



Especialización en Psicología Laboral

**EL ACOSO LABORAL (*mobbing*) COMO RIESGO PSICOSOCIAL, APLICADO
AL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE MOVILIDAD EN LA
CIUDAD DE QUITO.**

CANDIDATO A ESPECIALISTA

Nombre: *Jorge Enrique Beltrán Cruz*

Correo: *jorge.beltran@uisek.edu.ec*

DIRECTOR/A

Nombre: Álvaro Raúl Peralta Beltrán
Correo: alvaro.peralta@uisek.edu.ec

Fecha: septiembre 2021

RESUMEN

Objetivos: Identificar la incidencia del acoso laboral (mobbing) en el desempeño de los colaboradores de una institución pública de movilidad, en la ciudad de Quito

Método: La investigación es mixta (cualitativo-cuantitativo), de corte transversal a través de la aplicación de un instrumento que permita la identificación de las estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 y la formulación participativa de un plan de intervención para factores vinculados con las conductas de violencia dentro del ámbito laboral.

Resultados: Se evidencio que el 92% de los encuestados demostraron la no presencia de acoso psicológico dentro de su trabajo, seguida de una probabilidad moderada de acoso, lo cual demanda que se elabore un plan de intervención para minimizar cualquier rasgo de acoso.

Conclusión: Se concluye que dentro de la Institución Publica de Movilidad no existe prevalencia de riesgo psicosocial en relación al acoso laboral.

Palabras clave: Acoso laboral, riesgo psicosocial, desempeño laboral, prevención del acoso laboral

ABSTRACT

Objectives: Identify the incidence of workplace harassment (mobbing) in the performance of employees of a public mobility institution, in the city of Quito

Method: The research is mixed (qualitative-quantitative), cross-sectional through the application of an instrument that allows the identification of harassment strategies at work LIPT - 60 and the participatory formulation of an intervention plan for related factors with violent behaviors within the workplace.

Results: It was evidenced that 92% of the respondents demonstrated the absence of psychological harassment in their work, followed by a moderate probability of harassment, which demands that an intervention plan be drawn up to minimize any trait of harassment.

Conclusion: It is concluded that within the Public Mobility Institution there is no prevalence of psychosocial risk in relation to workplace harassment.

Keywords: Workplace bullying, psychosocial risk, work performance, bullying prevention

Introducción

En la actualidad existe diversos conflictos en relación al ámbito laboral, los cuales incluyen factores psicosociales que son uno de los más grandes riesgos que se presentan como una de los impactos en torno a los riesgos del trabajar vinculado a sus actividades laborales (Neffa, 2016). De igual manera esto está en función del entorno en el cual se desarrolle el personal, por tanto, es importante que se mantengan herramientas que permitan identificar la no presencia del acoso, el cual se traduce como una base de intimidación, humillación, críticas e insultos, los cuales en los que se centra el objeto de investigación (Barrado & Prieto, 2016).

Si bien es cierto el hablar de acoso laboral es un tema que presenta muchas limitaciones, considerando que no se han desarrollado diversos estudios en función del tema, puesto que en la mayor parte de los casos los trabajadores no denuncian los malos tratos, agresiones verbales, psicológicas o humillaciones de sus compañeros o jefes por temor a perder su trabajo, mucho más cuando toman en consideración que la dificultad de conseguir un empleo actualmente es sumamente complicado y sobre todo porque requieren del trabajo para cubrir sus necesidades básicas y las de sus familias (Vidal, 2016).

La reciente promulgación de Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo (2017), se ha establecido con diversos errores, puesto que no permite que se determinen los hechos, palabras o conductas que se consideran parte del acoso laboral, lo cual crea confusión y deja a un lado la discreción de los trabajadores, lo cual incide de manera negativa en los empleados debido a las sanciones que se mal interpretan o carecen de sentido puesto que no se tiene la prudencia correcta en cuanto a las actividades laborales.

El acoso laboral es visto como una parte esencial de la violencia para la sociedad en la cual la principal característica de esta es la vulneración de los derechos de los trabajadores dentro del entorno laboral, misma que genere un impacto en la esfera psicológica de la persona. Esta se encuentra vinculada a diversas formas de violencia, las cuales en ciertos casos no son tan evidentes a simple vista y por tanto no permiten que se identificó que el limite ni las normas que conlleva el no acoso y las normas de carácter público que deben ser respetadas para que no exista ningún tipo de malentendido o afrontamiento (Toselli, Grasis, & Ferrer, 2007).

Es por ello que es esencial que los dirigentes dentro de las empresas e instituciones generen normas, las cuales garanticen los derechos de los trabajadores de manera que se centre en un entorno laboral óptimo y enfocado en la salud del personal. Con el paso del tiempo, se establece que los estados no siempre son de importancia, sin embargo, en la actualidad esto permite que se generen buenas relaciones sociales además de que se liga de forma directa al desempeño de las actividades (Montoya & Boyero, 2017).

La institución en la cual se centra la investigación se relaciona de manera directa a

los factores internos y externos que inciden dentro de la salud psicológica y laboral de sus empleados. A pesar de ello, el escaso control o atención dentro de la institución con relación a este riesgo, permiten que se tenga una relación con el rendimiento y por ende afecta el nivel productivo de las mismas. Esto por su parte genera que se intensifique la captación de interés en temas de riesgo psicosocial el cual podría afectar el entorno laboral de la institución.

En este sentido, es vital que se generen nuevas propuestas que aporten a la generación de instrumentos que ayuden a mantener los bienes y garantizar la salud del personal, de forma que esto genere condiciones óptimas y un espacio libre de acoso con atención prioritaria a un tema que se ha venido tratando como un aspecto lejano.

De esta forma la investigación planteada busca indagar sobre el acoso laboral dentro de una institución pública de movilidad, en base al comportamiento de los colaboradores de la institución, mismos que sirvan como un referente para establecer medidas que contribuyan a reducir el riesgo de acoso laboral.

Método

Tipo de Estudio:

Cuali-cuantitativo de corte transversal mediante la aplicación de un instrumento identificar las estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 y posterior formulación participativa de un plan de intervención para los factores relacionados con conductas de violencia en el trabajo en una institución pública de movilidad en la ciudad de Quito.

Población:

La población considerada para el desarrollo del presente estudio fueron un total de 59 servidores de la institución pública de movilidad en la ciudad de Quito, la cual al ser una población reducida no requiere de muestreo estadístico, por ende, se trabajará con la totalidad de la misma.

Instrumentos:

La herramienta de evaluación del acoso laboral es el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 (Rivera & Abuin, 2005), la cual se encarga de analizar seis subescalas de acoso y añade 15 ítems nuevos lo cual proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas, midiendo las siguientes dimensiones:

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT - 60

| Subescala | Ítems |
|---|---|
| Desprestigio laboral (DL) | 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 |
| Entorpecimiento del progreso (EP) | 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37 |
| Incomunicación o bloqueo de la comunicación | 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, |

| Subescala | ítems |
|------------------------------|---------------------------|
| (BC) | 53 |
| Intimidación encubierta (IE) | 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48 |
| Intimidación manifiesta (IM) | 1, 2, 4, 8, 19, 29 |
| Desprestigio personal | 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31 |

Elaborado por: El autor

El cuestionario por su parte mide cada una de las subescalas establecidas anteriormente, él tiene un tiempo de tolerancia de 15 min como máximo para su aplicación. Cabe destacar que dentro del instrumento se encuentran un total de 10 ítems los cuales no pueden ser englobados dentro de estas dimensiones (Ramírez, 2020). El instrumento así mismo facilita el empleo de baremos, los cuales permiten realizar comparaciones en torno a las puntuaciones de cada uno de los grupos de estudio. Los ítems de cada dimensión se encargan de medir de manera minuciosa cada aspecto relacionado con el acoso (Ver anexo 1).

De igual manera para el desarrollo del estudio se emplea otra herramienta para la medición de la variable de desempeño laboral, la cual se encuentra alineada al cumplimiento de las normas que han sido emitidas por la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, las cuales se entienden como un conjunto de normas y técnicas de forma que se fundamenten los indicadores cuantitativos y cualitativos para que se encaminen a los propósitos de la institución.

Para ello se emplea el SIITH, la cual se encarga de medir el proceso lógico en relación a los factores de: aplicativo informático, asignación de responsabilidades, metas por unidad y asignación de roles.

La prevalencia de personas afectadas por la exposición a situaciones y comportamientos de acoso se calcula con base en la distribución de la siguiente tabla:

Tabla 2. Dimensiones del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT - 60

| Sumatoria de respuestas positivas en el cuestionario LIPT 60 | Clasificación según sumatoria |
|--|---|
| Cero respuestas positivas | No presenta indicios de la existencia de acoso psicológico |
| De 1 a 29 respuestas positivas | Moderada probabilidad de acoso, y es recomendable, exploración individual para confirmar la situación de acoso psicológico en el trabajo y valorar posible sintomatología psicopatológica asociada. |
| 30 o más respuestas positivas | Alta probabilidad de padecer acoso. Se requiere una exploración individual más a fondo para valorar el caso. |

Fuente: Manual Lipt 60 de *Leymann*

Con la finalidad de sustentar la metodología aplicada, se utilizará una tercera herramienta, mediante entrevistas estructuradas en grupos de discusión psicosocial, para una triangulación en datos, basada en la NTP 107: Diseño y realización de entrevistas. Las identificaciones de estas preguntas han sido basadas en temas relacionados con los factores de riesgo psicosocial que no son evidenciados en las herramientas antes expuestas y que tratan aspectos fundamentales indicados en el planteamiento del problema, situaciones identificadas en el interior de la institución y que requieren de una especial observación. La calificación del instrumento en torno a la intervención se establece en la tabla a continuación:

Tabla 3. Escala de Likert para el establecimiento de estrategias de intervención

| Resultado | Acción de intervención |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Si $X_n < 0.5$ en Likert [0,4] | Desarrollar estrategias de prevención |
| Si $X_n > 0.5$ en Likert [0,4] | Desarrollar estrategias de reducción |

Donde X_n representa la variable de respuestas positivas en cada estrategia de acoso en el trabajo que configuran el *mobbing* en base al enfoque teórico de Leymann en su cuestionario de LIPT-60

Fuente: Manual Lipt 60 de *Leymann*

El nivel de confianza del instrumento se centra en base al establecimiento del alfa de cronbach, a través de la cual se determinará si la herramienta es óptima para la identificación de la presencia de riesgo psicosocial dentro de la institución.

Definición del trabajo de campo

La administración del LIPT 60 como método de medida de existencia de mobbing se aplicó de forma auto administrada en el mes de julio del año 2021 a 59 colaboradores a través de sus correos electrónicos. La información recopilada permite tomar decisiones y aplicar estrategias para erradicar esta práctica laboral.

La información fue procesada en el programa estadístico SPSS 2.0, de manera que se plasmen a manera de tablas para su posterior interpretación y análisis crítico, en base a cada una de las escalas y dimensiones en base a los instrumentos establecidos para la recopilación de información.

En torno a los principios éticos, las encuestas y entrevistas, se realizaron con las garantías de anonimato, privacidad y confidencialidad, tanto por razones deontológicas, como legales de protección del derecho a la intimidad. Así mismo todas estas garantías de privacidad, confidencialidad y anonimato se han extendido a todas las personas que han intervenido, colaborado y participado en la evaluación, verificándose únicamente la legitimidad para dar las informaciones y hacer las consideraciones pertinentes bajo las siguientes premisas:

- La institución está legitimada para hacer todas las consideraciones respecto a todos los puestos y todas las situaciones de trabajo dentro de la misma.
- Los delegados de la UATH están legitimados para hacerlas respecto a todo el personal de los puestos de trabajo de la institución.
- Cada colaborador está legitimado para hacerlo respecto a su propia situación de trabajo.

Para la segunda variable se obtienen datos históricos de evaluación de desempeño del personal objeto de estudio, desde los años 2016 a 2018, los mismos que se analizan y comparan con los datos obtenidos de la evaluación del desempeño del año 2019 aplicada a los trabajadores mediante el nuevo sistema de evaluación

Resultados

De acuerdo con la aplicación de los instrumentos establecidos anteriormente, se ha logrado obtener los siguientes resultados:

Tabla 4. Datos demográficos

| CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS | | |
|------------------------------|---------------|------------|
| ÍTEMS | INDICADOR | PORCENTAJE |
| GÉNERO | Femenino | 53% |
| | Masculino | 47% |
| EDAD | 18-24 | 10% |
| | 25-34 | 31% |
| | 35-44 | 27% |
| | 45-54 | 27% |
| | 55-64 | 5% |
| AÑOS DE TRABAJO | 0-3 años | 47% |
| | 4-7 años | 24% |
| | 8-11 años | 3% |
| | 12-15 años | 10% |
| | 16-21 años | 14% |
| | 22 0 más años | 2% |

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con los datos establecidos anteriormente se evidencia que el 53% de los encuestados es de sexo femenino, mientras que el 47% son de sexo masculino. En el caso de la edad el 31% está en un rango etario de 25-34 años, el 27% en igualdad de porcentajes se ubica en rangos etarios de 35-44 y 45-54 años respectivamente, el 10% se encuentra entre los 18-24 años y un mínimo 5 supera los 55 años. En torno a la antigüedad dentro de la institución, el 47% tiene de 0-3 años, el 24% tiene de 4-7 años, el 14% tiene de 16-21 años, el 10% tiene de 12-15 años, el 3% entre 8-11 años y el 2% más de 22 años. Determinando que dentro de la institución el personal en su mayoría son mujeres entre los 25-34 años y que laboran entre 0-3 años dentro de la misma.

Posteriormente se ha evaluado mediante la aplicación del LIPT 60, el nivel de acoso laboral en el personal, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5. Acoso laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | El estudio no presenta indicios de la existencia de acoso psicológico | 54 | 92 | 92 | 92 |
| | Probabilidad pequeña, de acoso psicológico | 1 | 1 | 1 | 93 |
| | Moderada probabilidad de acoso | 4 | 7 | 7 | 100 |
| | Total | 59 | 100 | 100 | |

Fuente: Investigación de campo

Se establece que, dentro de la institución pública de movilidad de la ciudad, el 92% del personal encuestado demostró no presentar indicios de la existencia de acoso psicológico, el 1% por su parte demostró una probabilidad pequeña de acoso psicológico y el 7% una probabilidad moderada de acoso. Es decir, que dentro de la institución no existe mayormente factores por parte de compañeros o jefes que denote algún indicio de acoso, sin embargo, es importante establecer medidas que contribuyan a la prevención del mismo.

De igual manera es fundamental que se evalué el desempeño laboral del personal, de modo que se establezca si este se considera como un factor de incidencia dentro de dicho factor; es importante que se resalte que hasta el 2018 se emplean el cuestionario EVAL – 01, mismo que se enfoca en el alcance de las metas, en base a ello se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 6. Evaluación de desempeño 2016 - 2019

| ÍTEMS | Evaluación de desempeño 2016 | | Evaluación de desempeño 2017 | | Evaluación de desempeño 2018 | | Evaluación de desempeño 2019 | |
|---------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Regular | 9 | 15 | 4 | 7 | 8 | 14 | 0 | 0 |
| Satisfactorio | 25 | 42 | 22 | 37 | 27 | 46 | 5 | 8 |
| Muy bueno | 21 | 36 | 24 | 41 | 22 | 37 | 41 | 70 |
| Excelente | 4 | 7 | 9 | 15 | 2 | 3 | 13 | 22 |
| Total | 59 | 100 | 59 | 100 | 59 | 100 | 59 | 100 |

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño se denota que para el año 2016 está arrojado ser satisfactoria, mientras que para el año 2017 esta se calificó como muy buena, puesto que se evidencio una disminución del 10% en las

notas regulares. Para el 2018 se observa que la tendencia presenta un crecimiento en torno al rendimiento regular por lo cual la evaluación arrojó un desempeño satisfactorio. Finalmente, para el 2019 se evidenció la aplicación de una nueva herramienta a través de la cual se denota un crecimiento considerable en torno a un mejor desempeño del personal reduciendo las notas regulares y colocándolo en un rendimiento muy bueno.

Por otra parte, de igual manera se procede a establecer los resultados de la entrevista psicosocial estructurada, la cual actuó como una clave esencial para el desarrollo del presente estudio, puesto que las preguntas se seleccionaron en base a los argumentos identificados dentro de la problemática, los cuales se tratan en base a las herramientas aplicadas con anterioridad.

Consecuentemente se muestran los principales hallazgos dentro de la institución en base a la entrevista estructurada, para su fin los resultados se plasman de manera cuantitativa, de modo que se facilite la comprensión e interpretación de los datos, tal como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 7. Resultados de la entrevista estructurada

| ÍTEMS | ¿Usted ha sido considerado para ocupar algún puesto vacante que ha sido de su interés? | | ¿Ha experimentado usted conductas que le provoquen intimidación, miedo, angustia o desmotivación? | | ¿Usted siente que su estabilidad laboral está en peligro? | |
|-------|--|------------|---|------------|---|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 7 | 12 | 40 | 68 | 41 | 69 |
| No | 52 | 88 | 19 | 32 | 18 | 31 |
| Total | 59 | 100 | 59 | 100 | 59 | 100 |

Fuente: Investigación de campo

Conforme el dato obtenido se evidencia que en torno a la consideración de ocupar un cargo vacante de interés el 88% del personal no es tomado en cuenta para ocupar vacantes con mayor nivel en el escalafón. Conforme las explicaciones en las respuestas de la entrevista manifiestan que la institución prefiere contar con personal externo para ocupar dichos cargos.

En cuanto al si se ha experimentado conductas que generen miedo, intimidación o desmotivación, a diferencia de los resultados de la aplicación de la primera herramienta metodológica se puede observar que el 68% de personal a nivel general manifiesta haber pasado por alguna condición que le provoque factores de riesgo psicosocial, sin que esto sea de manera recurrente, pero si en algún momento se ha presentado.

Finalmente, en torno al sentimiento de peligro de la estabilidad laboral el 69% de personas manifiestan no sentir estabilidad laboral, este resultado se acrecienta por las condiciones actuales de la tasa de desempleo que vive el país, y la decisión

desde el Ejecutivo de disminuir los puestos de trabajo en el sector público a nivel general.

Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos empleados se emplea el alfa de cronbach, con la intención de que se valide su uso y si estos contribuyen a la identificación del acoso laboral, obteniendo así los siguientes datos:

Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad (Alfa de cronbach)

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,853 | 4 |

Fuente: Investigación de campo

Conforme el análisis alfa de cronbach se evidencia que el valor es de 0,85, es decir, se encuentra en un rango de 0,70 a 0,90, demostrando que los instrumentos aplicados en el presente estudio sirven para identificar el riesgo psicosocial por acoso laboral dentro de la institución y por ende han sido de gran apoyo dentro de este.

En base a dicho resultados, se evidencia la necesidad de que identifiquen ciertas medidas de intervención con la finalidad de que se reduzcan los posibles riesgos psicosociales laborales dentro de la institución. Para ello se establecen medidas preventivas en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial 082, de manera que se fomente un espacio laboral de oportunidades y libre de acoso, las cuales serán:

- Formar un equipo en torno a la disponibilidad de la institución que vigile y controle el trato entre jefes y compañeros para minimizar la posibilidad de algún tipo de acoso.
- Preparar, difundir y socializar información de relevancia en torno a los rasgos de acoso para que sea de conocimiento del personal y distingan cuando se encuentren ante una posible situación de acoso.
- Realizar evaluaciones frecuentes en torno a los factores de acoso para evidenciar si los niveles del mismo, disminuyen, se incrementan o se mantienen.
- Poner en conocimiento del personal los resultados de las evaluaciones para que sepan cómo marcha la institución en dicho aspecto.
- Elaborar planes de acción que centren su atención en responder de manera oportuna en algún caso de acoso laboral.

Discusión

La investigación desarrollada permitió identificar que existe relación directa entre las dos variables de estudio, ya que el acoso laboral (moobbing) es un factor importante para el desempeño laboral del personal, obteniendo que dentro de la

institución pública de movilidad estudiada el 92%, “no presentan indicios de acoso laboral”; no obstante, no se puede pasar por alto la presencia de “moderada probabilidad de acoso” en un 7% y la existencia del 1% de una “probabilidad pequeña de acoso psicológico”, lo cual demuestra que el entorno no presenta riesgo psicosocial por dicho factor dentro de la misma.

Según lo expuesto por Torres (2017), el acoso laboral o mobbing, en los últimos años se ha incrementado en todo los ámbitos laborales, dando lugar a la conformación de un sin número de asociaciones establecidas para proporcionar apoyo a las víctimas, de tal manera que se promueva la sensibilización, información y prevención de actos condenables o expresamente hostiles dirigidos en forma repetitiva contra el asalariado, en el sitio de trabajo, a fin de adoptar medidas apropiadas para proteger a los trabajadores en contra de tales comportamientos.

Para Topa, (2017), reconoce que un ambiente laboral hostil, se da donde prevalece los insultos, las ofensas, las agresiones verbales y físicas, como la realidad cotidiana para los trabajadores de las empresas tanto públicas como privadas, en este sentido según los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación al personal de la institución, confirmaron que más del 60%, en determinado momento se encontraron en situaciones de riesgo de sufrir algún tipo de acoso laboral, sin que este tipo de situaciones sean recurrentes.

Dicho ambiente laboral adverso ha generado múltiples consecuencias indeseables en el plano personal y organizacional, logrando con ello rescatar importes problemas laborales, no obstante, mientras el impacto social del acoso laboral se incrementa, se observa múltiples investigaciones o estudios desarrollados con la finalidad de evidenciar causa y efectos, permitiendo que se integren múltiples organizaciones en defensa de los derechos laborales de los trabajadores.

Otro aspecto rescatar en la investigación es la inestabilidad laboral que experimentan más del 69% de los trabajadores de la institución, esto debido a la creciente tasa de desempleo, lo que conlleva a la disminución de la nómina de trabajadores, en especial de las instituciones públicas, esta situación no es alentadora, ya que aumenta a la falta de compromiso en la prevención y soluciones de los conflictos suscitados en este plano.

De igual manera se evidencia la importancia que conlleva el talento humano para el fructimiento de las instituciones, sin embargo, la falta de conocimientos en prácticas administrativas adecuadas para proporcionar bienestar y calidad de vida a los trabajadores ha afectado el buen desempeño laboral, dado que los 59 participante están conscientes de que en la institución no existe un alto nivel de casos, sin embargo, no existe un riesgo mínimo de sufrir este tipo de situación.

Por lo que, si bien es cierto el nivel de acoso laboral encontrado es mínimo es fundamental, empelar medidas preventivas o correctivas que minimicen la presencia de situaciones de caso laboral, por lo que es recomendable explorarse de forma individual para confirmar si existe índices de presencia de acoso

psicológico en el trabajo, a fin de diagnosticar la sintomatología asociada al riesgo. En este aspecto, las entrevistas aplicadas a los funcionarios permitieron evidenciar criterios más amplios relacionados al riesgo de acoso laboral, ratificado el bajo nivel de riesgo, no obstante la evaluación psicológica no fue altamente corroborada, dado que en diversos aspectos, se puede contar la existencia de situaciones que afecta el estado emocional de los trabajadores, como la inestabilidad o el temor a perder el empleo.

Según datos del Ministerio de Trabajo en el país para el presente años se suscitaron 137 denuncias por acoso laboral, de las cuales 106 fueron resueltas, no obstante se evidencia que de 2 a 26 personas el hostigamiento laboral, la mayoría sufrido por las mujeres por parte de los hombres.

De esta manera en base a los criterios citados anteriormente se evidencia la relación que mantiene con el presente estudio, puesto que se ha logrado evidenciar que dentro de la institución ciertamente la mayoría de los casos demostró que no existe prevalencia de rasgos de acoso laboral, sin embargo de acuerdo a la entrevista estructurada se demostró que existen ciertos factores que podrían dar paso a la generación de dicho aspecto, por lo cual es fundamental que se realicen más estudios los cuales permitan evidenciar si se genera o no dicho factor.

Además es importante enfatizar que la aplicación de medidas de prevención es fundamental para minimizar la probabilidad de ocurrencia de acoso laboral, por ende toda institución es responsable de instruir a su personal para evitar dichas acciones que solo perjudican el adecuado desempeño de la misma.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la recopilación bibliográfica y la aplicación de las herramientas, se concluye que existe relación directa entre las dos variables de estudio, ya que el acoso laboral (*moobbing*) es un factor importante para el desempeño laboral del personal.

En cuanto al análisis de acoso laboral se concluye que dentro de la institución el 92%, “no presentan indicios de acoso laboral”; no obstante, no se puede pasar por alto la presencia de “moderada probabilidad de acoso” en un 7% y la existencia del 1% de una “probabilidad pequeña de acoso psicológico”, lo cual demuestra que el entorno no presenta riesgo psicosocial por dicho factor dentro de la misma.

Conforme la entrevista estructurada aplicada dentro de la institución se concluye que la misma demostró la incidencia y posibilidad de generación de riesgo psicosocial por acoso, considerando que el personal en ocasiones se siente intimidado o desmotivado y a su vez siente que no puede generar mayores expectativas dentro de la institución puesto que en los cargos vacantes de su interés no son considerados.

Se concluye que es importante establecer y plantear medidas correctivas que contribuyan a erradicar los factores de riesgo identificados en la institución y a prevenir una mayor incidencia. Esto con la intención de que se genere un espacio óptimo para el personal además de que los niveles de desempeño laboral mejoren en beneficio de la institución.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2017). *Ley orgánica reformativa a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*. Quito: Asamblea Nacional.
- Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, 25-44.
- Blanco Henríquez, C. A. (2014). *Acoso laboral y procedimiento de tutela*. Santiago: El Jurista.
- Gabriela, T. (2017). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes. *Università degli Studi di Bologna*, 15.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2017). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20.
- Neffa, J. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo. *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET*, 25-36.
- Ramírez, J. (2020). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo: El LIPT-60*. Obtenido de Prevenir: <https://prevenir.com/2020/03/25/cuestionario-de-estrategias-de-acoso-en-el-trabajo-el-lipt-60/>
- Rivera, L., & Abuin, M. (2005). *Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo. LIPT-60. (Manual)*. Madrid: Editorial EOS.
- Torres, E. (2017). Una nueva alerta para el empleador. *Sielo*, 25.
- Toselli, C., Grasis, P., & Ferrer, J. (2007). *Violencia en las relaciones laborales*. Córdoba: Alveroni.
- Vidal, M. (2016). El mobbing en el trabajo. Su problemática. *Riesgos laborales*, 1-18.

Anexos

Anexo 1: Subescalas de acoso

1.- Subescala de desprestigio laboral (DL) = ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60

Ítems subescala DL

| |
|---|
| 5. Critican su trabajo. |
| 10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo. |
| 17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas..... |
| 18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted. |
| 28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada..... |
| 49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse..... |
| 50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted |
| 54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos, |
| 55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales..... |
| 56. Exageran sus fallos y errores |
| 57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación |
| 58. Controlan de manera muy estricta su horario. |
| 59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades |
| 60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente..... |

2.- Subescala de entorpecimiento del progreso (EP) = ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35,37

Ítems subescala EP:

| |
|---|
| 14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros..... |
| 27. Le asignan un trabajo humillante..... |
| 32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer |

| |
|--|
| 33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas..... |
| 34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles..... |
| 35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia |
| 37. Le obligan a realizar tareas humillantes |

- 3.- Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)=ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53

Ítems subescala BC

| |
|---|
| 3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar |
| 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas |
| 12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted..... |
| 13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan..... |
| 15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted |
| 16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible..... |
| 51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia..... |

- 4.- Subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48

Ítems subescala IE

| |
|--|
| 7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras |
| 9. Recibe escritos y notas amenazadoras. |
| 43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo..... |
| 44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo..... |
| 46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo..... |
| 47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)..... |
| 48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo..... |

5.- Subescala de intimidación manifiesta (IM)= items 1, 2, 4, 8, 19, 29

Items subescala IM

| |
|--|
| 1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir..... |
| 2. Le interrumpen cuando habla. |
| 4. Le gritan o le regañan en voz alta..... |
| 8. Se le amenaza verbalmente. |
| 19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted. |
| 29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas..... |

6.- Subescala de desprestigio personal (DP)= items 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

Items subescala DP

| |
|---|
| 6. Critican su vida privada..... |
| 20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender..... |
| 21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica..... |
| 24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas..... |
| 25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada..... |
| 30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes..... |
| 31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales. |