiménez Z. (2014) en la Universidad Central de Ecuador titulada “El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas”

Esta investigación de carácter mixto, por haber realizado inicialmente un trabajo de tipo documental y luego una investigación de campo, logró concluir que existe el acoso laboral en las relaciones laborales que se dan entre empleadores y vendedores de empresas ubicadas en Quito, especialmente en las empresas donde existen vendedores, los cuales sufren de afectaciones emocionales como angustia, estrés, insomnio, depresión, entre otras; las cuales se somatizan creando afecciones físicas como gastritis, úlceras, migrañas y esto se debe especialmente a las exageradas exigencias de los empleadores, quienes les ponen metas exageradamente altas sin importar las condiciones en que se desarrolla el trabajo, indicándose en la investigación una situación especialmente grave, pues según se dice, en ocasiones, detrás de estas exigencias cada vez más altas, o metas más ambiciosas, se esconde la intención del empleador de no pagar, o pagar menos de lo que en justicia le corresponde al vendedor e incluso, se podría estar ocultando el deseo de obligar al trabajador a renunciar para no pagar indemnizaciones.

Lo grave de la situación está en que los propietarios o gerentes de las empresas consideran como una “habilidad gerencial”, y una “gran estrategia” el hecho de vender más, y pagar menos a sus vendedores.

Sánchez Sarmiento Marcela Paz (2017) realizó, una investigación titulada “El mobbing o acoso moral en el trabajo: análisis del caso ecuatoriano”. En este trabajo se define el acoso

laboral como violencia psicológica en el trabajo y entre sus características destaca que es permanente y se inicia con un hecho específico y un cambio de actitud del jefe o compañeros, el cual se va agravando cada vez más estigmatizando a las víctimas de manera cruel y sin respeto alguno por sus derechos humanos.

La autora identifica al sujeto activo o acosador como una persona con trastornos graves de su personalidad, en este sentido, son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas, egoístas, y todo ello se fundamenta en que requieren en su fuero interno, protagonismo, sobresalir, ser admiradas y reconocidas por encima de los demás. Ellos no admiten que hayan personas a su alrededor que sobresalgan más que ellos, por eso están siempre al acecho, atisbando quiénes los pueden desplazar y por eso, los persiguen y los maltratan sin causa aparente alguna.

Como es lógico, según la autora de la investigación, ésta es una situación que ocasiona graves daños a la víctima en sus derechos humanos y del trabajo en particular, por lo que debe dedicársele una mayor atención en Ecuador, dado que es un Estado de derechos, democrático y de justicia.

Entre los aportes que dio la investigación reportada a ésta, están la descripción de la personalidad del acosador y la postura de la autora en torno a la necesidad de profundizar en el tema por ser el mismo una violación a los derechos humanos tan celosamente tratados por la Constitución ecuatoriana.

(Hermosa Torres, 2017), también realizó en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, una investigación titulada “El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador” Esta investigación fue fundamental para la presente, pues dedica toda su primera parte a la fundamentación jurídica de la misma, tanto a nivel nacional como internacional, con sus respectivos análisis. Pero además, se refiere a los tipos de acoso, las sanciones, su prueba y termina proponiendo la incorporación del acoso laboral en la legislación ecuatoriana con sus respectivas directrices. Desde el punto de vista metodológico fue una investigación estrictamente documental.

La investigación concluyó que el mobbing es una secuela de la relación de poder con el que se pretende obtener sumisión de otras personas, que esta violencia no es nueva, sino al

contrario, es tan vieja como el ser humano, esa violencia tradicional junto a las dos guerras mundiales que dejaron miles de muertos fue lo que dio origen a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la cual se establece la no discriminación a las personas por razón de su raza, género, ni condición social, entre otros. Posteriormente, la Organización Internacional del Trabajo, en vista de la detección de este tipo de violencia laboral en su informe de 1996 insta a todos los países a tomar cartas en el asunto, porque el mismo puede llevar hasta la muerte.

Finalmente, Ulloa Monar, (2018) realizó una investigación que tituló “El acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito”. Esta fue una investigación mixta, donde se utilizó tanto la documental como la de campo. En el contexto teórico, después de definir el mobbing laboral, Brodsky (2011), afirma que:

El acoso moral se materializa manipulando la comunicación, es decir, negando información a la persona sobre su trabajo, ignorándola, despreciándola no le dirige saludo, cuando le hablan no le hace caso, la amenaza, le critica su trabajo y su vida privada, hace comentarios injuriosos sobre ella, la ridiculiza y se burla de ella, puede ser que le proporcione trabajo en exceso, o no le da trabajo. (pág. 14)

El mismo autor indica, que según Leymann, Heinz (1996) Existen por lo menos cuatro fases para el mobbing:

Conflicto, estigmatización, intervención desde la empresa, marginación o exclusión de la vida laboral, siendo evidente que las acciones de acoso tienen un orden ascendente de daño, comenzando a veces con pequeños juegos para luego ir pasando lentamente a otros actos más graves como reírse de la persona, burlarse, aislarla, insultarla, hasta llegar incluso, a la agresión física. (pág. 29)

Según el investigador, el estudio se realizó con una población con límite finito que comprende 13.814 empresas de Quito, quedando la muestra constituida por 1400 empresas de producción; 2004 empresas de negocios y marketing 8482, empresas de Recursos Humanos y 1920 de Banca y Finanzas.

Los resultados de la investigación documental y la de campo, permitieron llegar a las siguientes conclusiones: en las empresas ecuatorianas si existe acoso laboral y ello ocasiona una merma en el rendimiento empresarial. Estos actos hostiles que se generan en el trabajo por parte de superiores o compañeros, ocasiona que las víctimas disminuyan su productividad y abandonen sus puestos de trabajo, pues se ven afectados de forma física y psicológica y el mismo se origina en el abuso de poder por ausencia de una cultura organizacional.

Todas estas investigaciones sirvieron para darle el perfil teórico definitivo a esta investigación y lograr no sólo los insumos para el desarrollo teórico de la misma, sino los elementos para construir el aporte que es al fin y al cabo lo más importante en este caso. En este contexto es necesario destacar, que los hallazgos de las investigaciones reportadas sirven además para justificar y delimitar este estudio que es el fin de la revisión de los antecedentes, para que los productos de otros estudios como el presente, sean innovadores.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Definición de Acoso laboral o mobbing.

La palabra mob proviene del latín mobile vulgus que significa multitud, turba, muchedumbre. Por su parte, el verbo inglés to mob, significa acosar, atropellar, atacar en masa a alguien. (Jiménez Barahona, 2014) Ahora bien, hay diversos términos para referirse al acoso, por ejemplo en inglés se usa mobbing, bossing o salking y en español toma las denominaciones de “acoso moral, acoso psicológico, acoso medio ambiental o psicosocial, hostigamiento psicológico psicoterror laboral, terror psicológico o medioambiental, violencia horizontal, síndrome del chivo expiatorio, síndrome del rechazo del cuerpo extraño, síndrome de acoso institucional, entre otros.” (Jiménez Barahona, 2014, pág. 4)

Así mismo, existen muchas definiciones sobre el fenómeno social del acoso laboral, entre estas definiciones están el profesor alemán Leyman, (1990) de la universidad de Estocolmo fue quien primero definió el acoso laboral en un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el trabajo en 1990, haciéndolo de la siguiente manera:

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. (pág. 119).

La Organización Internacional del Trabajo, define el acoso laboral como “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (Organización Internacional del Trabajo, 2003).

En la Ley 1010 de Colombia (2006), por su parte, se define el acoso laboral como:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Colombia, Congreso de Colombia, 2006)

González, David & Delgado Marina (2008) señalan que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España define el mobbing como:

Una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana), y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses), sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo. (pág. 293)

Blanco Henríquez, Carlos (2014) definen al mobbing como:

Aquella conducta abusiva o de violencia psicológica que se realiza de forma sistemática en el ámbito laboral a través de reiterados comportamientos, manifestaciones o actitudes que lesionan la dignidad e integridad de la víctima. Ha de tratarse por tanto de una conducta sistemática o reiterada en el tiempo para que atente contra la dignidad del trabajador y que persiga que el trabajador afectado no pueda desempeñar su trabajo de la forma habitual en que lo venía haciendo hasta que se produjeron los ataques. (pág. 47)

La Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo en Ecuador del año 2017, definen el acoso laboral como “toda situación atentatoria a la dignidad de la persona que ocasione menoscabo, maltrato, humillación o un perjuicio en la situación laboral” (Ecuador, Asamblea Nacional, 2017) .

En este mismo contexto, Olmedo & González, señalan como criterios delimitatorios del mobbing los siguientes:

1. Se produce en el ambiente de trabajo y como resultado del cumplimiento de obligaciones laborales.
2. Representa una agresión violenta contra cualquiera más que una discriminación
3. Se producen por lo menos durante seis (6) meses y con una frecuencia semanal
4. Su finalidad es ocasionar daño a la víctima
5. La víctima se siente indefensa de manera real o percibida que repercute en su salud mental y física. (pág. 110)

De lo expuesto sobre la definición del mobbing, la investigadora concluye que, el acoso laboral que está fundamentado en el desequilibrio de poder, es una agresión o abuso emocional de los jefes, compañeros de trabajo o subalternos trabajador, sea cual sea su nivel en el lugar de trabajo, de una manera sistemática, recurrente, prolongada y demostrable para intimidarlo, ridiculizarlo o humillarlo, quebrándolo anímicamente y así lograr, entre otras cosas, que la víctima se sienta que no vale nada y por tanto, abandone el trabajo.

1.2.2. El bien jurídico protegido en el caso del mobbing.

El mobbing o acoso laboral es un acto pluriofensivo, porque no viola un solo derecho, sino varios derechos fundamentales, tales como el derecho a la salud, a la integridad personal, a la igualdad, a la no discriminación y especialmente, a la dignidad de la persona, así como al derecho al trabajo. Por eso precisamente es de suma importancia que el Estado haga visible el problema a través de un ordenamiento jurídico preventivo y a la vez sancionador, pues las consecuencias derivadas de estos actos producen en la víctima problemas psicológicos y físicos que dañan su salud, además, baja su autoestima y pierde el interés por el trabajo, comenzándose a ver en él ausencias reiteradas ya sea justificadas o no, bajo rendimiento laboral (absentismo o ineptitud sobrevenida), lo que a la postre conlleva la destitución del empleo, que en realidad es el fin último del acosador.

1.2.3. Visibilización del acoso laboral

No puede hablarse de historia u origen del acoso laboral iniciando en las posturas de Lorenz, Heinemann o Leymann, pues el mismo existe desde los inicios de la humanidad, incluso, en la Biblia en el libro de Salmos en sus capítulos 7 y 35 se utilizan los verbos hostigar y acosar, lo que ocurre es que esta forma de violencia venía siendo invisibilizada por temor, vergüenza o desinterés de las víctimas.

Pero a finales del siglo XX empieza a hablarse de este tema cuando el Premio Nobel de Medicina, Lorenz, Konrad (1998) escribió la obra “Sobre la agresión, el pretendido mal”, en la cual utilizó el término mobbing para describir la conducta grupal de algunos animales que amenazaban y atacaban a un animal solo, ya sea porque lo veían como su enemigo o porque tenían comportamientos no adecuados a la especie. El autor hace alusión a que este mismo comportamiento lo tienen los seres humanos.

Otro médico sueco, Heinemann, Peter Paul (1972) “utilizó el término mobbing para referirse al acoso escolar, de niños contra niños” (pág. 56). Posteriormente, en 1976, el sueco Brodsky escribió su obra “El trabajador hostigado”, centrándose en la vida laboral donde se producen accidentes laborales, horarios excesivos, agotamiento físico y mental, entre otros. En 1990 se celebró en Hamburgo, Alemania, un Congreso sobre Higiene y Salud en el trabajo, donde se presentó el concepto de mobbing laboral como sinónimo de acoso moral en el trabajo.

De esta manera, el acoso laboral fue paulatinamente imponiéndose en las investigaciones y las preocupaciones de las instituciones y líderes laborales hasta el día de hoy, que se reputa como violencia contra los derechos humanos.

1.2.4. Fases del Mobbing.

Por supuesto, que en todos los casos no se opera igual, pero los autores han tratado de darle una cierta sistematicidad a la secuencia del acoso laboral, en este sentido, (Ventín, 2010) afirma que el Mobbing se desarrolla en cuatro fases:

- En la primera, se producen incidentes críticos o conflictos entre las partes que más tarde se convierten en acoso.

- En la segunda fase se producen los ataques en contra de la víctima, lo que produce desconcierto en ella, considerando que hay un mal entendido que debe ser aclarado. Los compañeros de trabajo por su parte, al principio se sorprenden pero luego, algunos se apartan del problema, otros se suman a la víctima y otros se suman al acosador.
- En la tercera fase, el problema se ha hecho tan grave, que la empresa se entera e interviene en la situación ya sea tratando de mediar entre las partes, pero puede ser también, que se ponga de lado del acosador o que en definitiva lo tome como cuestión personal de las partes y decide que son ellos sin su intervención quienes deben resolverlo.

En la cuarta fase, se margina a la víctima y se le desacredita como conflictivo.

Otra caracterización de las fases del mobbing la hace Fernández (2010), quién sostiene que son siete las fases del acoso en el trabajo:

- La primera fase es la seducción, referida más al grupo que a la víctima siendo su objetivo descubrir las debilidades de la víctima.
- La segunda fase está referida al conflicto en sí, lo que se manifiesta en discusiones concretas, hay enfriamiento en las relaciones interpersonales, empezando el hostigamiento.
- La tercera fase, está el acoso propiamente dicho, que empieza con ataques molestos, imperceptibles, con el agravante que el acosador busca el apoyo de otras personas de la organización desacreditando a la víctima y hostigando a quienes no lo acompañan en sus fines.
- La cuarta fase, el entorno se constituye elemento clave para solucionar el conflicto, o agravarlo, pues normalmente se conforman dos bandos ligados uno a la víctima y otro al victimario.
- La quinta fase, la empresa como tal, está llamada a intervenir debido a que se produce confrontación grave entre grupos con el propósito definido de que la víctima vaya perdiendo su mecanismo de defensa.
- La sexta fase se produce el aislamiento de la víctima.
- La séptima fase denominada de recuperación, los jefes y compañeros de trabajo le demuestran a la víctima afecto, respeto y consideración, pero no siempre es así pues a veces la víctima producto del acoso decide egresar del trabajo. (pág. 19).

1.2.5. Las conductas acosadoras.

Existen diversos tipos de acoso, tanto, que a veces se confunden. Hay un tipo que en el ámbito de la Psicología, se le denomina stalking, siendo éste definido como un síndrome de acoso apremiante donde una persona de manera obsesiva acecha a otra, dedicándose a perseguirla, acecharla y acosarla de forma compulsiva y reiterada a la que convierte en una verdadera víctima. En este caso, el acosador compulsivo envía regalos, cartas, mensajes, llamadas telefónicas a toda hora, es perseguida en la calle, en su propia casa, en eventos públicos, entre otros e incluso, amenaza a su víctima y la hace quedar mal delante de todos.

Necesario es señalar, que este tipo de acoso se da no solo en relaciones sentimentales sino también pueden ocurrir con otras personas entre las que estaría el trabajador. Este tipo de acosador es normalmente un psicótico que posee rencores ocultos, rabia contenida, viejos resentimientos, entre otras. Por eso, en la mayoría de los casos, la finalidad del acosador es el control de la vida de la víctima, por supuesto, esta conducta del acosador causa terror ansiedad e inseguridad a la víctima, llevándola en el ámbito laboral a renunciar al trabajo e irse lejos del sitio donde radica.

Para García y Sáez (2000), otros tipos de acoso laboral son “las que propician los jefes o superiores, los de los compañeros o colegas de trabajo o el que proviene de otra persona con cargos jerárquicamente inferiores a la víctima o con profesiones inferiores”. (pág. 13) En este sentido, existen tres tipos de acoso moral de tipo descendente, ascendente y acoso moral horizontal:

- Acoso moral Descendente.- En cuyo caso, el agente acosador es un superior de la víctima, como por ejemplo, un gerente, un supervisor.
- Acoso moral Horizontal.- Se produce por medio de los colegas o compañeros de trabajo del nivel jerárquico. El acoso en este caso tiene como causas probables la envidia, la rivalidad profesional, la competencia mal entendida, entre otros. En este preciso caso, el acosador busca entorpecer el trabajo del compañero de trabajo para hacerlo quedar mal y junto con ello que pierda su imagen como profesional y trabajador; le roba las ideas y las presenta como suyas, le cambia sus documentos de sitio o se los esconde.
- Acoso moral Ascendente.- El acosador es un empleado de menor jerarquía a la víctima y lo que normalmente hace es hablar mal de la víctima con el superior al cual trata de ganarse a fuerza de mal poner a otros, así mismo, habla mal de él con los compañeros de trabajo, le

levanta calumnias, si puede le esconde las cosas de su trabajo para que quede mal, entre otros. (pág. 13)

Finalmente, el acoso de tipo descendente, es aquel que cometen los jefes contra sus subordinados, Kulla, y otros (1996) indica que los jefes atacan a la víctima:

Con medidas organizacionales, tales como restringirle al subordinado el habla, cambiarlo de sitio para separarlo de sus compañeros, prohibición a los compañeros de que le dirijan la palabra, los obligan a ejecutar tareas no gratas para él, juzgar mal permanentemente su desempeño de manera ofensiva, no asignarle trabajo entre otras. (pág. 215)

1.2.6. Causas del Mobbing.

Muchas podrían ser las causas del mobbing, unas con origen en el propio trabajo y otras en la propia persona, en sus valores. Entre las primeras están: una organización del trabajo con una gerencia autoritaria, falta de organización y control del personal, los valores de la empresa, la falta de identidad con el trabajo y la empresa, la falta de cumplimiento estricto de las normas de ascenso, entre otras.

Dentro de las causas de origen personal están las que corresponden eminentemente a la personalidad de los trabajadores tales como: la envidia, conflictividad en las relaciones personales, la ausencia de inteligencia para tratar a los demás, la condición de no saber guardar secretos, personas burlistas, egoístas, desconsideradas, que no saben de juegos entre compañeros, gente maliciosa, irrespetuosa, entre otras. Estas personas generan problemas interpersonales que terminan en mobbing ya sea que se los hagan a ellas o que por el contrario sean ellas las que lo generan a los demás. Estos comportamientos terminan creando un clima muy enrarecido y sombrío en las instituciones y ello a su vez, se devuelve contra el personal. En este ambiente el mobbing tiene una buena oportunidad de reproducirse.

En este orden, González J. (2003) sostiene que:

El acosador sufre de trastorno por mediocridad inoperante activa, de manera que si es de tipo 3 será el acosador proclive a la envidia, y sufre ante el bien y progreso de los ajenos. Nunca reconocerá los méritos que un individuo brillante reúne para lograr un premio o posición, sino que atribuirá todo éxito ajeno a relaciones con personas influyentes o injusticias del sistema. De

la misma manera, fácilmente callará cualquier información que permita valoraciones positivas sobre otros, mientras que amplificará y esparcirá todo rumor o dato equívoco que invite a la desvalorización y desprestigio de esas mismas personas. (pág. 229)

1.2.7. Consecuencias del Mobbing.

El mobbing tiene consecuencias para la persona que se convierte en víctima, para la empresa o institución, para la sociedad y, en especial para la familia.

En el caso de la víctima, su primera consecuencia es el estrés, el cual afecta tanto la salud mental como la física, llegando a convertirse en patologías psicosomáticas que se materializan en dolores, especialmente de cabeza y musculares y otros trastornos como arritmia, temblor en el cuerpo, desmayos, dificultad respiratoria, gastritis y trastornos digestivos, dificultad para conciliar el sueño, pesadillas, sueño interrumpido, entre otras. Así mismo, en el orden psicológico aparecen traumas severos, que hacen que aparezcan otros problemas tales como: la desconfianza en todas las personas que lo rodean, las manías de persecución que llegan incluso a convertirse en esquizofrenia paranoide, donde se cree que está siendo atormentado, perseguido, engañado, espiado, o ridiculizado, también aparecen fuertes depresiones.

El mobbing también ocasiona graves daños a la empresa o institución, por cuanto incide en la vida normal y productiva de la empresa. En este sentido, Blanco Henríquez, (2014) expresa:

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos este no se produce debido, por un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, por otro lado, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos. (pág. 57)

De la cita se desprende, que la gerencia empresarial debe estar muy pendiente de la sanidad del clima organizacional, pues son graves los daños que un trabajador asediado y acosado puede hacer a la empresa, no sólo por su propio desgano con el trabajo, sino por la publicidad que hace contraria a los intereses de la organización y hasta puede incurrir en daños físicos, como descomponer máquinas, borrar el contenido de las computadoras, entre otros. Finalmente, hay personal muy capacitado o que la empresa hizo ingentes inversiones para

capacitarlo y por el acoso de sus compañeros o de algunos jefes, terminan abandonando la empresa.

En el ámbito social, el trabajador que ha sufrido acoso, como antes se dijo, se muestra desconfiado de todos, se muestran susceptibles, tanto que ante un pequeño juego salen a la defensiva y sus respuestas son agresivas y no aceptan la crítica por más sana que sea, tratan de permanecer aislados, evitan a la gente, son huraños, retraídos, rencorosos, vengativos y lucen maleducados porque no saludan a nadie, y a veces son hostiles, agresivos y con fuertes signos de inadaptación social.

En cuanto a la conducta familiar, los dolores que sufre con ocasión del estrés por el acoso, hacen que el trabajador llegue a su casa con desgano, iracundo, que no quiere hacer nada y que los hijos y el o la cónyuge les sean molestos, llegando al extremo del divorcio por su continuo mal carácter, su desánimo para mantener relaciones sexuales con el esposo o esposa, los pleitos permanentes entre otros.

1.2.8. Clima laboral y acoso.

Las empresas, sean ellas públicas o privadas, son definidas como entidades u organizaciones complejas y pluridimensionales, cuyo fin es la producción y comercialización de bienes y servicios, y para tales efectos se destinan edificaciones, recursos humanos, técnicos, materiales, administrativos, financieros. Tales organizaciones también llamadas sistemas socio-técnicos, tienen como exigencia fundamental, la organización y coordinación de sus acciones, para lograr la eficacia y eficiencia en el desarrollo de su trabajo. De aquí surge la necesidad de que la organización trabaje en paz, pues de eso depende que el clima que exista en ella sea cálido y propicio para lograr sus fines.

Ahora bien, cada empresa goza de una cultura organizacional o conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones, tema éste que empezó a estudiarse a profundidad a mediados del siglo XX con Shein, Edgar (1988) quien sostuvo que esta cultura tiene dos niveles de conocimientos:

- Creencias adquiridas en relación a la empresa y la naturaleza humana.
- Los valores donde entran principios, normas y modelos de comportamiento de las personas que están en la estructura de la empresa y los resultados obtenidos por la acción empresarial.

(pág. 39)

Para Robbins, Stephen (2009) la cultura organizacional puede ser fuerte como débil. “En las fuertes los valores de la organización son sólidos y aceptados por toda la estructura funcional de la misma” (pág. 16). En cambio, la débil se caracteriza por una estructura absolutamente controladora del trabajo, una gerencia que demuestra escaso interés por el bienestar del personal. (Robbins, 2009). Así es, que la cultura de la organización cuando es fuerte, debe acometer acciones que consoliden los valores organizacionales, sus creencias, hábitos y filosofía. Esta cultura se va a detectar a través del clima organizacional.

Al respecto se hace necesario aclarar, que diversos autores han definido el clima organizacional desde que Lewin lo hiciera en 1936. En este sentido, Chiavenato, Idalberto (2009), señala el clima organizacional como el:

Ambiente existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (pág. 119)

Se desprende de la cita que las empresas u organizaciones pueden tener un clima favorable o no para el desarrollo de los objetivos y fines de la misma y ello depende de la motivación que tengan los trabajadores. Se destaca el hecho de que la motivación llega cuando el personal laboral ve satisfechas sus necesidades personales y la elevación moral de los miembros. Así, el clima organizacional es la percepción que empleados y jefes adquieren del ambiente que se respira en la organización, pudiendo el mismo repercutir positiva o negativamente en la ejecución de las actividades de la Organización, siendo las variables de este clima: físicas, estructurales, sociales, personales, entre otros.

A esto se agrega, que Chruden, Herbert & Sherman, Arthur (2007) al tratar los efectos del clima organizacional al cual le dan gran importancia por su influencia sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de los trabajadores y el desempeño de la organización, indican que “la gerencia tiene una gran responsabilidad en que este clima sea favorable”. (pág. 42) Por supuesto como en toda organización, en su clima particular, intervienen diversos factores que son intangibles como es el caso del comportamiento actitudinal de la gerencia, los supervisores e incluso, los trabajadores.

Es aquí donde entra precisamente, el clima laboral, como parte o elemento del clima organizacional, el cual podría ser definido como el medio ambiente humano que se percibe en una empresa u organización. A ese clima laboral pertenecen las actitudes y valores de las personas: gerencia y trabajadores. Ese clima puede ser: frío, donde reina la indiferencia hacia las personas, las cuales son tratadas simplemente como máquinas que rutinariamente deben cumplir con su horario de trabajo y especialmente con la productividad exigida. Por supuesto, en este tipo de clima, las personas no establecen unas relaciones humanas comprometidas y solidarias. Es más, hay veces que trabajan durante años y no llegan a conocerse.

Por otro lado está el clima caliente, donde existe una fuerte interacción entre las personas que forman la planta gerencial y de trabajadores de la empresa u organización. Este clima puede ser positivo, Este clima es propicio para que se den eventos muy buenos y muy malos. Serán muy buenos cuando la interacción entre los trabajadores y entre estos y la gerencia, es de calidad, la buena actitud prima entre todos, la solidaridad y el respeto son valores que prevalecen sobre todo. El compañerismo es total, por supuesto salvando las diferencias individuales.

Pero también es caliente el clima, esta vez en negativo, cuando pasa todo lo contrario, hay fuertes desavenencias entre jefes y trabajadores y entre trabajadores, no existe el respeto ni la solidaridad y mucho menos la honestidad. Los antivalores se hacen presentes y enrarecen el clima, tales como la envidia, el rencor, el egoísmo, discriminación, deshonestidad, intolerancia, deslealtad, maltrato traición, egoísmo, intransigencia, irresponsabilidad, indiferencia, actitud beligerante.

Es precisamente dentro de este clima, donde se produce el denominado mobbing o acoso laboral, que no es más que poner en práctica estos antivalores para perseguir, maltratar y tratar de destruir a un trabajador en particular. Evidentemente este clima enrarecido genera que se fortalezcan las relaciones de poder, la violencia y el abuso contra las personas sean estas el jefe contra los trabajadores o viceversa y entre los mismos trabajadores. Este es el origen primigenio del acoso, hostigamiento laboral o mobbing, normalmente dirigido a una persona en particular que pasa a ser la víctima, ya sea por parte de su jefe, del trabajador al jefe o entre trabajadores, con el objetivo de aislarla y lograr que renuncie o sea despedida, lo que se hace permanentemente contra esa víctima con absoluta crueldad, despreciando de esta manera al ser humano como tal.

Finalmente, está el clima cálido de la organización, que es donde se respira paz, tranquilidad, emoción por lo que se hace, reconocimiento de los demás, iniciativa, emprendimiento, alta autoestima de sus miembros, los valores como el respeto, el compañerismo, la solidaridad, el afecto reina entre los trabajadores. Por supuesto, que de vez en cuando se presentarán problemas de algún tipo que conllevará en vez de agrandarlos, a minimizarlos, aplicando técnicas que redunden en la solución pacífica de los conflictos y los desencuentros se tratarán con toda la seriedad y responsabilidad que el caso amerita.

Así que el mejor clima en una empresa u organización es el cálido para que la gente esté motivada, alegre de permanecer en su trabajo produciendo para su organización. El trabajador se siente realmente identificado con la empresa y su trabajo y lucha sanamente por permanecer en él. Lo contrario ocurre en las empresas con climas calientes negativos, donde los trabajadores se sienten a disgusto, son pesimistas, amargados, desobedientes y no les importa en realidad su trabajo al cual no asisten permanentemente, se toman largos reposos, dan respuestas inadecuadas, están pendientes de los demás compañeros y hasta de sus jefes para desprestigiarlos, chismear e incluso, inventarles situaciones que los incomodan y los hace menos rendidores, llegando hasta el caso de abandonar el trabajo a pesar de las necesidades.

De esta manera sufre la productividad de la empresa, se pierden recursos, arribando casi siempre a la quiebra, lo que genera desempleo y carencia de productos para competir en el mercado. En síntesis, se abunda en la pobreza.

1.2.9. Aspectos Legales Comparados del Acoso.

Pareciera que el acoso laboral es un fenómeno generalizado, que se da en todos los lugares de trabajo. Quizás por esa razón, existen instrumentos internacionales que es necesario aplicar en estas situaciones, tal es el caso de la Declaración Universal de Derechos Humanos proclamada el 10 de diciembre de 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 217 A (III), en cuyos artículos 5 y 12 plantea taxativamente que:

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes y tampoco, debe ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o

su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación y de hecho, el acoso o mobbing es un trato cruel a la víctima quien corre con las graves consecuencias psicológicas que este maltrato le acarrea. (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 1948)

En el mismo orden, la Organización Internacional del Trabajo hace patente su preocupación relacionada con el acoso laboral en la Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales de 1998, en la que trata especialmente la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Así mismo, la Directiva Europea 89/391/CEE del 12 de junio de 1989 inició la aplicación de medidas para promover tanto la seguridad como de la salud de los trabajadores, lo que incluía principios relacionados con la prevención de riesgos laborales, protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, lo cual debe ser garantizado por los empleadores. En este sentido, el empleador debe emplear todos los recursos posibles para eliminar todos los factores de riesgo y accidente mediante la información, y capacitación de los trabajadores.

Pero a nivel internacional puede decirse sin lugar a dudas, que el acoso en el trabajo violenta instrumentos legales internacionales como: la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979); la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará, 1994); la Declaración y Programa de Acción de la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo (El Cairo, 1994) y la Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer (Beijing, 1995), todas ellas referidas a la discriminación y al acoso sexual. (Organización de Estados Americanos, 2017)

En el caso específico de América Latina, el acoso laboral es un mal que está poniendo en peligro físico y mental a miles de trabajadores. Tanto es así, que en los diferentes países se han promulgado leyes específicas para prevenir, tratar y sancionar el acoso laboral con miras a erradicarlo por los daños que ha estado ocasionando.

A continuación se exponen algunos ejemplos de legislaciones en Estados de América Latina que tratan el acoso laboral:

1.2.9.1. Colombia

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 1 que Colombia está...“fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran”. En el Art. 2 se establece que “Son fines esenciales del Estado: ... garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”. (Colombia, Asamblea Nacional Constituyente, 1991)

En el artículo 5 la Constitución preceptúa que “El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona” y en el 25 establece “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. (Colombia, Asamblea Nacional Constituyente, 1991)

Más clara no puede ser la Constitución colombiana al establecer los valores de la paz, la solidaridad, el respeto y el trabajo como un derecho y una obligación que debe ejercerse en condiciones dignas.

Tomando en cuenta estas disposiciones constitucionales, se promulga la Ley 1010 (2006), la cual reconoce que existe el mobbing laboral y en este sentido, en su artículo 2 señala las modalidades de acoso laboral, distinguiendo las siguientes:

Maltrato laboral; persecución laboral; discriminación laboral; entorpecimiento laboral; inequidad laboral; y, desprotección laboral y según esta misma ley se sanciona este tipo de acoso con multa entre dos y diez salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y al empleador que lo tolere” (Colombia, Congreso de Colombia, 2006).

La citada ley pone en claro los tipos de acoso que puede sufrir un trabajador, sin embargo, falta la reiteración en este tratamiento, pero resulta muy interesante el hecho de que se sancione tanto al victimario como al empleador que sabiendo lo que está ocurriendo se muestre indiferente ante el mismo, todo ello en búsqueda de que se cumpla el texto constitucional.

1.2.9.2. Chile

La Constitución de Chile establece en su artículo 1 que:

El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece”. (Chile, Comisión Ortúzar, Consejo de Estado y Junta Militar de Gobierno, 1980)

Así mismo, en el artículo 19 numeral 16 se estipula que “La Constitución asegura a todas las personas la libertad de trabajo y su protección”. (Chile, Comisión Ortúzar, Consejo de Estado y Junta Militar de Gobierno, 1980), En este sentido, la Constitución prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos. En este mismo orden, el Código del Trabajo en su artículo 184 prevé que:

El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad...Corresponderá también a la Dirección del Trabajo fiscalizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad en el trabajo, en los términos señalados en el artículo 191, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios del Estado en virtud de las leyes que los rigen. La Dirección del Trabajo deberá poner en conocimiento del respectivo Organismo Administrador de la ley N° 16.744, todas aquellas infracciones o deficiencias en materia de higiene y seguridad, que se constaten en las fiscalizaciones que se practiquen a las empresas. Copia de esta comunicación deberá remitirse a la Superintendencia de Seguridad Social... (Chile, Dirección del Trabajo, 2003)

Como se observa en esta disposición legal, el empleador tiene una responsabilidad objetiva en los daños que sufra el trabajador en su salud y seguridad, estando el mismo obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. De esta manera, el empleador debe ser eficiente y eficaz al presentársele al trabajador un problema grave de estrés por acoso laboral, que entra indiscutiblemente en la situación de riesgo en el trabajo.

En este sentido, en el inciso segundo del artículo 2 del Código del Trabajo, modificado por la ley N° 20.607 de fecha 08 de agosto de 2012, define el acoso laboral como toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Además, se considera que el mismo es contrario a la dignidad de la persona y por tanto, atenta contra los derechos humanos. Por su parte, la Dirección del Trabajo ha establecido en la Orden 3519/034 de fecha 09 de agosto del año 2012, que acoso laboral es:

Todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados. (Chile, Dirección del Trabajo, 2012)

Llama la atención en esta cita legal, que se habla solo de agresión física y violaciones legales y no de agresión psicológica a pesar de que se hace mención a aspectos que son típicamente de este tipo como es el caso de las burlas, el maltrato verbal, entre otros, haciéndose hincapié en la reiteración de estas conductas de hostigamiento.

1.2.9.3. Perú

La Constitución de la República de Perú establece en el artículo 1 la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad como el fin supremo de la sociedad y del Estado y en el artículo 2 numeral 15 indica que toda persona tiene derecho a trabajar libremente, con sujeción a ley, indicando en este mismo orden, en el artículo 22 que “El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona”. (Perú, Congreso Constituyente Democrático, 1993), y en el artículo 23 se estipula que “...Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador”. (Perú, Congreso Constituyente Democrático, 1993)

Finalmente, como aspecto altamente interesante resulta que la Constitución prevea la promoción de formas de solución pacífica para los conflictos laborales, dentro de los cuales podrían estar perfectamente los conflictos provocados por acoso o mobbing laboral.

En cuanto a la Ley General del Trabajo (2006), ésta estipula en el artículo XII que:

Los tratados sobre derechos humanos, en especial los Convenios Internacionales de Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, complementan la enumeración de derechos fundamentales contenida en la Constitución y sirven para interpretar el significado de los derechos consagrados en ella y en esta Ley. (Perú, Comisión de Trabajo, 2006)

En el artículo 50 numeral 11 por su parte, al enumerar los deberes del trabajador indica “Observar una conducta apropiada y respetuosa en el centro de trabajo debiendo abstenerse de actos de violencia, faltamientos (sic) de palabra u ofensas de naturaleza sexual”. En el artículo 157.8 se prevé como falta grave del trabajador que faculta al empleador para despedirlo “8. El acoso sexual, con independencia de que la víctima se encuentre bajo la autoridad del autor del acoso o tenga igual o similar ubicación que este en la estructura jerárquica de la empresa” (Perú, Comisión de Trabajo, 2006)

Sin embargo, aparte de estas estipulaciones, no existe en el Perú, una ley laboral que proteja al trabajador contra el acoso, pero si existe como en el caso de la ley General del Trabajo, en el caso de la Administración Pública, un párrafo en el artículo 8 del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815), numeral 5 que establece “El Servidor Público está prohibido de: presionar, amenazar y/o Acosar sexualmente contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas”. (Perú, Comisión permanente del Congreso de la República, 2005) De esta cita se colige, que sólo se trata del acoso sexual en el trabajo y no de otro tipo.

1.2.9.4. México

En este país, la Constitución y la Ley Federal del Trabajo, en sus artículos 5° y 3° protege el hecho social trabajo, constituyéndolo como un derecho y a la vez una obligación, el cual exige respeto para la dignidad y libertades del trabajador sea hombre, mujer, joven o viejo. Sin embargo, a pesar de que las autoridades reconocen la existencia del mobbing y sus graves repercusiones, aún no existe en México una ley específica sancionadora del mismo. (México, Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 2007)

1.2.9.5. Argentina

La Constitución de la Nación Argentina estipula en su artículo 14, el derecho al trabajo de todos los ciudadanos, asegurando su protección en sus diversas formas y son las mismas que según el texto constitucional, asegurarán al trabajador condiciones dignas y equitativas de labor. En el Artículo 41 por su parte, se garantiza a todos los habitantes gozar del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano. En el artículo 42 informa que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos. (Argentina, Congreso General Constituyente, 1994)

Es decir, que aun cuando no presenta una norma específica para el acoso, si deja todo un marco que facilita la creación de normas legales relacionadas a esta situación. En este contexto, la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo de 1972 manifiesta:

Articulo 4.- La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto: a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad sicofísica de los trabajadores; b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo ;c) estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral (Argentina, Asamblea Nacional, 1972)

Así mismo, en el literal i) del artículo 5 de la antes mencionada ley, se sugiere “la aplicación de técnicas de corrección de los ambientes de trabajo en los casos en que los niveles de los elementos agresores, nocivos para la salud, sean permanentes durante la jornada de labor”. (Argentina, Asamblea Nacional, 1972)

Pero ya en fecha 14 de febrero de 2013, se publicó la Ley N° 4330, BOCBA N° 4094 la cual tiene por objeto prevenir, sancionar y erradicar la violencia en el ámbito laboral del sector público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el artículo 1 de la citada Ley se expresa:

Se entiende por violencia laboral las acciones y omisiones de personas o grupo de personas que, en ocasión del ámbito o relación laboral, en forma sistemática y recurrente, atentan contra la

dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social de un trabajador/a, mediante acoso sexual, abusos, abuso de poder, ataques, amenazas, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, trato discriminatorio, maltrato físico, psicológico y/o social. Se considerará que la violencia laboral reviste especial gravedad cuando la víctima se encuentre en una situación de particular vulnerabilidad, por razón de su edad, estado de salud, inferioridad jerárquica, u otra condición análoga. (Argentina, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, 2013)

En cuanto al ámbito de aplicación de la citada ley se expresa en su artículo 2 que:

Es aplicable a todo tipo de relación laboral, quedando comprendido el personal que presta servicios con carácter permanente, transitorio o contratado de cualquier organismo de los instituidos por los títulos Tercero a Séptimo del Libro Segundo de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entes jurídicamente descentralizados y sociedades estatales. (Argentina, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, 2013)

En el artículo 3 la citada Ley trata el maltrato psíquico y social, definiéndolo como:

La hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, uso deliberado del poder, abuso verbal, intimidación desprecio y crítica. Dentro de este rubro se mencionan Bloquear constantemente las iniciativas de interacción del trabajador generando aislamiento, cambiarlo de su lugar habitual de trabajo para separarlo/a de sus compañeros/as o colaboradores/as más cercanos/as, obligarlo/a ejecutar tareas denigrantes para su dignidad personal, juzgar de manera ofensiva su desempeño en la organización, entre otras. (Argentina, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, 2013)

Por su parte, en el artículo 4º de la ley se define el maltrato Físico como la conducta dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico a los/las trabajadores.

Finalmente, en el Artículo 5 de la Ley se trata sobre el acoso, definiéndolo como:

La acción persistente y reiterada de incomodar con palabras, gestos, bromas, o insultos en razón de su género, orientación sexual, ideología, edad, nacionalidad u origen étnico, color, religión, estado civil, capacidades diferentes, conformación física, preferencias artísticas, culturales, deportivas, situación familiar, social, económica, o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo. (Argentina, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, 2013)

Dentro de los tipos de acoso, en el artículo 6 la Ley establece el acoso sexual, entendido éste como “todo acto, comentario reiterado, conducta y/o manifestación ofensiva, ya sea de forma verbal, escrita, simbólica o física, con connotación sexual no consentida por quien la recibe, y que perjudique su cumplimiento o desempeño laboral y/o bienestar personal”. Este tipo de acoso se materializa según la ley, cuando por ejemplo, interfiriere el habitual desempeño del trabajo, estudios.

Las sanciones que se estipulan para el acoso van desde suspensión de hasta 30 días sin salario ni prestación del servicio. En el caso de los miembros del Congreso, la conducta acosadora se considera falta grave, y en el caso de los funcionarios comprendidos por el artículo 92 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, acarrea la causal de mal desempeño y se les sigue juicio político.

Ahora, lo más llamativo en este caso, es la responsabilidad solidaria con la que carga la autoridad jerárquica del área que haya sido notificado de la existencia de hechos de violencia laboral por las actuaciones del personal a su cargo contra cualquier trabajador, salvo que demuestre que tomó una acción rápida y apropiada para tratar de corregir la situación planteada, lo mismo ocurre si las personas no están a su cargo, pero fue contra uno de los trabajadores, lógicamente, cuando la violencia laboral se cometa en ocasión de sus funciones y siempre que esté notificado de tales hechos.

1.2.9.6. Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en su artículo 3 los fines del Estado, donde se indica que entre esos fines esenciales está la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad. Este artículo se complementa indicando que “la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines”, (Venezuela, Asamblea Constituyente, 1999) lo que significa, que la Constitución como la carta política fundamental del Estado garantiza no sólo el trabajo como un derecho ciudadano, sino que ese trabajo esté irrigado por valores que estén orientados a la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad. Es decir, de plano se rechaza el mobbing laboral, pues el mismo es contrario a la defensa y dignidad del trabajador.

Concordante con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, (2012), manifiesta:

Artículo 164.- Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes, o un trabajador o una trabajadora, o un grupo de trabajadores o trabajadoras que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. (Venezuela, Asamblea Nacional, 2012)

Como se observa en el citado artículo, no sólo se define el mobbing laboral, sino que lo prohíbe, porque además de incidir sobre el desempeño laboral, degrada las condiciones del ambiente laboral y pone en peligro de abandono del trabajo del acosado. Por ello se prevén sanciones para el acosador.

La Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, trata un tipo de acoso: el sexual, el cual es prohibido en los centros de trabajo y el cual es definido como:

Artículo 165.- (...) el hostigamiento o conducta no deseada y no solicitada de naturaleza sexual, ejercida de forma aislada o mediante una serie de incidentes, por el patrono o la patrona o sus representantes, contra el trabajador o la trabajadora con el objeto de afectar su estabilidad laboral o de dar, mantener o quitar algún beneficio derivado de la relación de trabajo. (Venezuela, Asamblea Nacional, 2012)

El artículo hace alusión a una conducta de hostigamiento como sinónimo de acoso, pero ya de connotación sexual, por parte del patrono, que puede ser hombre o mujer, incluyéndose a todos los gerentes, jefes de área, entre otros, por cuanto ello pone en peligro su estabilidad laboral y sus beneficios como trabajador.

Finalmente, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, en su artículo 166 prevé acciones preventivas como un trabajo conjunto contra el acoso laboral o sexual, lo que incluye “la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento

y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual”. (Venezuela, Asamblea Nacional, 2012)

Pero no queda allí la situación, pues en Venezuela existe un avance en normativa legal sobre la materia de seguridad, salud, higiene, ambiente y ergonomía en el trabajo, en cumplimiento del convenio 81 sobre Inspección en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (Organización Internacional del Trabajo), suscrito y ratificado por Venezuela en 1967 y el Convenio 155 sobre Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT del año 1984, a lo que se agregan los artículos 1,12,17,18 en sus numerales 1,6,7,9, 14 y 26, artículos 123 y 136 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (Venezuela, Asamblea Nacional, 2005).

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo como antes se señaló, es la que regula en el país todo lo relacionado con la salud e higiene en el trabajo. En este sentido, el artículo 56 responsabiliza a los empleadores, en cuanto a adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, de tal forma que, en el Numeral 5 del citado artículo 56 prevé:

Abstenerse de realizar toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento, o por no proveer una ocupación razonable al trabajador de acuerdo a sus capacidades y antecedentes, y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o su labor (Venezuela, Asamblea Nacional, 2005).

En el artículo 119 numeral 19 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, se prevén las sanciones de multa para el empleador por cada trabajador, cuando éste:

No identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el centro de trabajo, de conformidad con lo establecido en esta Ley, su Reglamento o las normas técnicas. (Venezuela, Asamblea Nacional, 2005).

1.3. El mobbing laboral en Ecuador

1.3.1. Definición De Acoso Laboral

Se entiende por acoso laboral

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. (Hermosa Torres, pág. 27)

1.3.2. Valoración de las Autoridades.

El Diario el Telégrafo del 4 de octubre de 2017, señalaba que el Ministerio del Trabajo entre 2015 y 2017 recibió 347 denuncias ante la Inspectoría del Trabajo por acoso laboral, lo que se reflejaba en cambio de funciones y malos tratos, registrados éstos en 6 empresas, entre públicas y privadas, y una institución estatal.

Esto quiere decir, que Ecuador también se encuentra infectada por el acoso laboral a pesar de que tiene una Constitución (2008), absolutamente garantista de los derechos humanos, estableciendo en el artículo 11.7 esta garantía de la siguiente manera:

Artículo 11 literal 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. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

Entre estos derechos para el pleno reconocimiento de los mismos, se podría mencionar lo que reza el artículo 32 del mismo cuerpo legal.

Artículo 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la

cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

Y el Artículo 33 que estipula:

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. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

De lo expuesto se desprende, que quien comete acoso laboral está violando principios básicos constitucionales, por lo tanto, debe ser objeto de fuertes sanciones por parte de las autoridades del trabajo, que deben traducirse no sólo en multas, sino en cárcel y otras medidas disciplinarias, administrativas y civiles.

El Código del Trabajo (2005), por su parte, en el artículo 2 concibe el trabajo como un deber y un derecho. En el artículo 5 se expresa que “Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos” (Ecuador, Congreso Nacional, 2005) y, en el artículo 42 numeral 13 expresa “Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabras o de obra”. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Finalmente, en el artículo 410 se prevé que “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos...”. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Publicado el jueves 9 de noviembre de 2017, en el Artículo 1 del proyecto a la Ley Orgánica Reformatoria del Servicio Público define el acoso laboral como:

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por

una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2017)

Del texto se desprende, que en este instrumento legal, se le da al acoso tratamiento de violación a los derechos humanos.

En la reforma al Código del trabajo por su parte, aporta en su artículo 46, la misma definición de acoso laboral expuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, pero se agrega el siguiente párrafo:

Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La autoridad competente apreciará las circunstancias de acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Del texto se deduce que se pone bajo la responsabilidad de la autoridad del trabajo, la denuncia sobre acoso laboral, para que aprecie las circunstancias y gravedad de lo denunciado y actúe en consecuencia.

Pero además se prevé en la reforma la implementación de programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenirlo.

1.3.3. Obligaciones y prohibiciones del empleador

En el numeral 36 del artículo 42, del Código de Trabajo reformado.-

Es obligación del empleador implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Artículo 44 literal M del Código de Trabajo reformado, le está prohibido al empleador, “el cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de los mismos, por acción u omisión”. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

En el artículo 172 numeral 8, se establece entre las causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato “Por el cometimiento de acoso laboral, ya sea de manera individual o coordinada con otros individuos, hacia un compañero o compañera de trabajo, hacia el empleador o empleadora o hacia un subordinado o subordinada en la empresa”. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Igualmente, en el artículo 173 numeral 4, se dispone entre las causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato:

En casos de sufrir acoso laboral, cometido o permitido por acción u omisión por el empleador o empleadora o sus representantes legales”. Lo mismo ocurre con el artículo 187 relacionado con las garantías para dirigentes sindicales, en el cual se prevé que “el empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo por las causas determinadas en el artículo 172 de este Código. (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

No se debe dejar de mencionar en este análisis, el Acuerdo del Ministerio del Trabajo No. MDT-2017-0082, que está referido a una normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. En esta normativa en su artículo 2 se define la discriminación como:

Cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral. No se considerará como discriminación los criterios de selección de talento humano, basados en el conocimiento técnico específico, experiencia necesaria y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la vacante laboral (Ecuador, Ministerio del Trabajo, 2017).

En el artículo 6 del citado Acuerdo se tratan las prohibiciones de discriminación en el espacio laboral, al indicar:

En los espacios laborales, tanto públicos como privados, se prohíbe: a) La desvalorización de habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos. b) La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos. c) La intimidación y hostigamiento. d) La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas. e) Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral. f) Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales. g) La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural. h) Cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva. i) Determinar dentro del área laboral, espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales, espacios de reunión, ascensores (Ecuador, Ministerio del Trabajo, 2017).

1.3.4. Sanciones.

El trabajador que ha sido víctima de acoso laboral, recibirá la indemnización equivalente al valor de un año de la remuneración que venía percibiendo, además de la general que corresponda por despido intempestivo. Atendiendo a la gravedad del caso la víctima de acoso puede solicitar ante la autoridad laboral competente la disculpa pública de quien cometió la conducta. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2017)

Finalmente, el Ministerio del Trabajo en el acuerdo comentado establece en el artículo 10 las sanciones que corresponden al incumplimiento de lo pautado, indicando que:

Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo. (Ecuador, Ministerio del Trabajo, 2017).

En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el

régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo demandó de distintos métodos y técnicas para la obtención de información, medio que permitió descubrir, enseñar, y aplicar nuevos conocimientos.

2.1. Estrategia de investigación.

Esta investigación se presenta como mixta desde el punto de vista metodológico, dado que se utilizó la investigación documental, para fundamentar teóricamente el estudio y también se utilizó la investigación de campo, para la contrastación empírica, con el objeto de indagar en la realidad de los hechos, el funcionamiento del mobbing laboral en empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito.

2.1.2. Población

La población para efectos de esta investigación estuvo integrada por 1225 personas, cuyas características son las siguientes:

- Las 1220 personas están integradas a catorce empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito.
- Todas las personas son mayores de 18 años y hay tanto hombres como mujeres
- Todas las empresas a las que pertenecen las 1220 personas están ubicadas en Quito-Ecuador.

2.1.3. Muestra

Determinación del tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

La muestra se determinó en función a la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población, 2.220 personas

σ = Desviación estándar de la población, se utilizó 0,5.

Z = Valor en relación al 95% de confianza (1,96).

e = Límite aceptable de error de la muestra, se utilizó 5% (0,05)

Del Universo de informantes se escogió 292 personas, mismas que son las encuestados.

La muestra quedó integrada por 122 trabajadores y trabajadoras de empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, lo que representa un 10% de la población, lo que realmente se puede hacer dado que autores como Ary y Razavieth (1982), indican que la muestra entre 10y 30% es segura para adquirir información útil y confiable para encontrar respuestas a preguntas significativas mediante la aplicación de procedimientos científicos.

2.1.4. Instrumento

Para la recolección de los datos se recurrió a la selección del instrumento de medición que en este caso fue un cuestionario tipo encuesta reelaborado tomando como base preguntas aportadas ejemplo por el Centro de Psicología Virtual (CEPVI), otro que aplica el Estudio Abogados Laborales Avolio-Geraghty y preguntas elaboradas por la autora de la investigación.

El cuestionario quedó definitivamente conformado por treinta (30) preguntas con tres alternativas de respuesta simple (una sola respuesta). El mismo fue aplicado directamente a los trabajadores y trabajadoras a la salida del trabajo. Para aplicar el cuestionario se utilizaron cuatro personas, los cuales emplearon cada uno una semana. Cada encuestador tuvo asignados 31 trabajadores para ser encuestados, cuya finalidad es hacer que toda la sociedad tenga una visión clara al cometer este tipo de acoso tiene riesgos graves pueden llegar a ocasionar la muerte.

2.2. Métodos

Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron: el análisis, la síntesis, el deductivo, inductivo, comparativo, interpretativo y crítico.

2.2.1. Método de Análisis

Este método fue utilizado para desglosar todo el contenido relacionado con el acoso laboral en Ecuador y especialmente en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito.

2.2.2. Método de Síntesis

Este método sirvió para reconstruir el discurso sobre el acoso laboral en Ecuador y especialmente en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito, a través del resumen y las conclusiones.

2.2.3. Método Deductivo

Este método se utilizó para trabajar el tema del acoso laboral en Ecuador desde la parte más general hasta lo más particular y, especialmente en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito. De esta manera, se empieza por exponer e interpretar el significado de la palabra mobbing, que es la parte más general, de allí se pasa a los planteamientos sobre la visibilización del acoso laboral, se va después a causas, consecuencias del acoso hasta llegar al punto más particular que es el mobbing laboral en Ecuador.

2.2.4. Método Inductivo

Se utiliza para reconducir el discurso de lo particular a lo general, es decir, se empieza aquí por las conclusiones sobre el mobbing en las empresas de venta masiva de productos alimenticios en Quito para concluir en la existencia de acoso a nivel laboral en Ecuador.

2.2.5. Método Comparativo

Este método se aplica al hacer un análisis de la legislación que protege al trabajador en diversos países como Colombia, Chile, Argentina, Perú, México, Venezuela y finalmente Ecuador, lo que permite hacer una comparación de las legislaciones de estos países en el ámbito de la protección sobre el acoso laboral.

2.2.6. Método Interpretativo

Con este método se buscó conocer en el interior de las personas y a través de la aplicación del cuestionario, las motivaciones, significaciones que le dan los trabajadores y trabajadoras a su mundo laboral, sus interacciones y la postura de los compañeros y jefes en sus lugares de trabajo a través de un proceso comprensivo. En este sentido, este método actúa como un complemento a los datos cuantitativos.

2.2.7. Método Crítico

Este método transversaliza todo el trabajo de investigación a través del uso de la razón para el tratamiento de definiciones, términos, análisis cuantitativo, entre otros.

CAPITULO III

3. RESULTADOS

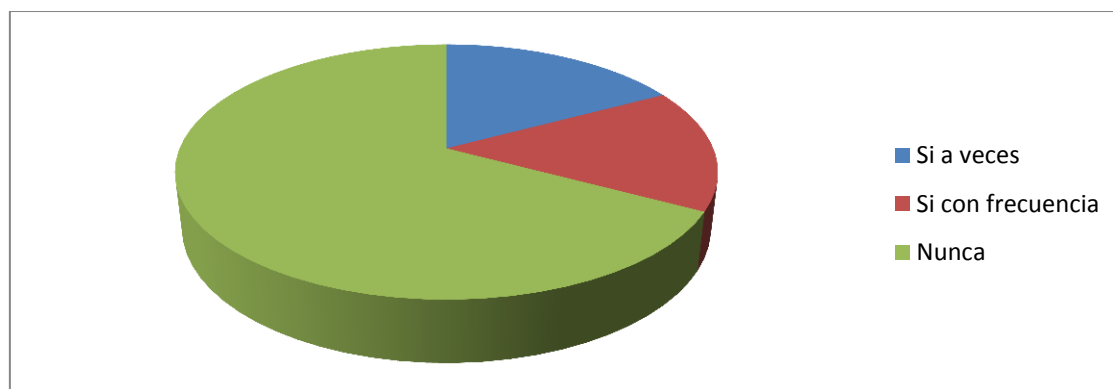
A continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario. Estos serán representados en cuadros y gráficos circulares, los cuales serán analizados a la luz de la teoría existente sobre mobbing o acoso laboral.

Cuadro 1. Comentarios negativos del jefe sobre tu inteligencia o competencia del trabajador.

Alternativas	Total /m.	F	%
Si, a veces	122	63	51,60
Si, frecuentemente	122	25	20,49
Nunca	122	34	27,91

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 1. Comentarios negativos del jefe sobre tu inteligencia o competencia del trabajador.



Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

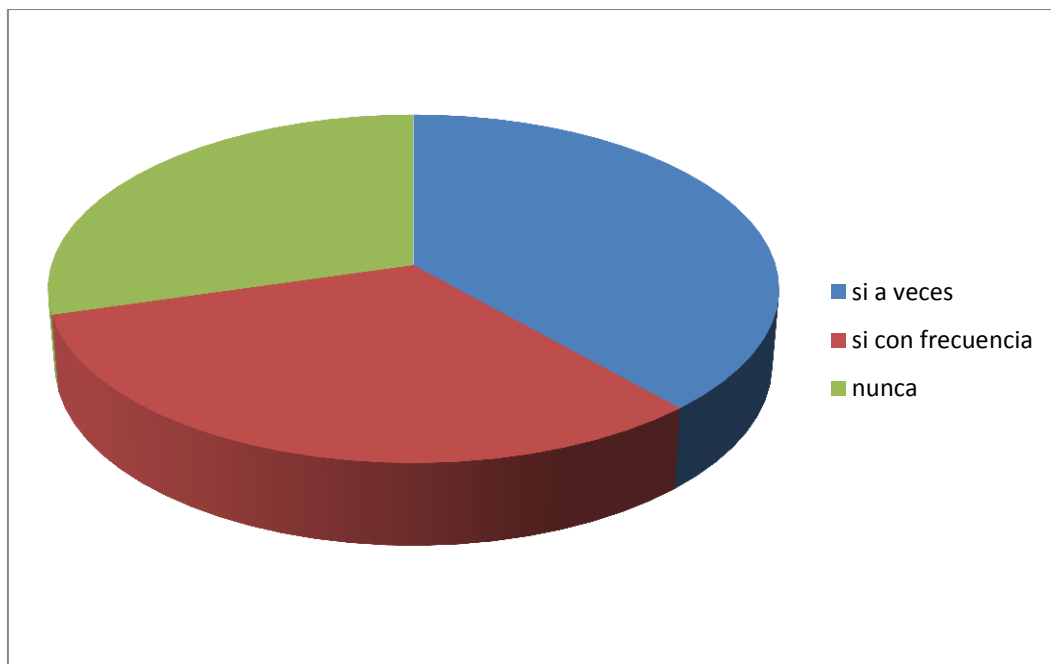
Los datos indican, que la mayoría de la muestra (51%), indicó que “si a veces” el jefe hacía comentarios negativos sobre su inteligencia o competencia. Lo que expresa que en este rubro hay mobbing laboral en las empresas de venta masiva de alimentos.

Cuadro 2. Comentarios negativos sobre la inteligencia o competencia del trabajador por parte de sus compañeros de trabajo.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	47	38,5
Si, frecuentemente	122	39	32,0
Nunca	122	36	29,5

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 2. Comentarios negativos sobre la inteligencia o competencia del trabajador por parte de sus compañeros de trabajo



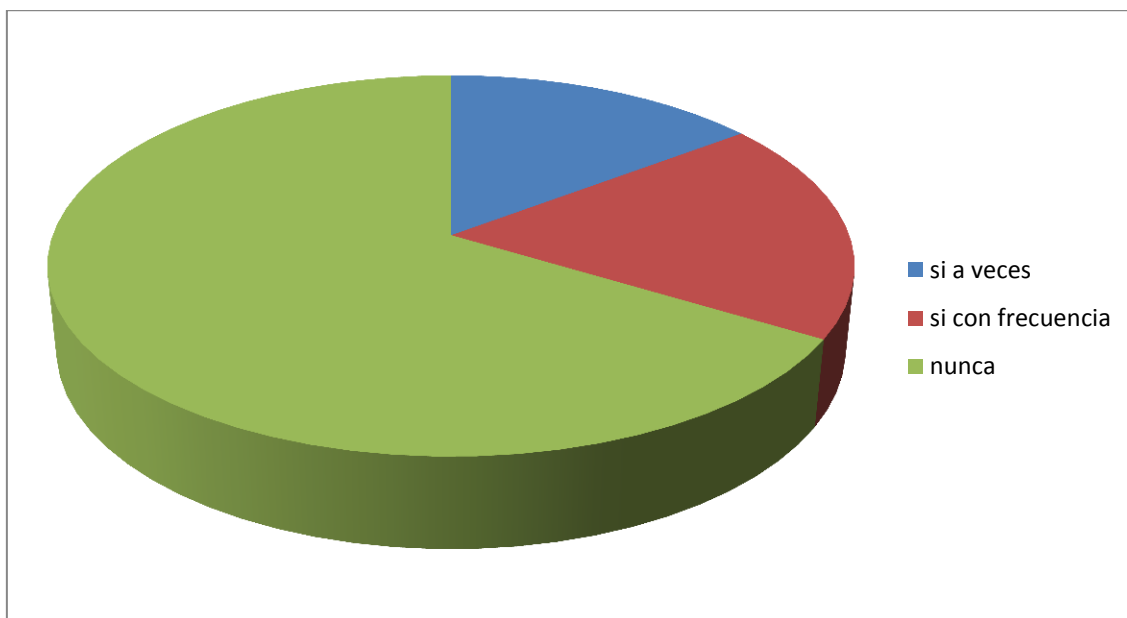
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Obsérvese, que el 70,5% de la muestra indica que a veces y frecuentemente, los compañeros de trabajo hacen comentarios negativos sobre la inteligencia o competencia del trabajador, lo que indica que existe mobbing laboral en esta área.

Cuadro 3. Insultos del jefe

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	47	38,5
Si, frecuentemente	122	39	32,0
Nunca	122	36	29,5

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 3. Insultos del jefe

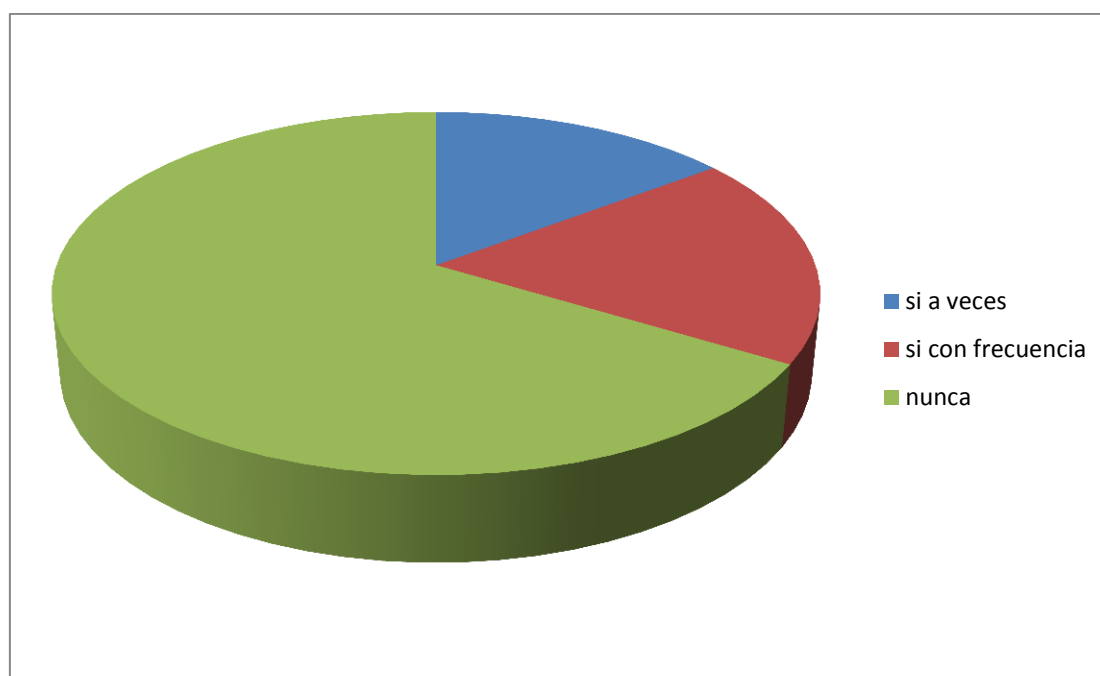
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 3 indican que si se producen insultos por parte del jefe “A veces” 38,5% y frecuentemente 32%, lo que indica que hay mobbing laboral en esta área, en este caso del jefe.

Cuadro 4. Insultos por parte de algunos compañeros de trabajo.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	49	40,1
Si, frecuentemente	122	21	17,2
Nunca	122	52	42,7

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 4. Insultos por parte de algunos compañeros de trabajo

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

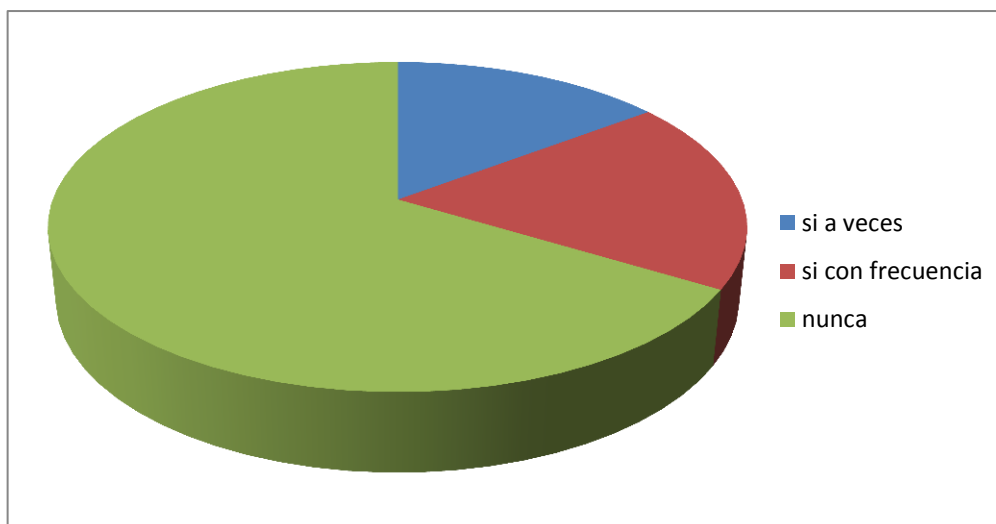
Los datos indican que si se toman en cuenta los porcentajes de “Si a veces” (40,1%) y “Si, frecuentemente” (17,2%), el porcentaje integrado es del 57,3%, lo que significa que si existe el mobbing laboral entre compañeros de las empresas de venta masiva de alimentos en Quito.

Cuadro 5. Negativa del jefe de manera consistente a responder a las llamadas de teléfono o emails del trabajador.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	37	30,3
Si, frecuentemente	122	27	22,1
Nunca	122	58	47,6

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 5. Negativa del jefe de manera consistente a responder a las llamadas de teléfono o emails del trabajador.



Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

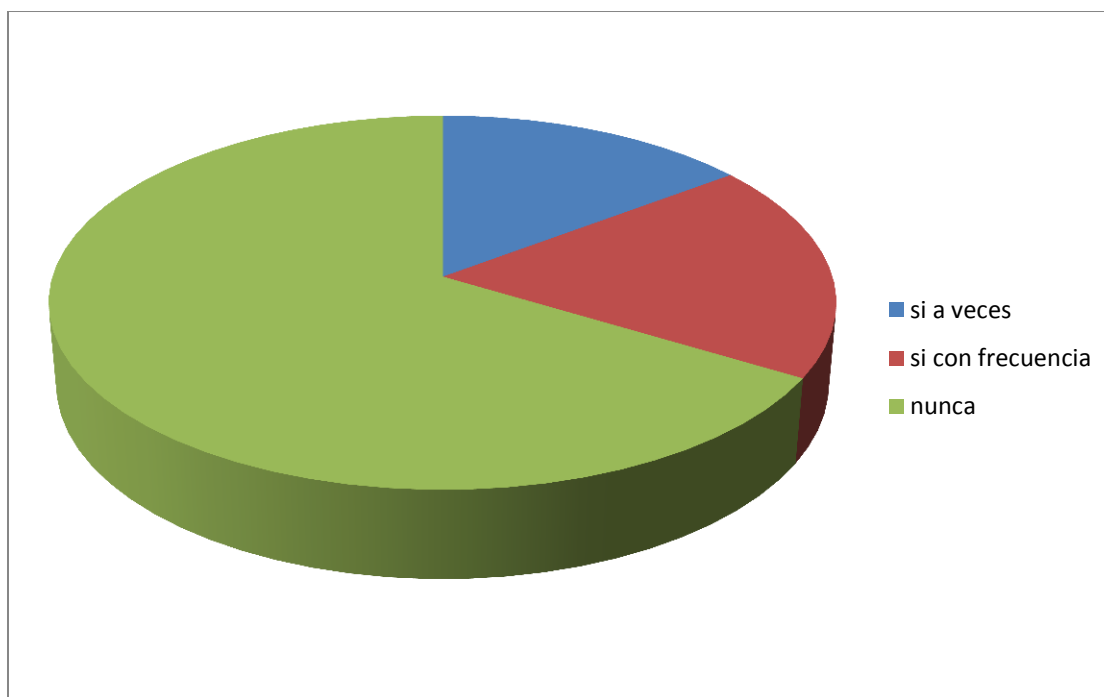
Los datos indican que si se toman en cuenta los porcentajes de “Si a veces” (30,3%) y “Si, frecuentemente” (22,1%), el porcentaje integrado es del 52,4%, lo que significa que si existe el mobbing laboral en el comportamiento del jefe de la empresa.

Cuadro 6. Negativa de los compañeros de trabajo de manera consistente a responder a las llamadas de teléfono o emails del trabajador.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	24	19,7
Si, frecuentemente	122	23	18,7
Nunca	122	75	61,6

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 6. Negativa de los compañeros de trabajo de manera consistente a responder a las llamadas de teléfono o emails del trabajador.



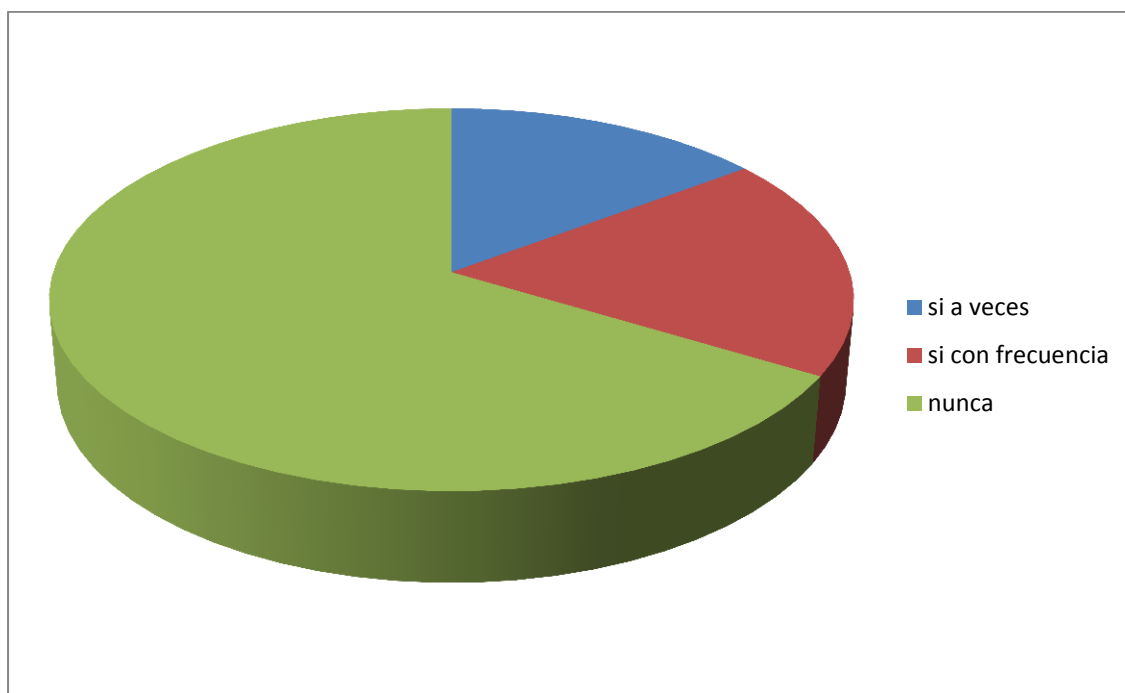
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos reflejados en el cuadro y gráfico 6 indican que aunque si se presenta esta forma de mobbing, no está tan marcado, pues sólo un 18,7% frecuentemente no responde las llamadas de teléfono o emails del trabajador.

Cuadro 7. Mirada hostil del jefe

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	20	16
Si, frecuentemente	122	17	14
Nunca	122	85	70

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 7. Mirada hostil del jefe

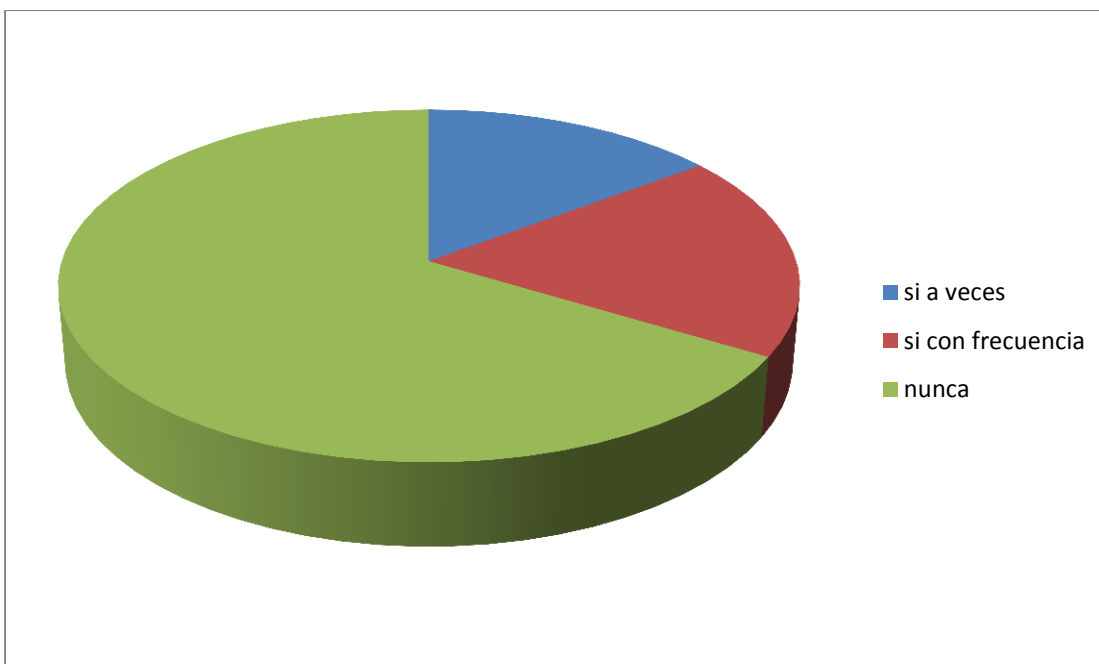
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos indican que esta forma de mobbing existe en muy pequeña medida, pues un 70% de la muestra indica que nunca el jefe lo mira de manera hostil y sólo un 14% sostiene que si lo hace frecuentemente.

Cuadro 8. Mirada hostil de los compañeros de trabajo

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	28	23
Si, frecuentemente	122	28	23
Nunca	122	66	54

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 8 Mirada hostil de los compañeros de trabajo

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

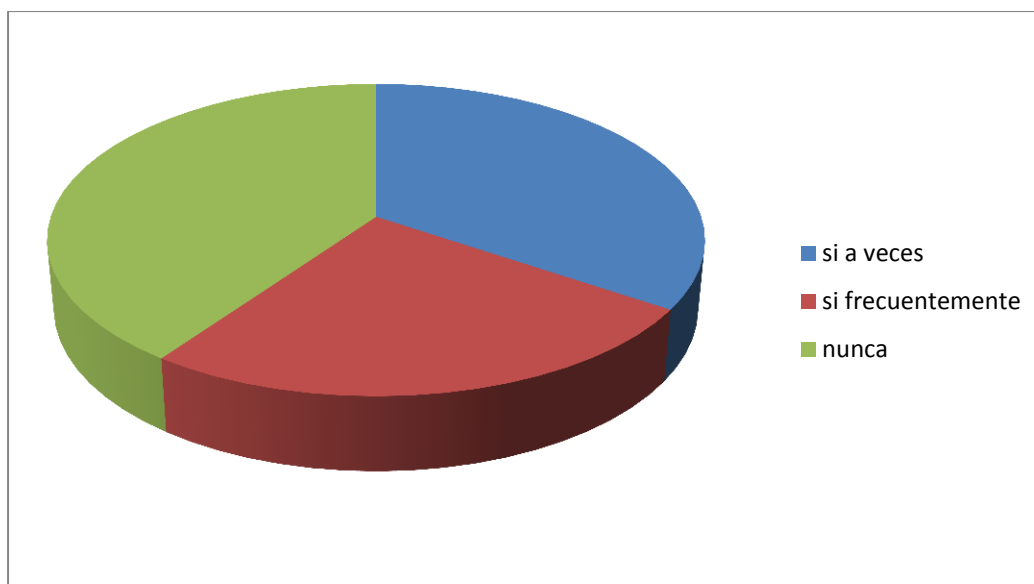
Los datos indican que más de la mitad de la muestra (54%) nunca reciben miradas hostiles de sus compañeros de trabajo, sin embargo, un 23% estuvo de acuerdo en afirmar que esto si ocurre frecuentemente o a veces.

Cuadro 9. Regaños y rebaja del trabajador por parte del jefe frente a los compañeros de trabajo.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	47	38,50
Si, frecuentemente	122	22	18,00
Nunca	122	53	43,50

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 9. Regaños y rebaja del trabajador por parte del jefe frente a los compañeros de trabajo.



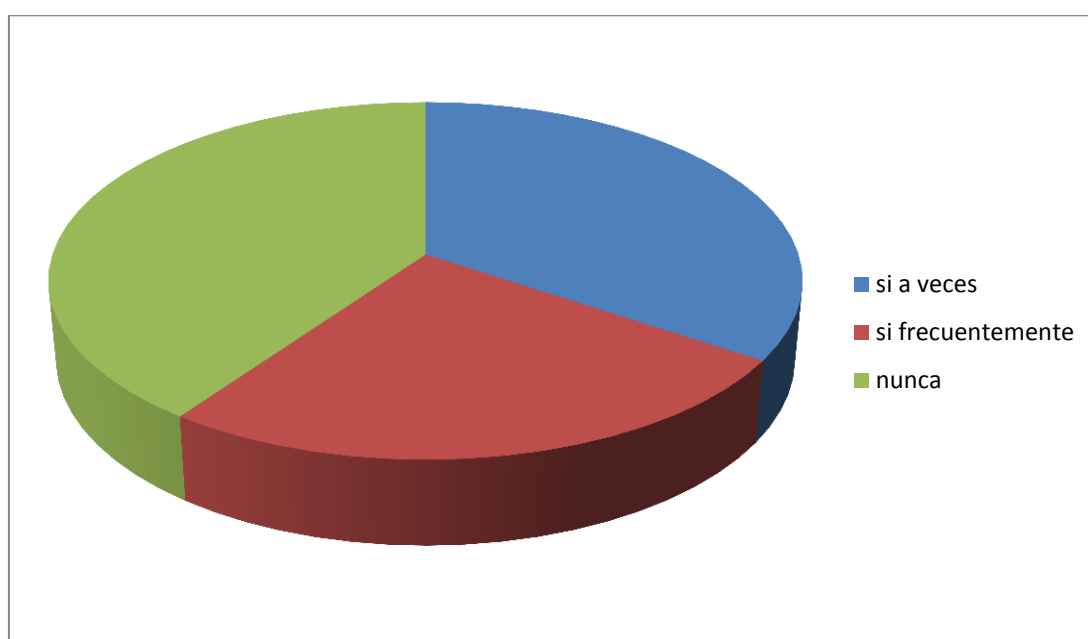
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos porcentuales indican que esta forma de mobbing si se da pues si se suman las alternativas “Si a veces” y “Si frecuentemente” ambas agrupan el 56,5%. Sin embargo, un porcentaje altamente significativo del 43,5% indica que nunca han sido objeto de esta manera de mobbing.

Cuadro 10. El trabajador como víctima de rumores o chismes en el trabajo

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	55	45,10
Si, frecuentemente	122	43	35,20
Nunca	122	24	19,70

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 10. El trabajador como víctima de rumores o chismes en el trabajo

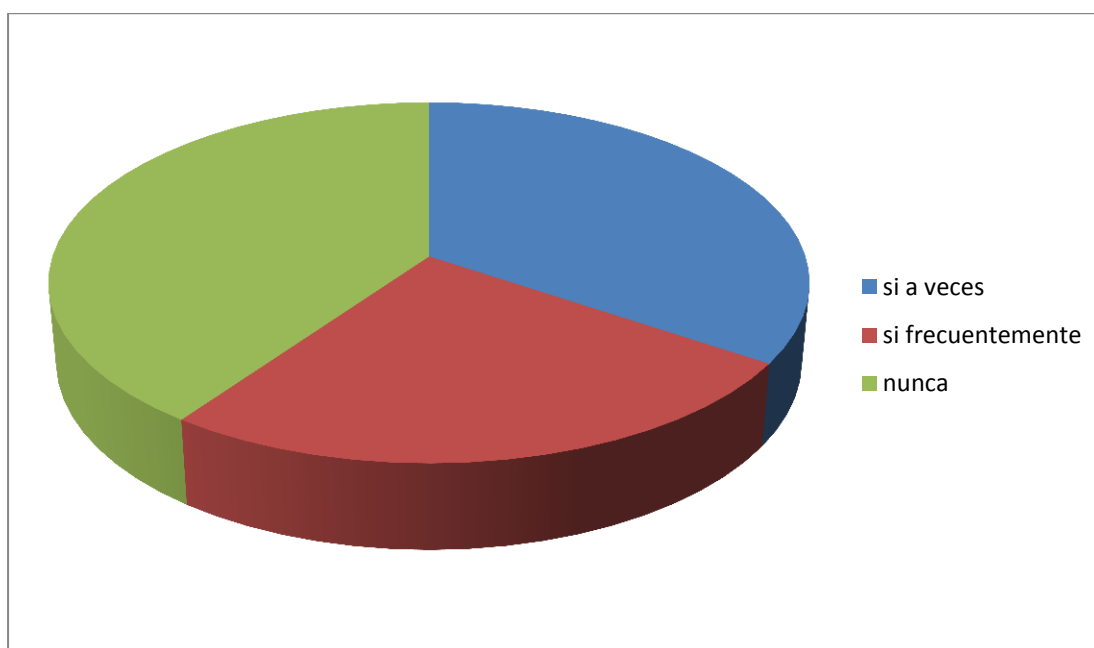
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos porcentuales del cuadro y gráfico 10 indican que esta forma de mobbing donde el trabajador es víctima de rumores y chismes en el trabajo si se presenta en forma muy significativa, al extremo que las alternativas si a veces y si frecuentemente, suman el 80,30%. Esto es grave, porque perturba el trabajo, pues desestabiliza psicológicamente al trabajador.

Cuadro 11. Exclusión de reuniones sociales relacionadas con el trabajo.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	41	33,6
Si, frecuentemente	122	16	13,1
Nunca	122	65	53,3

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 11 Exclusión de reuniones sociales relacionadas con el trabajo.

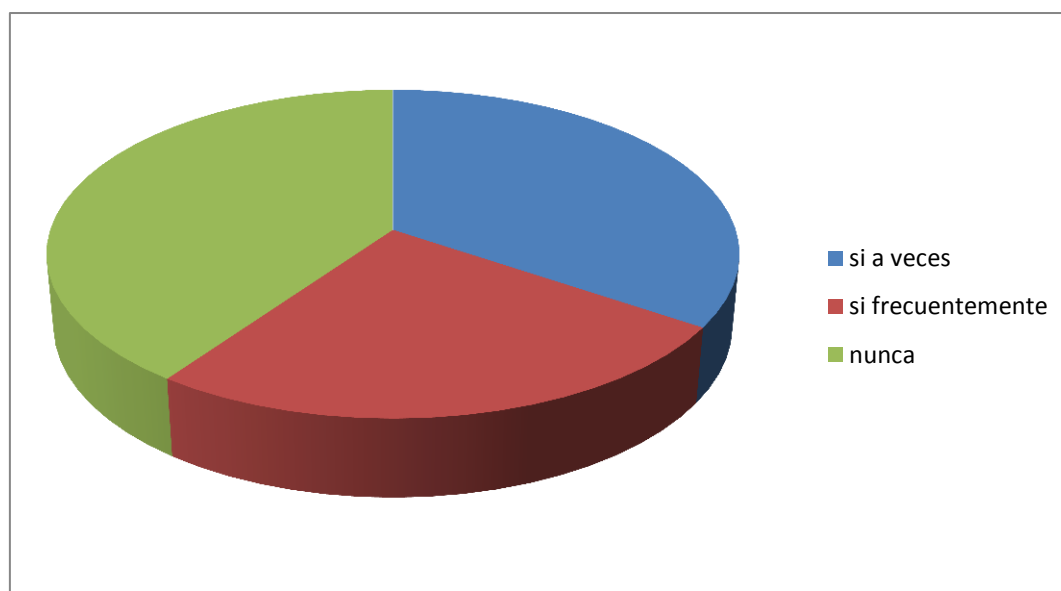
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

En los datos reflejados en el cuadro 11 la muestra informa en un 33,6% que a veces se produce la exclusión del trabajador de reuniones sociales relacionadas con el trabajo.

Cuadro 12. Los compañeros se marchan con rapidez de un lugar cuando llega la víctima.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	18	14,8
Si, frecuentemente	122	23	18,9
Nunca	122	81	66,3

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 12 Los compañeros se marchan con rapidez de un lugar cuando llega la víctima.

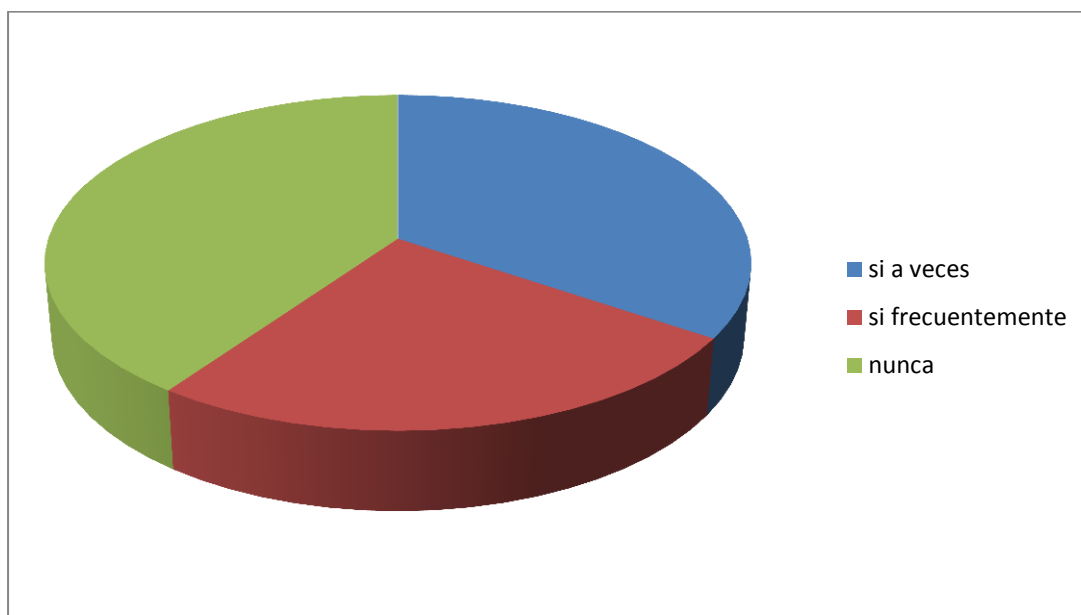
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 12 indican que no es significativo el porcentaje de las víctimas que sufren este desaire de que los compañeros y el jefe se vayan del sitio cuando llega la víctima, pues agrupando las alternativas “Si a veces” y “Si frecuentemente”, sólo alcanza a un 33,7%, mientras que a alternativa “Nunca” alcanza un 66,3%

Cuadro 13. Bromas de mal gusto contra el trabajador

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	66	54,1
Si, frecuentemente	122	29	23,8
Nunca	122	27	22,1

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 13 Bromas de mal gusto contra el trabajador

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

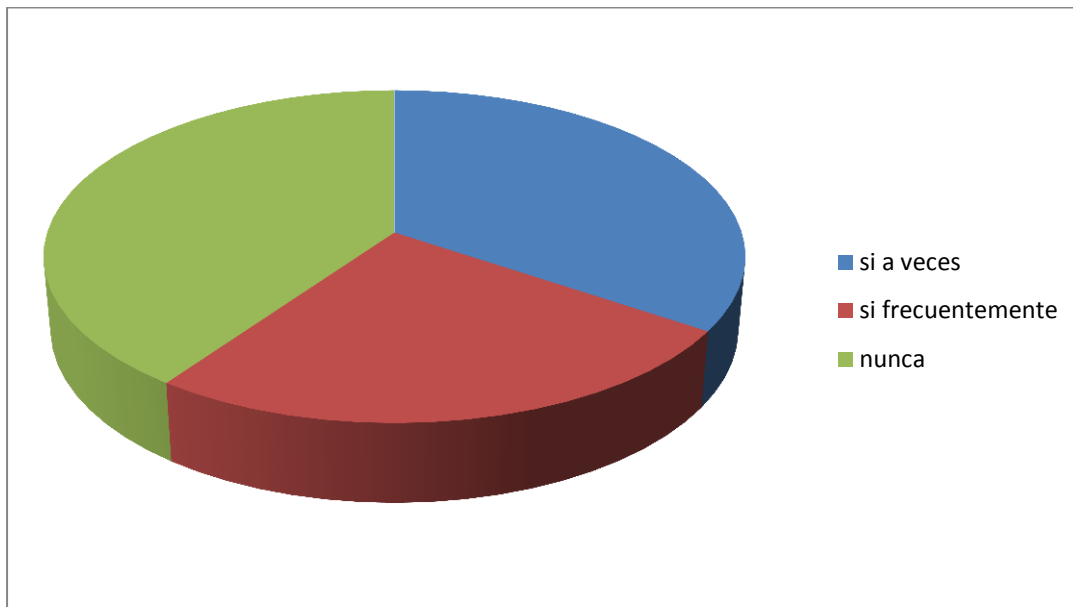
Los datos del Cuadro y gráfico 13 indican que gastar bromas pesadas a los compañeros es una manera de mobbing generalizado pues si se agrupan las alternativas “Si a veces” y “Si frecuente mente, ambas alcanzan la suma de 77,9% o sea, más de las tres cuartas partes de la muestra.

Cuadro 14. Intento de volver a otros contra la víctima

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	48	39,3
Si, frecuentemente	122	22	18,0
Nunca	122	52	42,7

E
l
a
b
o
r

ado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 14. Intento de volver a otros contra la víctima

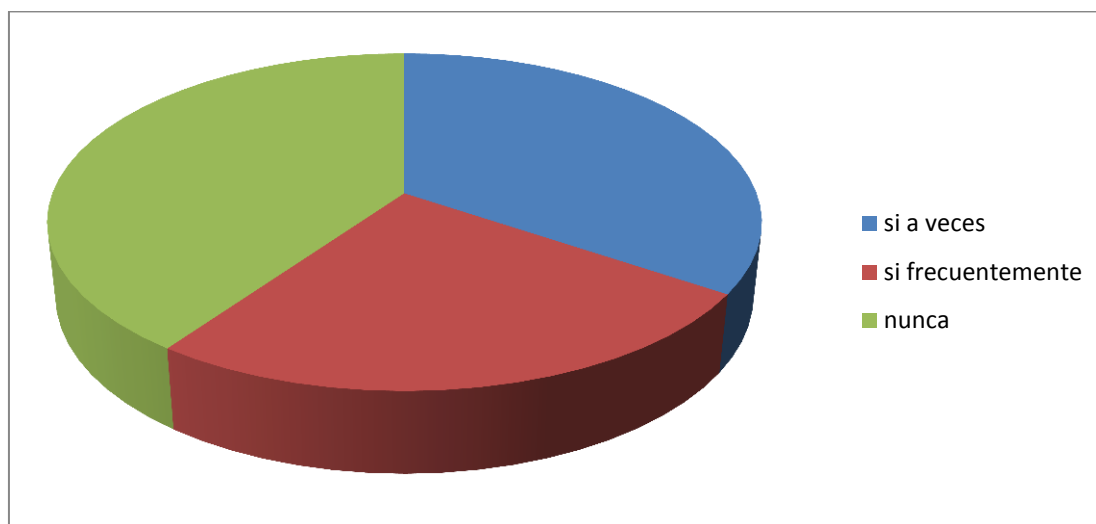
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y el Gráfico 14 indican que no es muy frecuente la forma de hacer mobbing tratando de volver a otros contra la víctima, pues la alternativa “Si frecuentemente” sólo alcanza un 18 % del total de la muestra, pero si le sumamos la alternativa a “si a veces”, entonces se podrá ver que ambas suman un 57,3% o sea que se da esta forma de mobbing pero no con frecuencia, más bien esporádicamente.

Cuadro 15. Colocación de fechas límite poco razonables o una cantidad de trabajo excesiva.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	26	21,3
Si, frecuentemente	122	29	23,7
Nunca	122	67	55,0

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 15 Colocación de fechas límite poco razonables o una cantidad de trabajo excesiva.

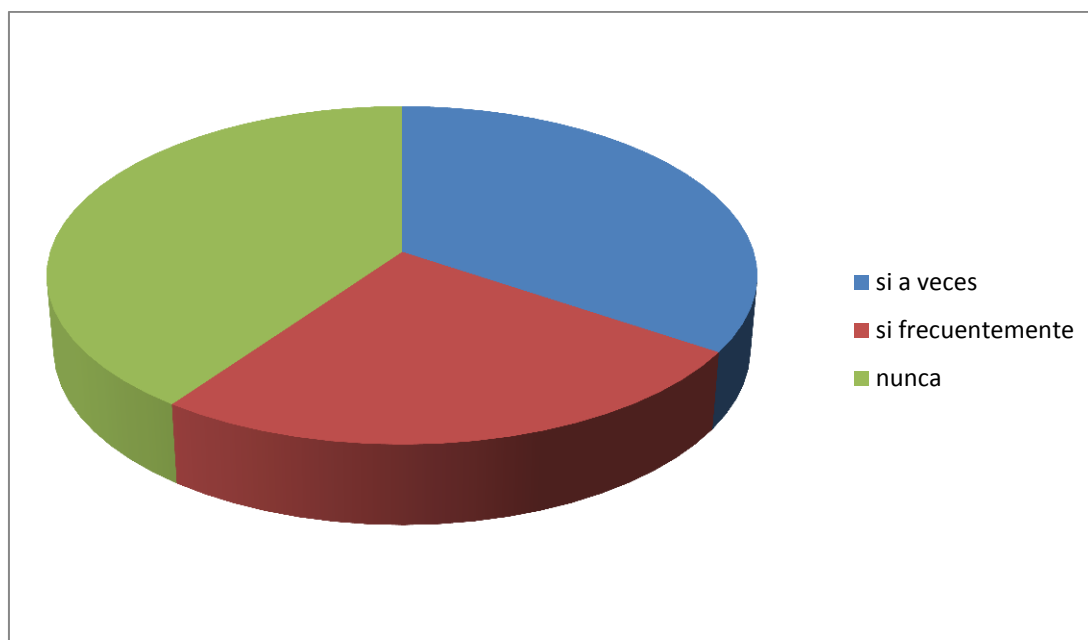
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 15 indican que está equilibrado el porcentaje en esta manera de mobbing relacionado con la colocación de fechas límite poco razonables o una cantidad de trabajo excesiva, pues un 21,3% dijo que si lo hacían a veces, un 23,7% dijo que frecuentemente, pero un 55% dijo que nunca, lo que significa que esta forma de actuar la usan las empresas cuando hay mucha exigencia de producción externa, pero que no es una manera de hacer mobbing.

Cuadro 16. Amenazas verbales al trabajador

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	42	34,4
Si, frecuentemente	122	31	25,4
Nunca	122	49	40,2

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 16 Amenazas verbales al trabajador

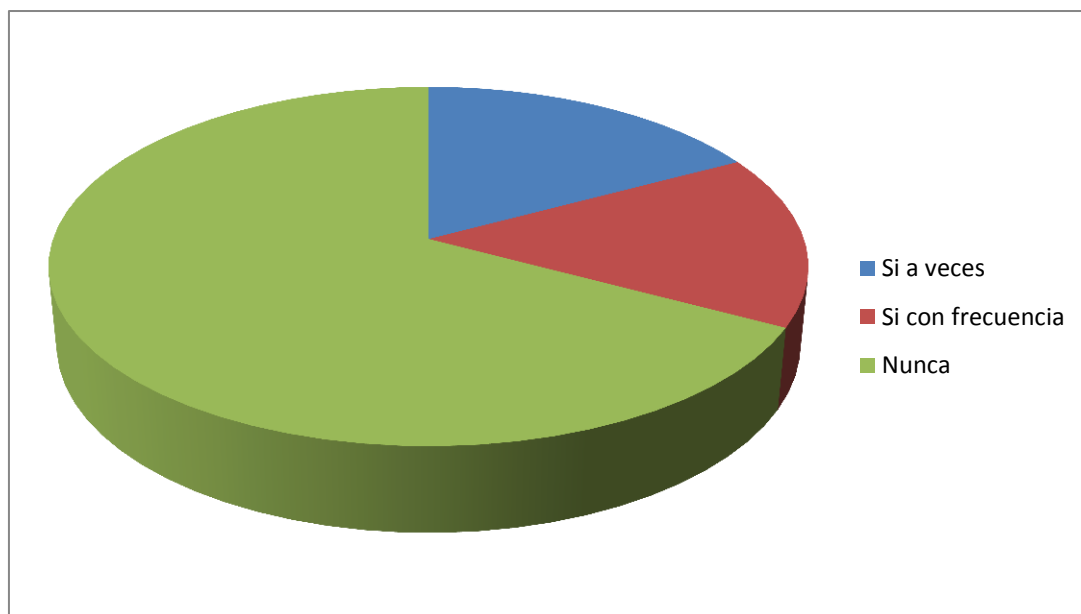
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y Gráfico 16 indican que si existe esta manera de mobbing en alto grado, pues un 34,4% informó que si a veces se producía esta situación de amenazas verbales al trabajador por parte de los jefes. Así mismo, un 25,4% se refirió a que esto ocurre con frecuencia y un 40,2% dijo que nunca. Pero se ve claramente, que esta manera de hacer mobbing es frecuente.

Cuadro 17. Rechazo del contacto con el trabajador

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	23	18,9
Si, frecuentemente	122	14	11,5
Nunca	122	85	69,6

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 17 Rechazo del contacto con el trabajador

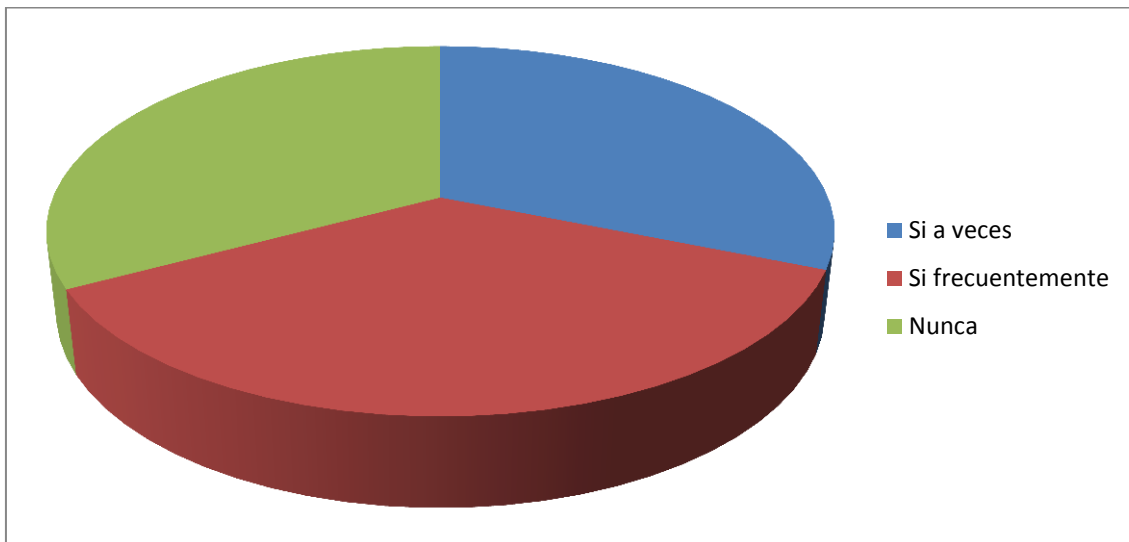
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos que refleja el Cuadro y Gráfico 17 indican que en una medida poco significativa se utiliza la manera de rechazo del trabajador como mo0bbing laboral en las empresas de venta masiva de alimentos, pues el 69% de la muestra dijo que nunca se les rechazaba.

Cuadro 18. Ignorancia de la presencia del trabajador dirigiéndose exclusivamente a terceros

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	33	27,0
Si, frecuentemente	122	28	23,0
Nunca	122	61	50,0

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 18 Ignorancia de la presencia del trabajador dirigiéndose exclusivamente a terceros

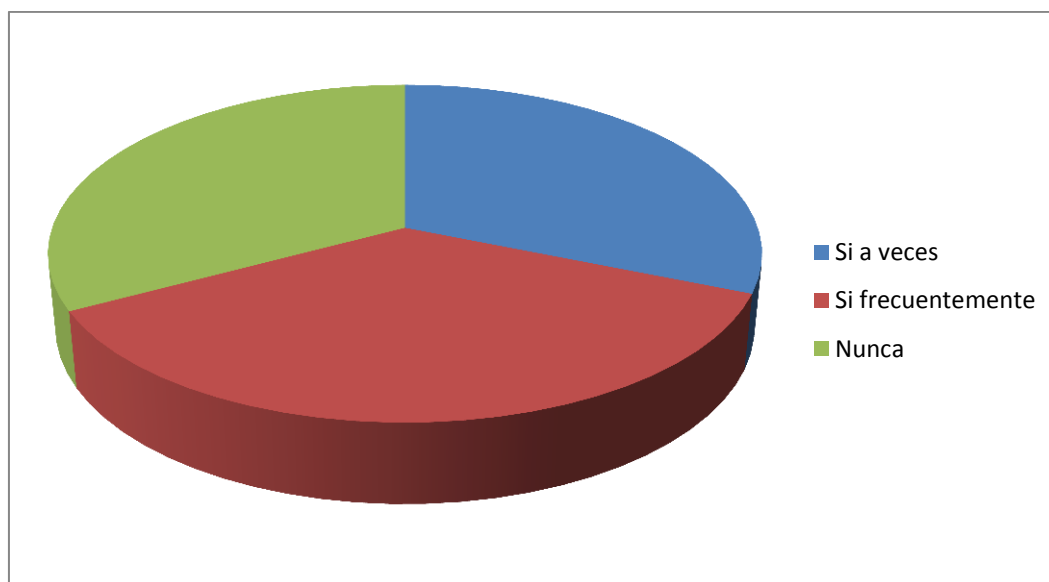
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro 18 indican que si se utiliza como manera del mobbing laboral la ignorancia de la presencia del trabajador dirigiéndose exclusivamente a terceros, pues sólo un 50% de la muestra dijo que nunca se hacía, mientras que el otro 50% dijo que si se producía a veces (27%) y otros dijeron que se hacía frecuentemente (23%).

Cuadro 19. Asignación de puesto de trabajo aislado de los compañeros.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	13	10,7
Si, frecuentemente	122	15	12,3
Nunca	122	94	77,0

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 19 Asignación de puesto de trabajo aislado de los compañeros.

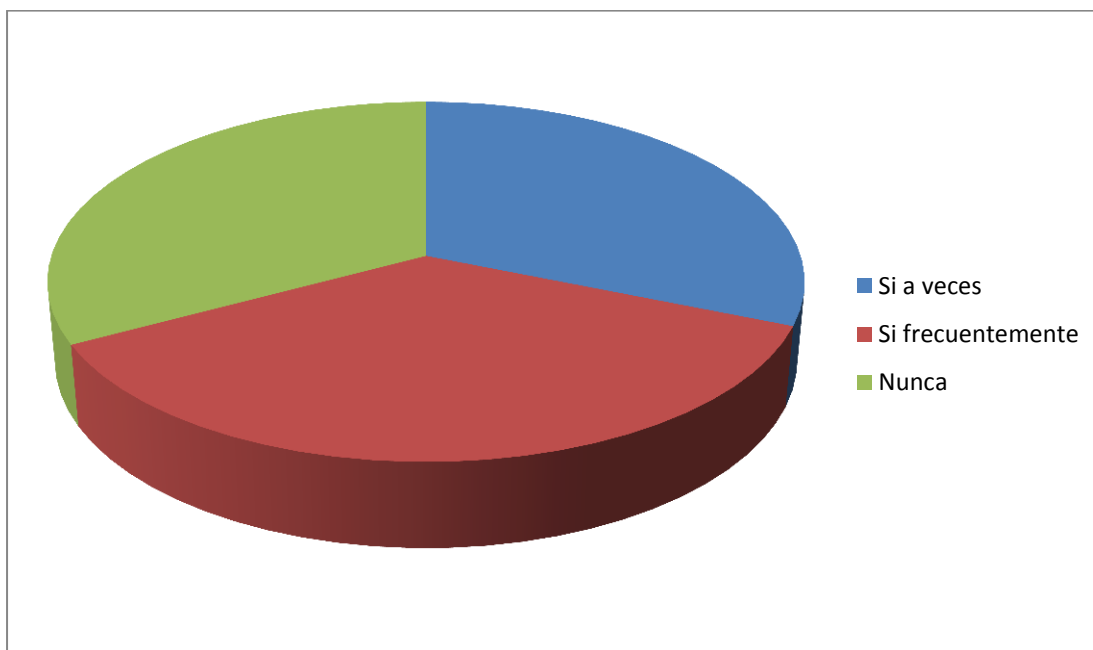
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y Gráfico 19 indican que la asignación de puesto de trabajo aislado de los compañeros no es casi utilizado como modo de hacer mobbing laboral, pues más de las tres cuartas partes de la muestra (77%), dijeron que esto no se hacía nunca.

Cuadro 20. Prohibición de que los compañeros de trabajo le hablen

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	15	12,3
Si, frecuentemente	122	25	20,5
Nunca	122	82	67,2

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 20 Prohibición de que los compañeros de trabajo le hablen

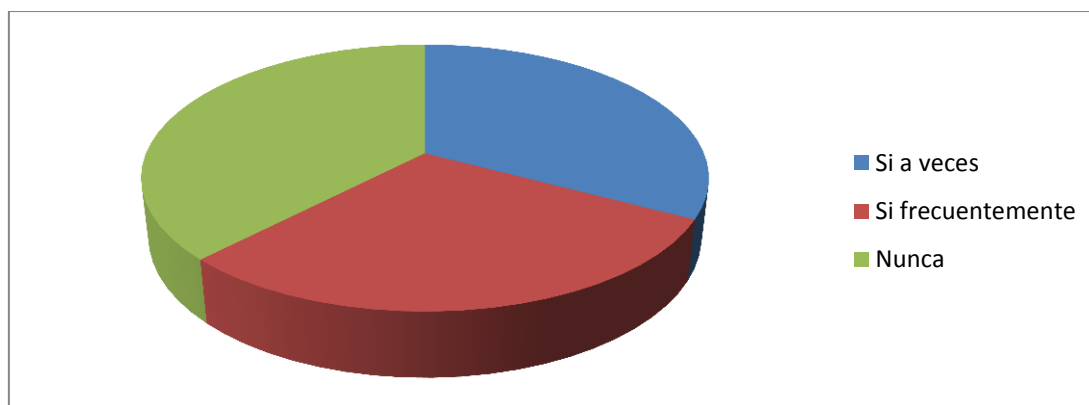
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y Gráfico 20 indican que es poco significativo el modo de mobbing relacionado con la prohibición de que los compañeros de trabajo le hablen a la víctima del mobbing, pues un 67,2% de la muestra indica que nunca lo hacen.

Cuadro 21. Ridiculización frente a los demás

Alternativas	Total / m.	F	%
Si, a veces	122	26	21,3
Si, frecuentemente	122	9	7,4
Nunca	122	87	71,3

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 21 Ridiculización frente a los demás

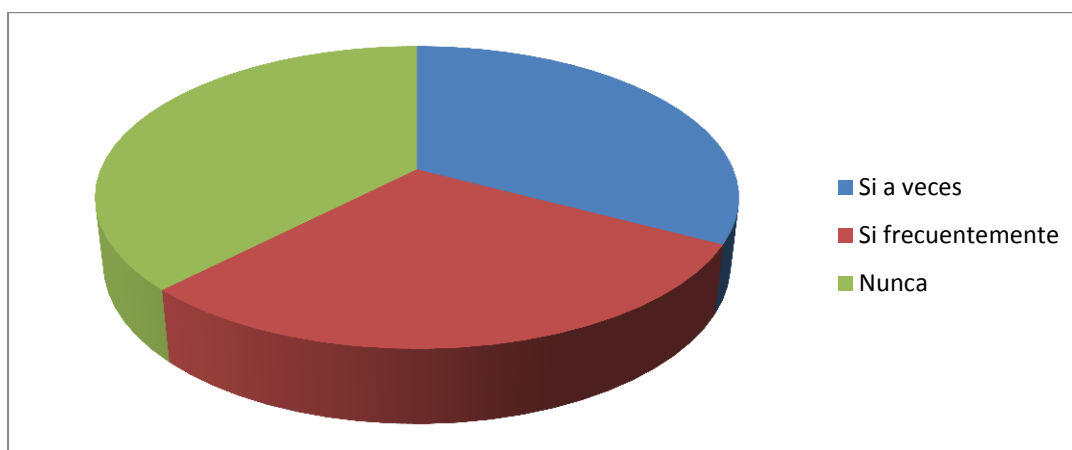
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 21 indican que la ridiculización frente a los demás es un modo de mobbing que se produce a veces (21,3%) pero no es frecuente (7,4%), pero evidentemente, que quien lo sufre se desequilibra emocionalmente como está expuesto en la teoría.

Cuadro 22. Asignación de trabajo no equitativo en relación con los demás.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	32	26,2
Si, frecuentemente	122	17	14,0
Nunca	122	73	59,8

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 22 Asignación de trabajo no equitativo en relación con los demás.

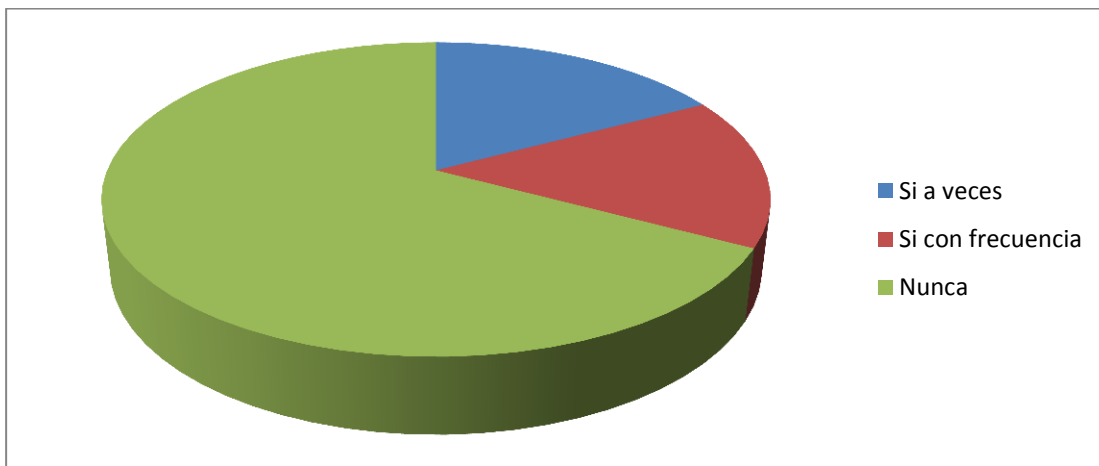
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y Gráfico 22 informan que a veces si hay asignación de trabajo no equitativo en relación con los demás a veces (26,2%), y aunque sólo frecuentemente arroja un porcentaje de 14 %, esto hace sentir mal a quien es tratado con injusticia y se presta para la murmuración y que el trabajo se haga mal.

Cuadro 23. No se le asigna trabajo

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	16	13,1
Si, frecuentemente	122	11	9,0
Nunca	122	95	77,9

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 23 No se le asigna trabajo

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

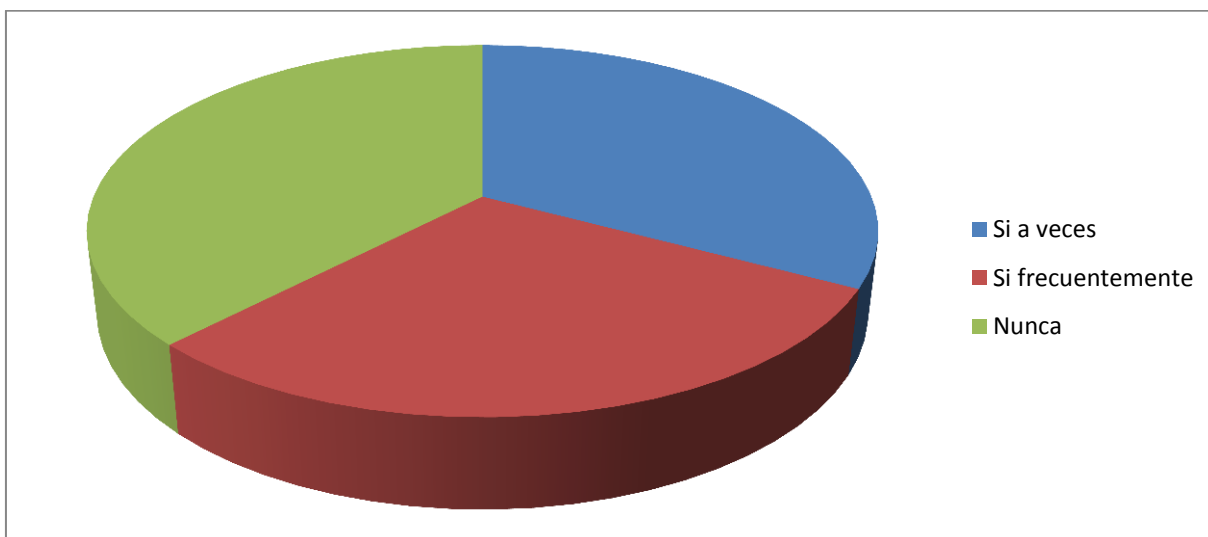
Los datos del Cuadro y Gráfico 23 indican que muy pocas personas de la muestra informan que no se le asigna trabajo y aunque esto sea así, hay un 13,1% que indica que si a veces no se les manda trabajo, lo que significa que pudiera ser que la gerencia de la empresa lo haga porque en la realidad para ese momento no hay mucho trabajo, pero también pudiera ser, que desee salir de unos trabajadores y por eso no les pone trabajo, en este último caso, es una modalidad del mobbing laboral.

Cuadro 24. Asignación de tareas muy inferiores a la capacidad o competencias profesionales del trabajador.

Alternativas	Total / m.	F	%
Si, a veces	122	38	31,1
Si, frecuentemente	122	44	36,0
Nunca	122	40	32,9

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 24 Asignación de tareas muy inferiores a la capacidad o competencias profesionales del trabajador.



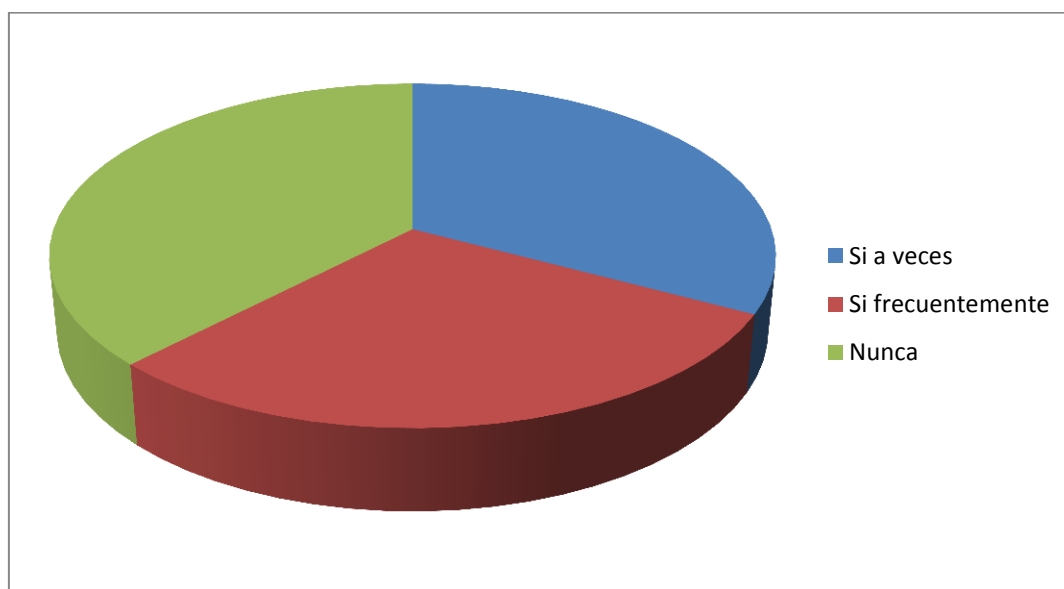
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro 24 indican que si a veces según la muestra (31,1%), se asignan tareas muy inferiores a la capacidad o competencias profesionales del trabajador, y frecuentemente dice la muestra (36%), que esto se hace. Esto parece lógico si se toma en cuenta, que en este momento Ecuador pasa por problemas de tipo económico y escaso empleo, por lo que la gente solicita trabajo sea cual sea para poder sostener el hogar económicamente.

Cuadro 25. Asignación permanente de tareas nuevas

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	42	34,4
Si, frecuentemente	122	27	22,1
Nunca	122	53	43,5

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 25 Asignación permanente de tareas nuevas

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

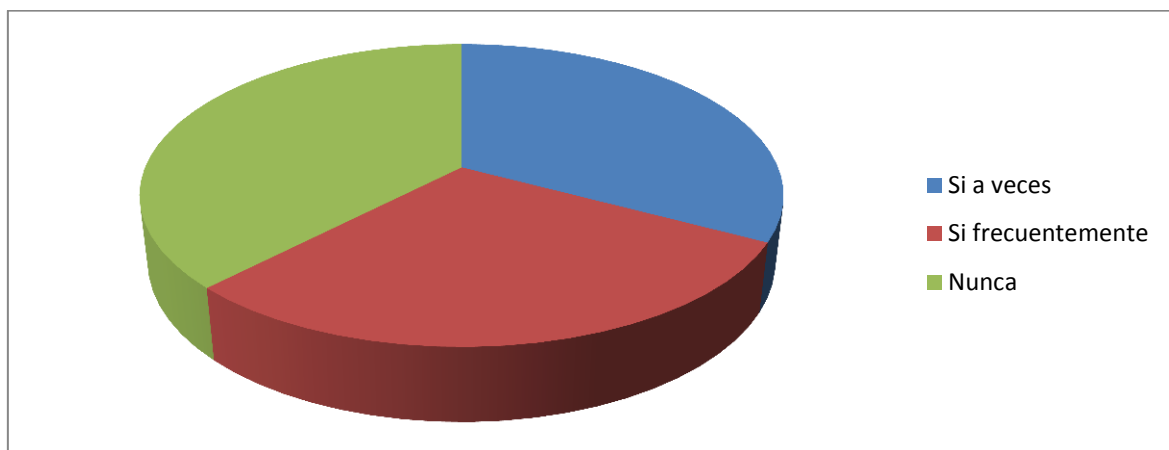
Los datos del Cuadro y gráfico 25 indican que un alto porcentaje de la muestra (34,4%) afirma que a veces si se asignan tareas nuevas y un 22,1% dicen que esto se hace frecuentemente, lo que podría enmarcarse en las mismas condiciones del trabajo actual, sin embargo si esta situación se personaliza demasiado en un mismo trabajador podría ser una señal clara de mobbing.

Cuadro 26. Asignación de tareas que exigen una experiencia superior del trabajador a sus competencias profesionales

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	40	32,8
Si, frecuentemente	122	36	29,5
Nunca	122	46	37,7

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 26. Asignación de tareas que exigen una experiencia superior del trabajador a sus competencias profesionales



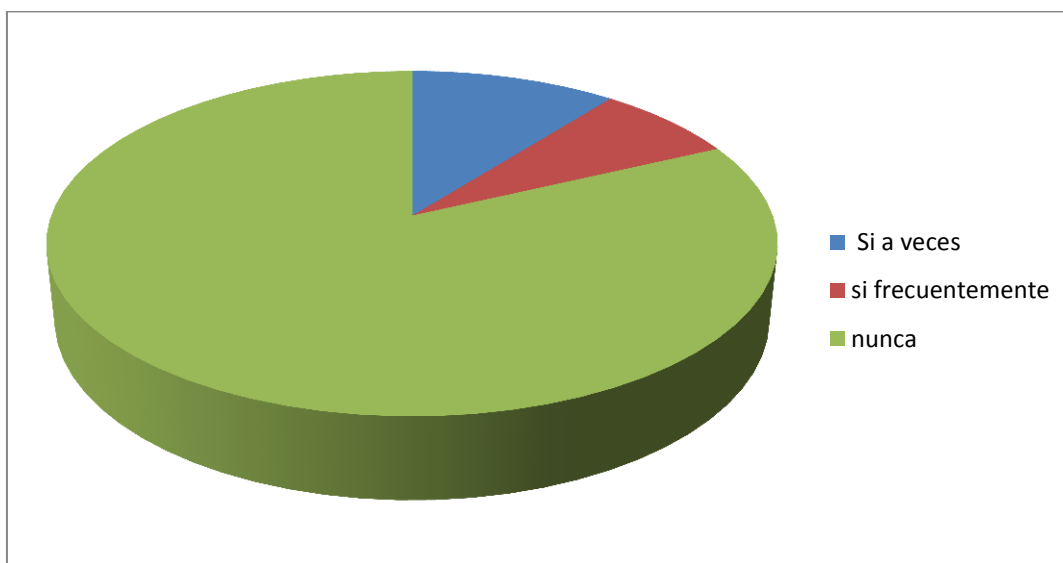
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y gráfico 26 indican que un 62,3% de la muestra integrada por las alternativas “si a veces” y “si frecuentemente”, afirman que se les asignan tareas que exigen una experiencia superior del trabajador a sus competencias profesionales lo que podría enmarcarse en las mismas condiciones del trabajo actual, sin embargo si esta situación se personaliza demasiado en un mismo trabajador podría ser también una señal clara de mobbing.

Cuadro 27. Se ocasionan desperfectos en el puesto de trabajo para culparlo(a)

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	13	10,70
Si, frecuentemente	122	9	7,40
Nunca	122	100	81,90

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 27 Se ocasionan desperfectos en el puesto de trabajo para culparlo(a)

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

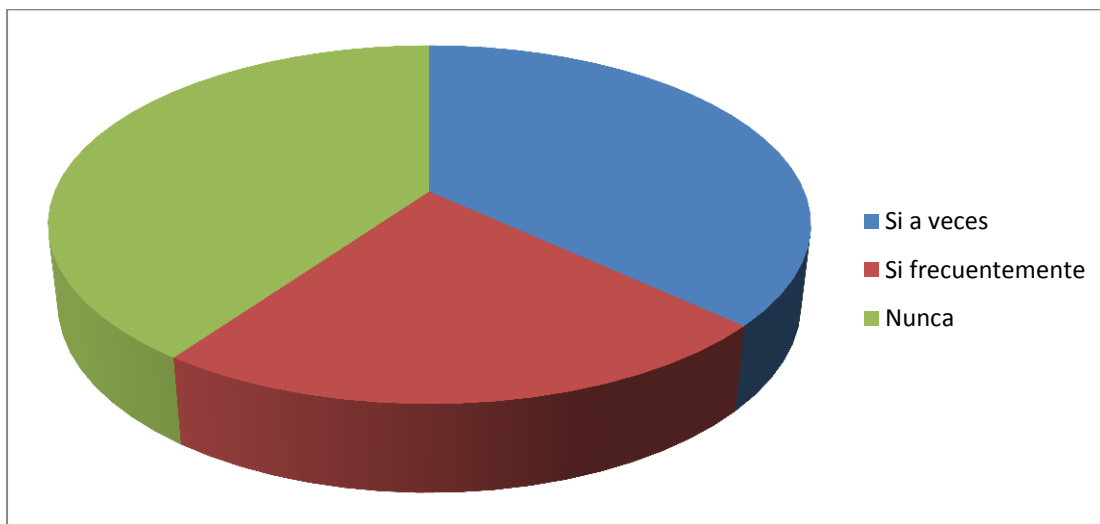
Los datos del Cuadro y gráfico 27 indican que un porcentaje poco significativo de la muestra afirma que “si a veces” (10,70%) y “si frecuentemente”, (7,40%), se ocasionan desperfectos en el puesto de trabajo para culparlo(a). Esto si es un modo de hacer mobbing, pero en este caso muy pocas personas están siendo afectadas.

Cuadro 28. Privación al trabajador de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	45	36,9
Si, frecuentemente	122	28	23,0
Nunca	122	49	40,1

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 28 Privación al trabajador de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo



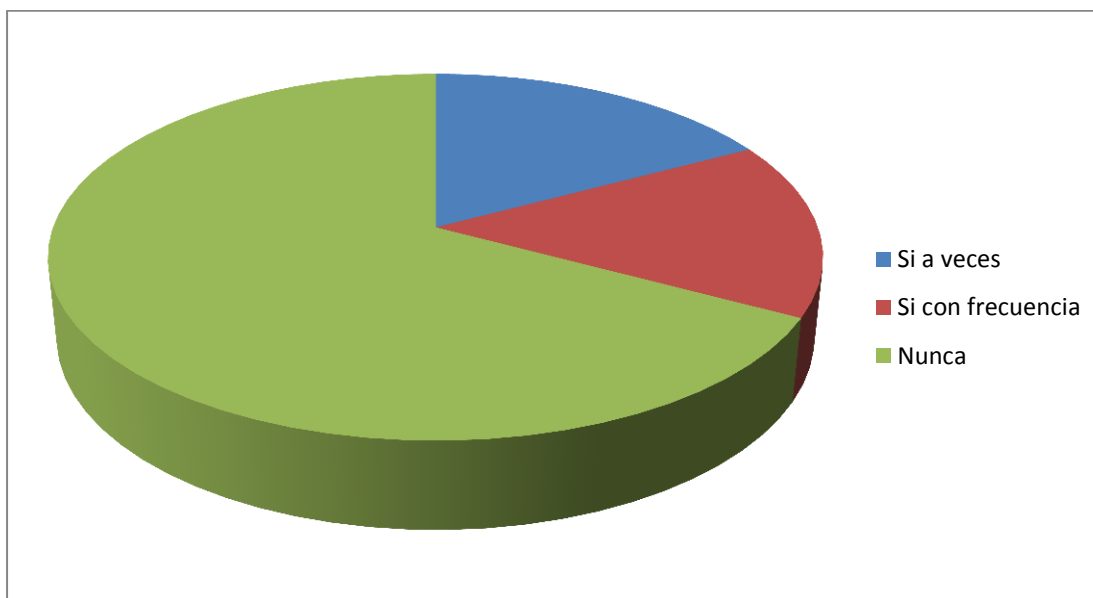
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del Cuadro y Gráfico 28 indican que si existe privación al trabajador de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo, pues un 36,9% de la muestra dijo que “si a veces” y un 23% dijo que “si con frecuencia”. Sólo un 40,1% dijo que nunca. Así que si se integran las dos primeras alternativas, las mismas suman un 59,9% o sea, mucho más de la mitas de la muestra.

Cuadro 29. Propuestas sexuales al trabajador (a)

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	11	9,1
Si, frecuentemente	122	7	5,7
Nunca	122	104	85,2

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 29 Propuestas sexuales al trabajador (a)

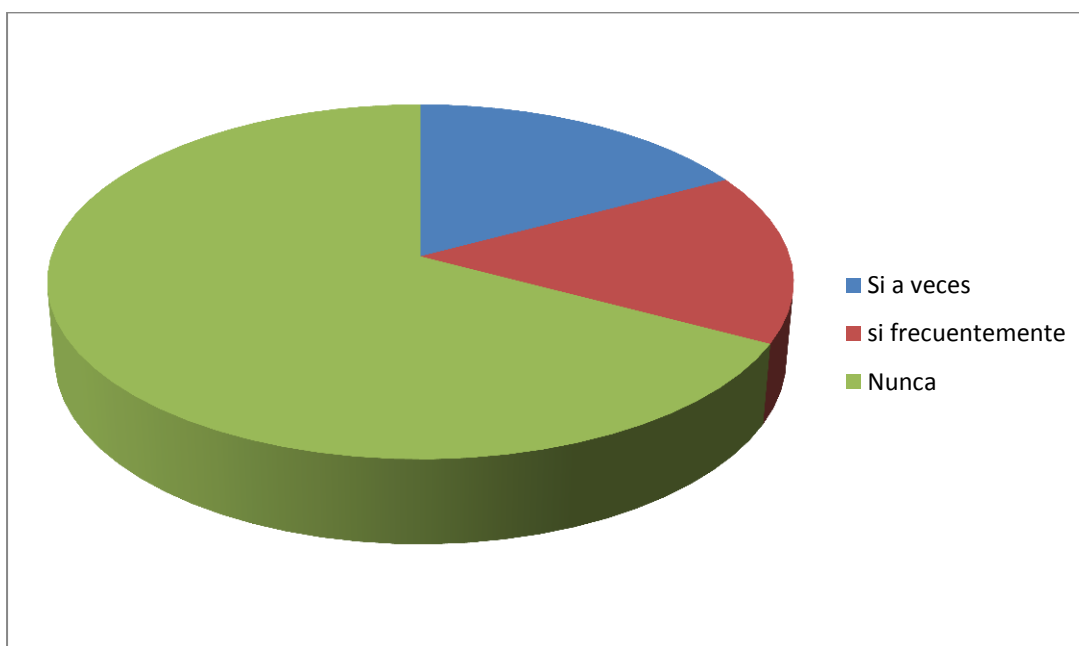
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 29 indican que el acoso sexual es mínimo si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, apenas alcanza a un 14,8%, mientras que existe un 85,2% en la alternativa nunca.

Cuadro 30. Gritos o elevación de voz con vistas a intimidar

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	28	23,0
Si, frecuentemente	122	13	10,7
Nunca	122	81	66,3

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 30 Gritos o elevación de voz con vistas a intimidar

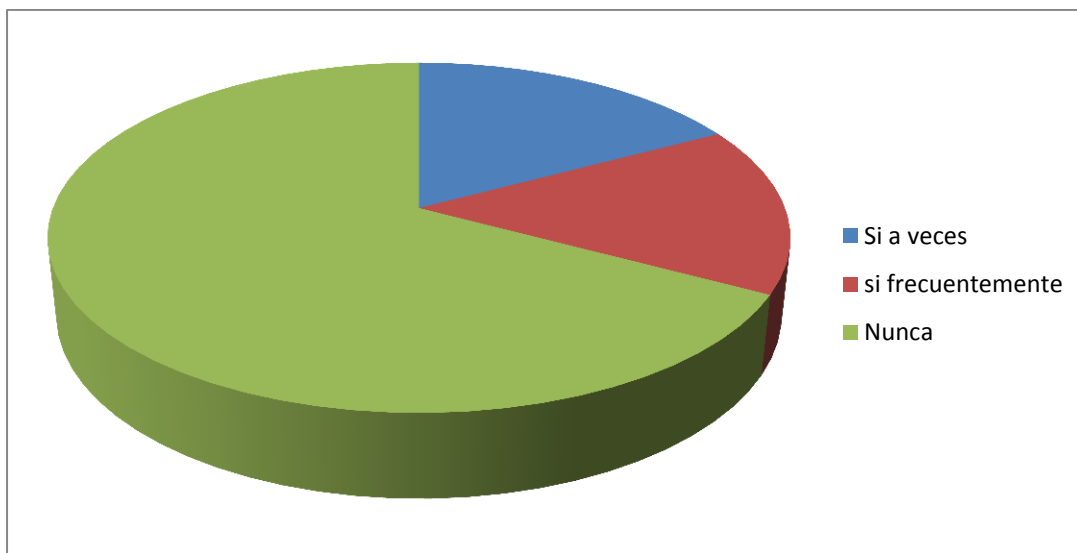
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 30 indican que el acoso por intimidación por gritos o elevación de voz es significativo si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 33,7%, mientras que existe un 66,3% en la alternativa nunca.

Cuadro 31. Interrupciones continuas que no permiten expresarse

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	21	17,2
Si, frecuentemente	122	11	9,0
Nunca	122	90	73,8

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 31 Interrupciones continuas que no permiten expresarse

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

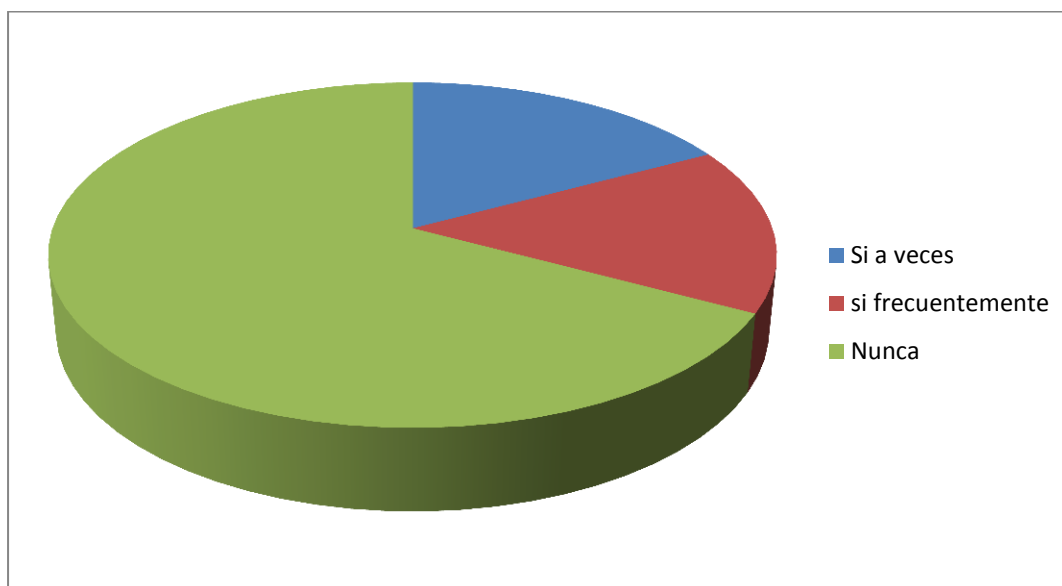
Los datos del cuadro y gráfico 31 indican que el acoso por interrupciones continuas que no permiten expresarse es significativo si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 26,2 %, que es un poco más de la cuarta parte, mientras que existe un 66,3% en la alternativa nunca.

Cuadro 32. Acusaciones injustificadas o falsas de incumplimientos, errores, o fallos del trabajador.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	53	43,4
Si, frecuentemente	122	21	17,2
Nunca	122	48	39,4

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 32 Acusaciones injustificadas o falsas de incumplimientos, errores, o fallos del trabajador.



Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

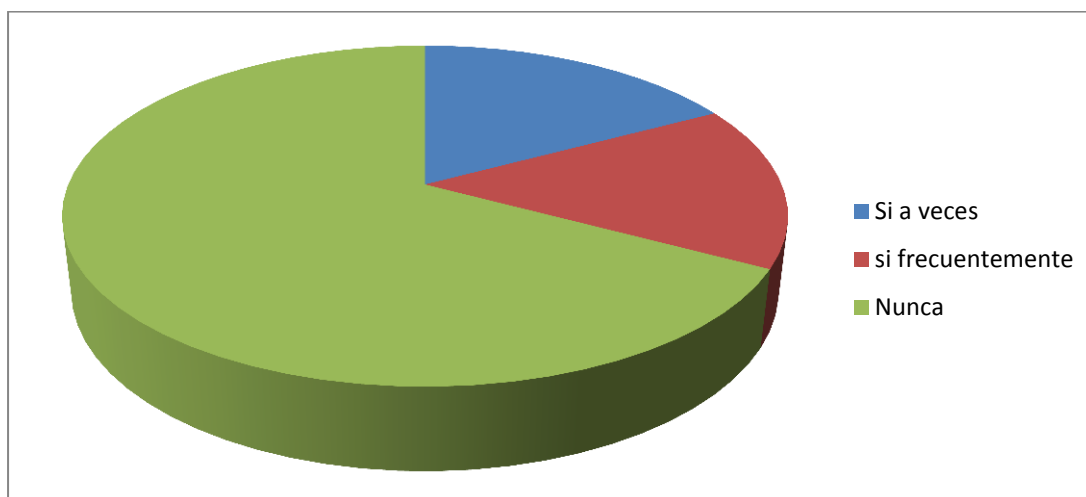
Los datos del cuadro y gráfico 32 indican que el acoso por Acusaciones injustificadas o falsas de incumplimientos, errores, o fallos del trabajador es muy alto, si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 60,6%, que es mucho más de la mitad de la muestra, mientras que existe un 39,4% en la alternativa nunca.

Cuadro 33. Amenazas con el uso de instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos).

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	55	45,1
Si, frecuentemente	122	35	28,7
Nunca	122	32	26,2

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 33. Amenazas con el uso de instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos).



Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

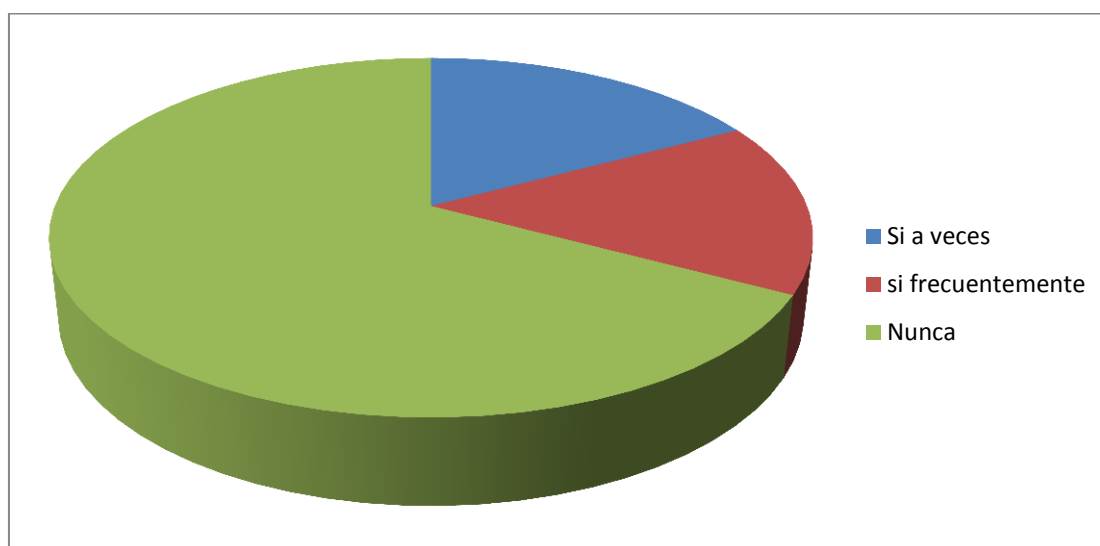
Los datos del cuadro y gráfico 33 indican que el acoso por amenazas con el uso de instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos), es muy alto, si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 73,8%, que es casi las tres cuartas partes de la muestra, mientras que existe un 26,2% en la alternativa nunca.

Cuadro 34. Utilización de manera malintencionada de estrategias para hacer incurrir al trabajador (a) en errores y después acusarlos.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	12	9,8
Si, frecuentemente	122	10	8,2
Nunca	122	100	82,0

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 34 Utilización de manera malintencionada de estrategias para hacer incurrir al trabajador (a) en errores y después acusarlos.



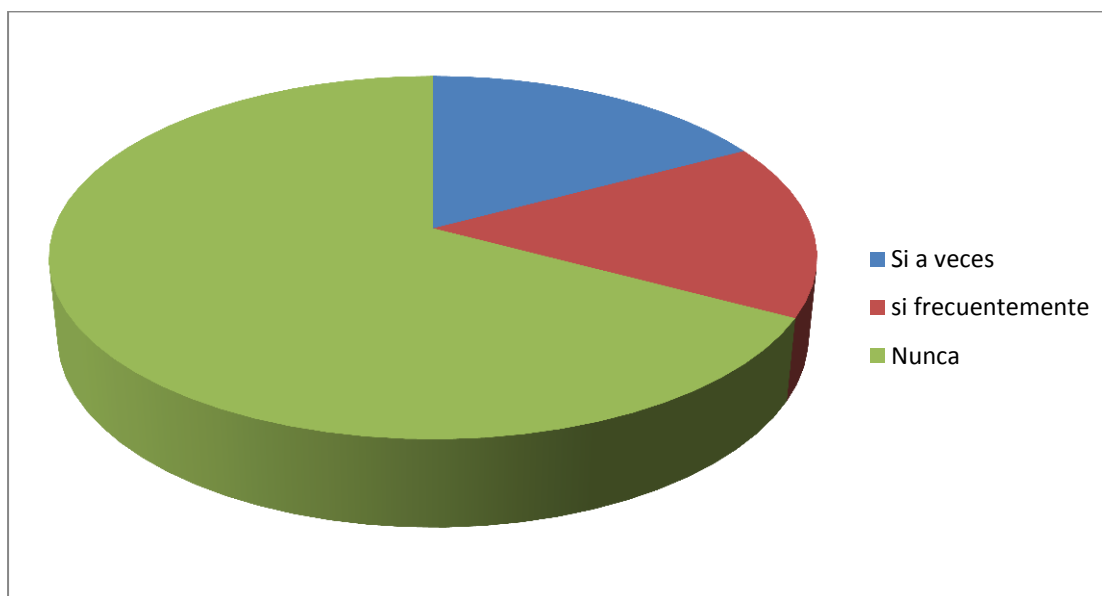
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 34 indican que el acoso por utilización de manera malintencionada de estrategias para hacer incurrir al trabajador (a) en errores y después acusarlos es mínimo si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, apenas alcanza a un 18%, mientras que existe un 82% en la alternativa nunca.

Cuadro 35. Control, supervisión o monitorización del trabajo de forma malintencionada.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	33	27
Si, frecuentemente	122	17	14
Nunca	122	72	59

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 35 Control, supervisión o monitorización del trabajo de forma malintencionada.

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

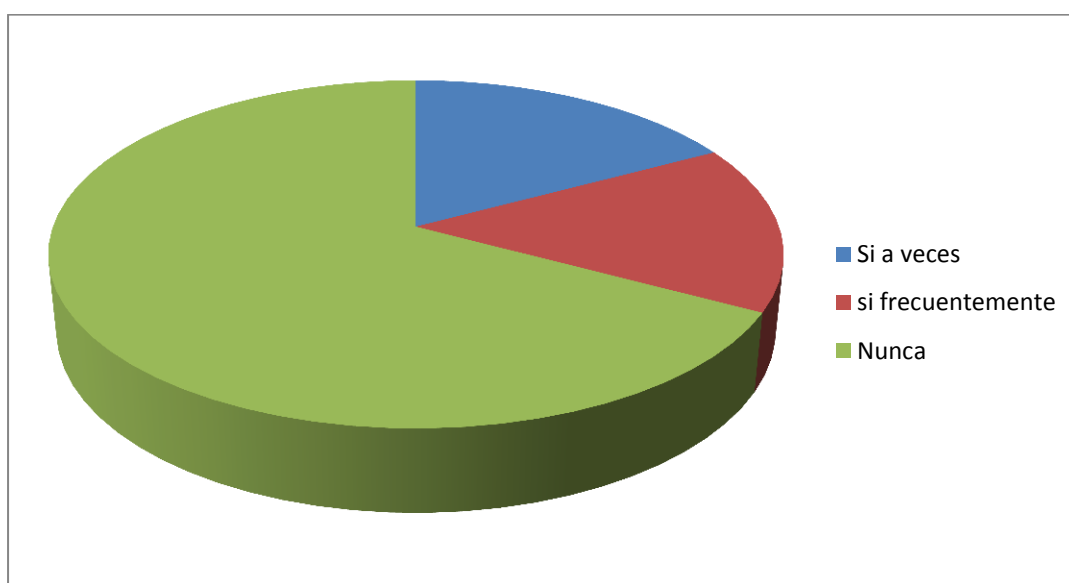
Los datos del cuadro y gráfico 35 indican que el acoso por control, supervisión o monitorización del trabajo de forma malintencionada es altamente significativo si se considera, que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 41%, mientras que existe un 59% en la alternativa nunca.

Cuadro 36. Asignación de tareas que ponen en peligro la integridad física o salud del trabajador a propósito

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	13	10,7
Si, frecuentemente	122	11	9,0
Nunca	122	98	80,3

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 36. Asignación de tareas que ponen en peligro la integridad física o salud del trabajador a propósito



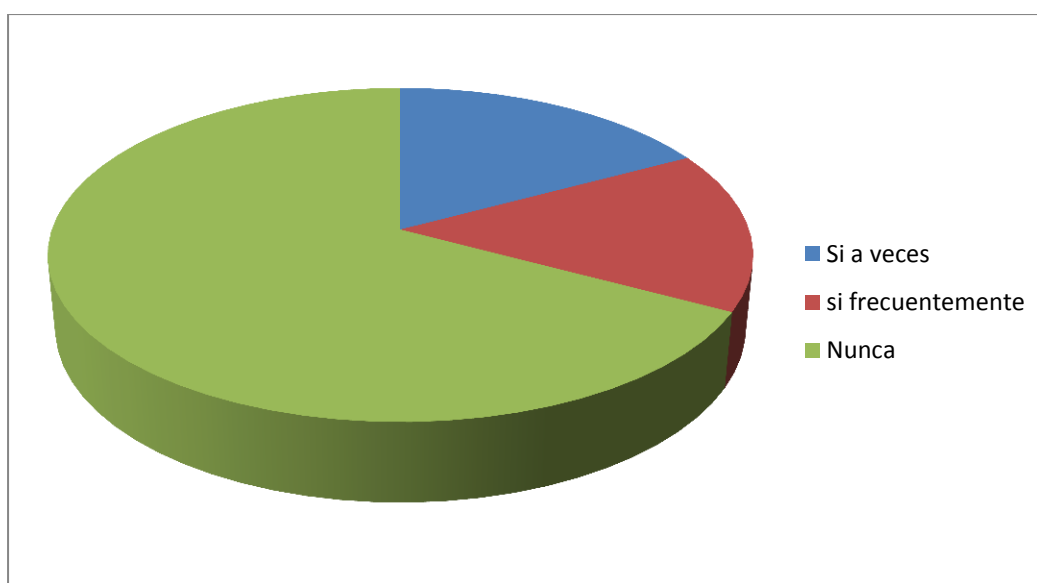
Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 36 indican que el acoso por asignación de tareas que ponen en peligro la integridad física o salud del trabajador a propósito es poco significativo si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, apenas alcanza a un 19,7%, mientras que existe un 80,3% en la alternativa nunca.

Cuadro 37. Distorsión malintencionada de lo que dice o hace el trabajador en su trabajo.

Alternativas	Total / m.	f	%
Si, a veces	122	21	17,2
Si, frecuentemente	122	19	15,6
Nunca	122	82	67,2

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Gráfico 37 Distorsión malintencionada de lo que dice o hace el trabajador en su trabajo.

Elaborado por: María Belén Bahamonde Morales

Los datos del cuadro y gráfico 37 indican que el acoso por distorsión malintencionada de lo que dice o hace el trabajador en su trabajo es muy significativa si se considera que los porcentajes entre “Si, a veces” y “Si, con frecuencia”, sumadas ambas, alcanza a un 32,8%, mientras que existe un 67,2% en la alternativa nunca.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A través de la entrevista se ha llegado a la conclusión que mi tema de investigación se pudo comprobar que si existe mobbing laboral en las empresas de venta masiva de alimentos en Quito, ya que para evitar que se siga cometiendo estos actos es necesario fomentar información sobre el tema para que no se sigan aglomerando este tipo de acosos, a través de charlas informativas que casi nadie están dispuestos a dar, por motivos de tiempo, entre otros.

Lamentablemente como resultado al realizar las encuestas, son las siguientes:

- a.** Comentarios negativos sobre la inteligencia o competencia del trabajador por parte del jefe (51%) y de los compañeros de trabajo (70,5%). En este caso se observa, que la mayor crisis se hace en el seno de los propios trabajadores.
- b.** Insultos del jefe (70,5%) y de los compañeros de trabajo (57,3%).
- c.** Negativa de responder las llamadas telefónicas del trabajador por parte del jefe (52,4%) y de los compañeros en menor porcentaje (38,4%).
- d.** Regaños y rebaja del trabajador por parte del jefe frente a los compañeros de trabajo (56,5%).
- e.** Chismes y rumores sobre el trabajador (80,30%)
- f.** Exclusión del trabajador de las reuniones sociales relacionadas con el trabajo (33,6%). Lo mismo ocurre con el desaire al trabajador yéndose del sitio cuando éste llega (33,7%) y ridiculización del trabajador frente a sus compañeros (28,3%).
- g.** Bromas pesadas (77,9%)
- h.** Amenazas verbales al trabajador por parte de los jefes (60,8%).
- i.** Rechazo del contacto con el trabajador (31,4%)
- j.** Ignorancia de la presencia del trabajador dirigiéndose exclusivamente a terceros (50%).
- k.** Asignación de trabajo no equitativo en relación a los demás trabajadores (40,2%).
- l.** Asignación de tareas muy inferiores a la capacidad o competencias profesionales del trabajador (67,1%).
- m.** Asignación permanente de tareas nuevas (56,5%)
- n.** Asignación de tareas que exigen una experiencia superior del trabajador a sus competencias profesionales (62,3%).

- o.** Privación al trabajador de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo (59,9%).
- p.** Gritos o elevación de voz con vistas a intimidar (33,7%).
- q.** Acusaciones injustificadas o falsas de incumplimientos , errores o fallos del trabajador (60,6%).
- r.** Amenazas con el uso de instrumentos disciplinarios (73,8%).
- s.** Control, supervisión o monitorización del trabajo de forma malintencionada (41%)
- t.** Distorsión malintencionada de lo que dice o hace el trabajador en su trabajo (32,8%).

CONCLUSIONES

Al término del presente trabajo, se puede concluir lo siguiente:

1. De acuerdo a la investigación de campo realizada, se llega a la conclusión de que los problemas que más aquejan a los trabajadores, en el mundo laboral se da entre empleadores y vendedores de empresas ubicadas en Quito, generando afectaciones emocionales como angustia, estrés, insomnio, depresión, entre otras; las cuales se somatizan creando afecciones físicas como gastritis, úlceras, migrañas, entre otros. También han dejado sentado, que el Mobbing es un hecho que se puede producir en cualquier ámbito laboral y que aunque es una vieja problemática, ahora es cuando se visibiliza debido especialmente, a la protección de los derechos humanos.

2. Se encontró que el acoso está señalado en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y en el Código del Trabajo, se incluye el término de acoso laboral y la prohibición de prácticas relacionadas con este tipo de violencia.

3. El acoso laboral y sus modalidades están centradas especialmente en: acusaciones injustificadas o falsas de incumplimientos, errores o fallos del trabajador (60,6%); amenazas con el uso de instrumentos disciplinarios (73,8%); asignación de tareas que exigen una experiencia superior del trabajador a sus competencias profesionales (62,3%); asignación de tareas muy inferiores a la capacidad o competencias profesionales del trabajo (67,1%); bromas pesadas (77,9%); chismes y rumores sobre el trabajador (80,30%); comentarios negativos sobre la inteligencia o competencia del trabajador por parte del jefe (51%) y de los compañeros de trabajo (70,5%). En este caso se observa, que la mayor crisis se hace en el seno de los propios trabajadores; insultos del jefe (70,5%) y de los compañeros de trabajo (57,3%).

RECOMENDACIONES

Frente a las conclusiones a las que llegó la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. A La Asamblea Nacional

Con la urgencia del caso, dadas las graves consecuencias del mobbing, se insta a la Asamblea Nacional a promulgar una Ley contra el acoso laboral en Ecuador, tomando como fundamento los resultados de las diferentes investigaciones que se han hecho sobre esta problemática tanto a nivel nacional como internacional.

2. A Los Dueños Y Gerentes De Las Empresas De Venta Masiva De Productos Alimenticios En Quito.

- Evitar cometer cualquier modalidad de mobbing para no afectar la salud mental y física de sus trabajadores, para ello debe capacitarse en manejo de personal, relaciones humanas y comportamiento en las organizaciones.
- Capacitar a todo el personal de manera permanente en relaciones interpersonales y en consecuencias del mobbing tanto a nivel personal como legal.
- Contratar un consultorio de Psicología para el examen psíquico de su personal de manera permanente y que éste reporte a la gerencia de recursos humanos.
- Crear un Manual que prevea las sanciones correspondientes en caso de mobbing.

3. A Los Trabajadores

Evitar ser objeto de mobbing por su comportamiento o hacer mobbing a sus compañeros, para no tener las consecuencias personales y legales que el mismo genera.

4. A Los Investigadores

Seguir investigando en el área del mobbing en diferentes espacios de las empresas privadas y de la administración pública.

BIBLIOGRAFÍA

- Argentina, Asamblea Nacional. (21 de 4 de 1972). *Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de Gaceta No. 133 del 13 de Julio del 2007: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>
- Argentina, Congreso General Constituyente. (1994). *Constitución de la Nación Argentina*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2018, de Boletín Oficial, 23 de Agosto de 1994: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Argentina/Leyes/constitucion.pdf>
- Argentina, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires. (14 de 2 de 2013). *Ley N° 4330, Ley contra la violencia laboral*. Recuperado el 12 de 9 de 2018, de Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires N° 4094: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4330.html>
- Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos. Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948*. París: ONU.
- Blanco Henríquez, C. (2014). *Acoso Laboral y Procedimiento de Tutela*. Chile: Jurista.
- Brodsky, C. (2011). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chile, Comisión Ortúzar, Consejo de Estado y Junta Militar de Gobierno. (1980). *Constitución de la República de Chile*. Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de Decreto Supremo N° 1.150, DE 1980: https://www.camara.cl/camara/media/docs/constitucion_politica.pdf
- Chile, Dirección del Trabajo. (16 de enero de 2003). *Código del Trabajo*. Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf
- Chile, Dirección del Trabajo. (9 de agosto de 2012). *Ordenanza N° 3519/034*. Recuperado el 18 de 9 de 2018, de https://www.transtecnia.cl/newsletter/boletin_informativo/10_04_2017/contenido_tributario_contable_laboral_17.htm
- Clarín. (11 de Noviembre de 2011). *Trabajo y hostigamiento “Yo sufrí acoso laboral, hasta que dije basta”*. Recuperado el 12 de diciembre de 2018, de

https://www.clarin.com/.../trabajo/sufri-acoso-laboral-dije-basta_0_BJ-Vplqw7e.html

Colombia, Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado el 16 de octubre de 2018, de Gaceta Constitucional número 114:

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

Colombia, Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). *Ley 1010*. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de Diario Oficial No. 46.160,:
https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Registro Oficial N° 449:
https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

Ecuador, Asamblea Nacional. (2017). *Ley Orgánica Reformatoria a la Ley orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial N° 116 del 9 de noviembre de 2017.

Ecuador, Congreso Nacional. (16 de diciembre de 2005). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167. Última modificación: 28-marzo-2016. Recuperado el 10 de 08 de 2018

Ecuador, Ministerio del Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial No. Mdt-2017-0082, Expedir la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Quito: MRL.

El Telégrafo. (22 de 7 de 2017). *Acoso laboral en el país se refleja en 347 casos*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/acoso-laboral-en-el-pais-se-refleja-en-347-denuncias>

Fernández, M. E., & Nava, Y. (2010). *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. Recuperado el 4 de septiembre de 2018, de Revista de derecho N° 23: <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf>

Fundacion Universia. (s.f.). *Consecuencias del acoso psicologico*. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de <http://www.universia.es/consecuencias-mobbing/mobbing-acoso-psicologico/at/1121961>

- García Izquierdo, M., & Saenz Navarro, M. C. (2007). Violencia Psicológica en el Trabajo: el mobbing. En J. Buendía, F. Ramos, & (Eds), *Empleo, estrés y salud* (págs. 191 - 205). Madrid: Pirámide.
- García Izquierdo, M., Sáez Navarro, M. C., & Ilor, E. B. (2000). *Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental*. Recuperado el 1 de octubre de 2018, de Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones Vol. 16, N° 2: <https://journals.copmadrid.org/jwop/article.php?id=7a53928fa4dd31e82c6ef826f341daec&title=burnout-satisfaccion-laboral-y-bienestar-en-personal-sanitario-de-salud-mental>
- González Trijueque, D., & Sabino Delgado, M. (2008). *Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II*. Recuperado el 05 de 10 de 2018, de Clínica y Salud vol.19 no.2: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742008000200003
- González, J. (2003). El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA) . *Psiquis*, Vol 18 (6): 229-231.
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing. Violencia grupal entre niños y adultos*. Estocolmo, Suecia: Cultura y Naturaleza.
- Hermosa Torres, E. (2017). “*El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador*”. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Hermosa Torres, E. (s.f.). *Acoso laboral o Mobbing*. Recuperado el 12 de diciembre de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5459/1/T2171-MDEM-Hermosa-E%20mobbing.pdf>
- Herrera, C. (9 de 11 de 2015). *Una víctima de 'bullying' explica su sufrimiento para ayudar a otros jóvenes*. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de <https://www.lavanguardia.com/vida/20120915/54350426598/vicitma-bullying-sufrimiento-ayudar-jovenes-acoso-escolar.html>
- Jiménez Barahona, Z. F. (2014). *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*. Recuperado el 23 de 8 de 2018, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf>
- Leyman, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vic. Violence Vic*, 5:119-125.

- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *Revista europea de la psicología del trabajo y de la organización* Vol. 2, 165-184.
- Lorenz, K. (1998). *Sobre la Agresión: el pretendido mal*. México: Siglo XXI.
- Medina Bello, I. (1° de octubre de 2013). *22 años de prision al Joven que se vengo de Bullying*. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de https://www.taringa.net/+noticias/22-anos-de-prision-al-joven-que-se-vengo-de-bullying_13vv9l
- Meseguer de Pedro, M. (2008). “*El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*”. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de <http://hdl.handle.net/10803/11034>
- México, Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2007). *Ley Federal del trabajo*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de Diario Oficial de la Federación el 1° de abril de 1970 última reforma 17 de enero 2006, entrada en vigor en el 2007: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_II_anexo_4_sp.doc
- Morales Franceschi, J. (22 de marzo de 2017). *Acoso psicológico laboral (moobing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*. Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de <http://hdl.handle.net/10612/6014>
- Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática de conceptualización del Mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica* Vol.4 N° 2, 107 - 128.
- Organización de Estados Americanos. (2017). *Más derechos para más gente*. Recuperado el 17 de 09 de 2018, de <http://www.oas.org/es/cim/docs/cim-cd-doc10-17-es.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Recuperado el 3 de 09 de 2018, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Perú, Comisión de Trabajo. (2006). *Ley General del Trabajo*. Recuperado el 12 de 9 de 2018, de Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/ley-general/texto.pdf>

- Perú, Comisión permanente del Congreso de la República. (2005). *Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815*. Recuperado el 02 de 12 de 2018, de Acuerdo de Directorio N° 010-2006-004-FONAFE: <https://www.presidencia.gob.pe/normas/Ley27815.pdf>
- Perú, Congreso Constituyente Democrático. (30 de 12 de 1993). *Constitución Política del Perú*. Recuperado el 12 de 9 de 2028, de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Sánchez Sarmiento, M. P. (2017). El mobbing o acoso moral en el trabajo: análisis del caso ecuatoriano. *Revista Killkana Sociales*. Vol. 1, No. 1, 1 - 10.
- Shein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. México: Plaza & Janes.
- Sherman, H., & Chruden, A. (2007). *Administración de Personal*. México: Patria.
- Topa , M., & Morales, F. (2007). *Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales*. Buenos Aires: Panamericana.
- Trujillo Flores, M., Valderrabano Almegua, M. d., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas”. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales Vol 17. N° 29*, 36 - 52.
- Ulloa Monar, A. (2018). El acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito. *Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2.*, 81 - 89.
- Venezuela, Asamblea Constituyente. (1999). *Constitución de la República de Venezuela*. Recuperado el 3 de septiembre de 2018, de Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ven/sp_ven-int-const.html
- Venezuela, Asamblea Nacional. (26 de 7 de 2005). *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. Recuperado el 18 de 9 de 2018, de <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>
- Venezuela, Asamblea Nacional. (7 de 5 de 2012). *Ley Orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores*. Recuperado el 18 de 9 de 2018, de Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.076 Extraordinario: <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/90040/103880/F-290965674/VEN90040.pdf>

Ventín, E. (18 de 5 de 2010). *El acoso laboral transgrede la dignidad de la persona*. Recuperado el 13 de 8 de 2018, de <https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2010/05/18/eva-ventin-lorenzo-acoso-laboral-transgrede-dignidad-persona/385632.html>

Zapf, D. K., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol 5. Nº 2, 215-237.