



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO-GIRÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**MOBBING Y SU IMPACTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE EMPRESAS PÚBLICAS
DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE QUITO
EN EL PERÍODO 2011-2022.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: LIZETH FERNANDA FLORES VENEGAS
TUTOR: XIMENA ALEXANDRA RAMÍREZ OCAÑA

Quito-Ecuador
2022

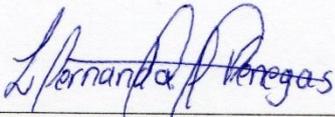
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Lizeth Fernanda Flores Venegas, con documento de identificación N°
1718973736 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera
total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de agosto del 2022

Atentamente,



Lizeth Fernanda Flores Venegas

1718973736

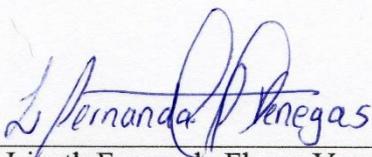
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Lizeth Fernanda Flores Venegas con documento de identificación No. 1718973736, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERÍODO 2011-2022, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, que dando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de agosto del 2022

Atentamente,



Lizeth Fernanda Flores Venegas
1718973736

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ximena Alexandra Ramírez Ocaña con documento de identificación N° 1716245822, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PÚBLICAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERÍODO 2011-2022**, realizado por Lizeth Fernanda Flores Venegas con documento de identificación N° 1718973736, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Sistematización de experiencias prácticas de investigación** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de agosto del 2022

Atentamente,



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña
1716245822

Resumen

El presente trabajo de sistematización aborda el análisis del riesgo psicosocial mobbing, y como éste afecta en el nivel de desempeño laboral en trabajadores de las empresas públicas de Quito. Se ha evidenciado considerablemente un crecimiento de este fenómeno durante los últimos años, el cual afecta la salud mental y física del trabajador. Las consecuencias son destructoras para la víctima y la empresa, ya que la productividad del trabajador disminuye, así mismo se hallan diferencias en cuanto a variables sociodemográficas, se evidencia que el sexo femenino tiende a ser más amenazado por este riesgo psicosocial.

El mobbing es un fenómeno el cual en las empresas públicas de Quito es considerado un riesgo laboral, la víctima entra en un estado de estrés e incluso llevándole al suicidio. Es muy frecuente que el acosador ejerza violencia de forma reiterada durante un tiempo prolongado, con el fin de aislar a la víctima de los demás. La investigación ha permitido guiar a la sociedad cómo identificar cuáles son las primeras alertas de ser víctimas de mobbing en el lugar que laboran. La sistematización mantiene un diseño no-experimental, de carácter exploratorio. El enfoque con el cual se sistematizará la información será el enfoque hermenéutico. Se da a conocer conceptos teóricos de acuerdo con las dimensiones de la presente sistematización, mediante la revisión de textos y artículos, los cuales fundamentan el desarrollo.

Palabras claves: Mobbing, desempeño laboral, empresas públicas, riesgo psicosocial.

Abstract

The present systematization work deals with the analysis of the psychosocial risk of mobbing, and how it affects the level of work performance in the workers of the public companies of Quito. There has been considerable evidence of a growth of this phenomenon in recent years, which affects the mental and physical health of the worker. The consequences are destructive for the victim and the company, since the productivity of the worker decreases, likewise there are differences in terms of sociodemographic variables, it is evident that the female sex tends to be more threatened by this psychosocial risk.

Mobbing is a phenomenon which in public companies in Quito is considered an occupational hazard, the victim enters a state of stress and even leading to suicide. It is very common for the harasser to repeatedly use violence for a long time, in order to isolate the victim from others. The research has allowed society to be guided on how to identify the first warning signs of being victims of mobbing in the place where they work. The systematization maintains a non-experimental design, of an exploratory nature. The approach with which the information will be systematized will be the hermeneutic approach. Theoretical concepts are disclosed according to the dimensions of this systematization, through the review of texts and articles, which support the development.

Key words: Mobbing, job performance, public companies, psychosocial risk.

I. Índice de Contenido

Datos informativos del proyecto	1
Objetivo.....	1
Objetivo general	1
Objetivos específicos.....	1
Justificación	2
Eje de la investigación.....	4
Dimensiones	9
Objeto de la práctica de investigación.	10
Metodología	10
Población y muestra	13
Preguntas clave	15
Organización y procesamiento de la información.	15
Análisis de la información.....	29
Justificación	33
Caracterización de los beneficiarios	34
Interpretación	35
Principales logros del aprendizaje	37
Conclusiones	38
Recomendaciones.....	39
Referencias.....	41
Anexos.....	47

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de Leymann	5
Figura 2 Modelo Octagonal Piñuel y Zavala	6
Figura 3 Modelo de las cinco fuerzas de Baron y Kreps	7
Figura 4 Incidencia de Mobbing en los trabajadores durante el período 2011 al 2022	30
Figura 5 Tipo riesgo de Mobbing	31
Figura 6 Género incidente como víctima de Mobbing	32
Figura 7 Tendencia histórica de evaluación de nivel de desempeño.....	32

Índice de tablas

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión	11
Tabla 2 Bases de datos y N° de referencia	12
Tabla 3 Se detalla N° de artículos iniciales, eliminados y finales.....	13
Tabla 4 Muestra detalla por base de datos	14
Tabla 5 Datos informativos de los artículos	15
Tabla 6 Artículos relacionados al Mobbing y su impacto en el nivel de desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios	18
Tabla 7 Artículos relacionados al mobbing y nivel de desempeño laboral en las empresas públicas de Quito durante el período 2011 al 2022.	26

I. Datos informativos del proyecto

Título del trabajo

Mobbing y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios de la ciudad de Quito en el período 2011-2022

Nombre del proyecto

Empresas públicas de la Ciudad de Quito

Tema que aborda

Salud mental

Delimitación del tema

Mobbing en los trabajadores de las empresas públicas de la Ciudad de Quito, en el período 2011-2022.

II. Objetivo

Objetivo general

Identificar la incidencia de mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores en empresas públicas de servicios en la ciudad de Quito, entre los años 2011 al 2022, con el fin de sugerir medidas preventivas.

Objetivos específicos

- Analizar información científica relacionada con el mobbing en empresas públicas de servicios en la Ciudad de Quito.
- Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores en empresas públicas de servicios en la Ciudad de Quito que sobrellevan el mobbing.
- Sugerir medidas para prevenir el mobbing, en función de un mejor desempeño laboral de los trabajadores en empresas públicas de servicios en la Ciudad de Quito.

III. Justificación

Según datos más recientes en el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) el mobbing hacia trabajadores estima a un total de 6.00% de la población asalariada (750.00 trabajadores), sufre agresiones en el lugar de trabajo (Olmedo & González, 2006). Un estudio realizado en España muestra que: el 4.3% de hombres y un 6.9% de mujeres sufren de mobbing (Torres, 2017). Un estudio realizado en empresas públicas en Manabí mostró que el 9,2% son víctimas de mobbing, padeciendo tratos hostiles constantemente una vez por semana durante 6 meses seguidos (Zambrano, 2020). En empresas públicas de la Ciudad de Quito arrojó resultados con un 14% de trabajadores son víctimas de mobbing (Auz, 2018).

El fenómeno del mobbing es considerado un riesgo psicosocial, pues es el principal motivador de estrés y ansiedad, provocando bajas psicológicas o psiquiátricas (Arciniega, 2009). El mobbing tiende a destruir la estabilidad psicológica del individuo, la víctima es desacreditada a tal punto que no pueda defenderse (Soliva, 2007). El descuido de los trabajadores afectados por estas patologías se presenta al no estar registradas en las listas de enfermedades ocupacionales en muchos países, incluidos los de la Europa de los quince (Obeso et al., 2003).

Estas situaciones son provocadas por causas que según Hoel, Rayner y Cooper (1999) han agrupado extensos comportamientos de mobbing a trabajadores como amenazas a status profesional y reputación personal, aislamiento, excesiva carga de trabajo y desestabilización. Se detecta que en los últimos años hubo grandes cambios en el mundo de la producción ya que el ritmo de la actividad laboral es desenfrenado, así como existe disfunciones en la estructura administrativa, existe una decadencia en resolver conflictos y quejas de los trabajadores (Roca, 2002).

Muchas empresas públicas no tienen los conocimientos específicos sobre el mobbing, y mucho menos como actuar adecuadamente si un trabajador es víctima de mobbing, esto no permite una evaluación clara de los riesgos psicosociales dentro de las empresas (Jhayya, 2020). Se evidencia niveles de tensión muy altos entre los trabajadores y la víctima de mobbing, y esto llevaría a consecuencias como despidos ya que a su vez se evidenciaría un bajo desempeño laboral (Morillo, 2015). En la constitución de la República del Ecuador en el artículo 33 se menciona que el Estado garantizará a los trabajadores, el pleno respeto a su dignidad, un trabajo saludable, de tal

manera que el trabajador cumpla con sus tareas diarias dentro de la empresa (Ávila, 2014).

Dado el contexto antes descrito, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el mobbing afecta el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de empresas públicas de servicios en la ciudad de Quito durante el período 2011-2022?

IV. Eje de la investigación

La presente sistematización aborda aspectos del mobbing y su estrecho vínculo con el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una organización. El enfoque con el cual se va a sistematizar la información será el enfoque hermenéutico, este enfoque es un punto clave que permite la reflexión filosófica y metodológica, ya que éste tiene su tiempo de comprobación y verificación (Muñoz, 2021). La hermenéutica es la práctica de interpretar textos en la búsqueda de su verdadero sentido de una temporalidad, siendo estos de esencialidad para el proceso de sistematización (Oñate, 2016). Según Martínez (2015):

Plantea que la hermenéutica tendría como misión expresar los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos, los gestos y, en general, el comportamiento humano, así como cualquier acto u obra suya, pero conservando su singularidad en el contexto de que forma parte. (p. 2)

El padre de la hermenéutica es Schleiermacher, que percibe a la hermenéutica como un estudio general de la comprensión y es el efecto secundario de una progresión de circunstancias que sucedieron a finales del siglo XVIII, yaciendo el cambio de la filología a un estudio de la época clásica (Merino, 2021). Dentro del ámbito laboral existe mucha incertidumbre, lo cual afecta el bienestar y la homeostasis del equipo de trabajo (Cobos, 2022). Existen formas de gestionar esos cambios, según Bresó (2008):

Existe la tóxica o enferma, que es una organización con una perceptible ausencia de productividad, rendimiento inestable y desadaptación al entorno; y saludables y prósperas, las cuales se adaptan de manera eficiente a las necesidades del entorno y mantienen una sana convivencia con el ambiente laboral. (p. 13)

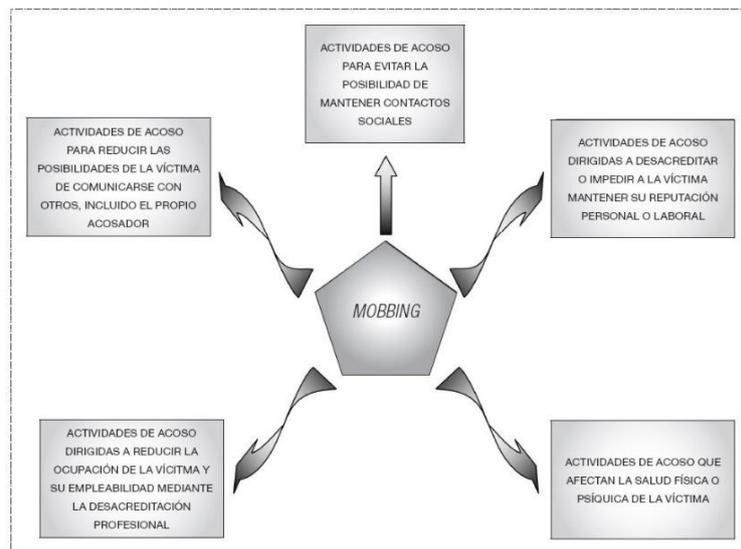
En este sentido el enfoque hermenéutico permite obtener los medios necesarios para realizar la debida interpretación de los artículos científicos, partiendo desde la revisión bibliográfica. Es necesario hacer la revisión de tiempo, o sea durante el período 2011 al 2022 y dar la organización ideal de los mismos. De modo que la investigación permita captar al lector la comprensión de la presente, por este motivo a continuación se presentan modelos teóricos que permiten sostener el enfoque y las dimensiones que vendrán más adelante, y a su vez permiten a las empresas públicas entender la conceptualización del mobbing.

En este sentido se iniciará con el modelo teórico de Leymann, el cual se divide en cinco partes y éste ayuda a identificar las acciones que el acosador aplica a la víctima; posteriormente el modelo octagonal de Piñuel y Zavala, que ayuda a enriquecer la conceptualización del riesgo psicosocial estudiado; finalmente se presenta el modelo de las cinco fuerzas de Baron y Kreps, que muestra el sistema de RR.HH.

El modelo de Leymann (1996) se divide en cinco partes, en las que cada una menciona diferentes acciones que aplica el acosador a la víctima y este modelo plantea cuarenta y cinco actividades de acoso psicológico dentro del trabajo, para que sea considerado como mobbing la víctima debe ser acosada una vez a la semana durante seis meses. El modelo de Piñuel y Zavala (2001) es un instrumento que ahonda periódicamente el estado e índices de violencia en el entorno laboral de las empresas, pues este modelo octagonal elige variables e indicadores propios de la organización, y éste ayuda a enriquecer la conceptualización del mobbing, y así miramos como este fenómeno tiene su tiempo de comprobación y verificación (Trujillo et al., 2007).

Figura 1

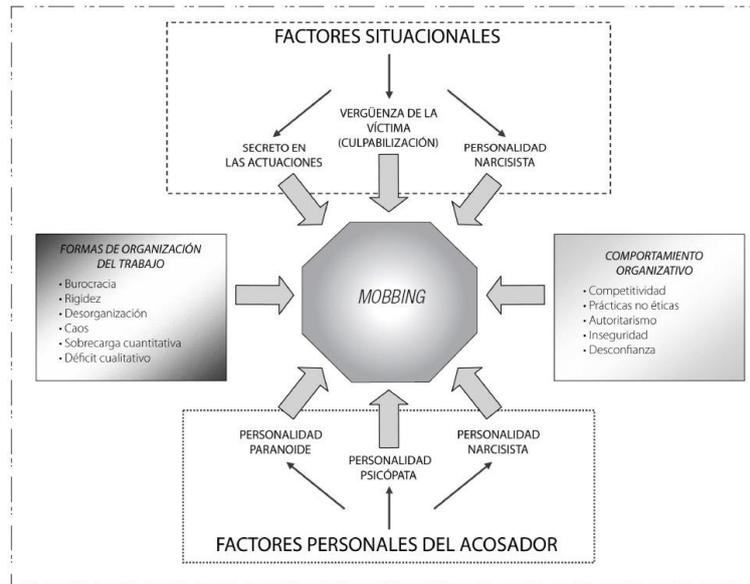
Modelo de Leymann



Nota. La figura muestra la división del modelo de Leymann The Definition of Mobbing Workplaces en el año 1996.
Fuente: Trujillo et al. (2007).

Figura 2

Modelo Octagonal Piñuel y Zavala

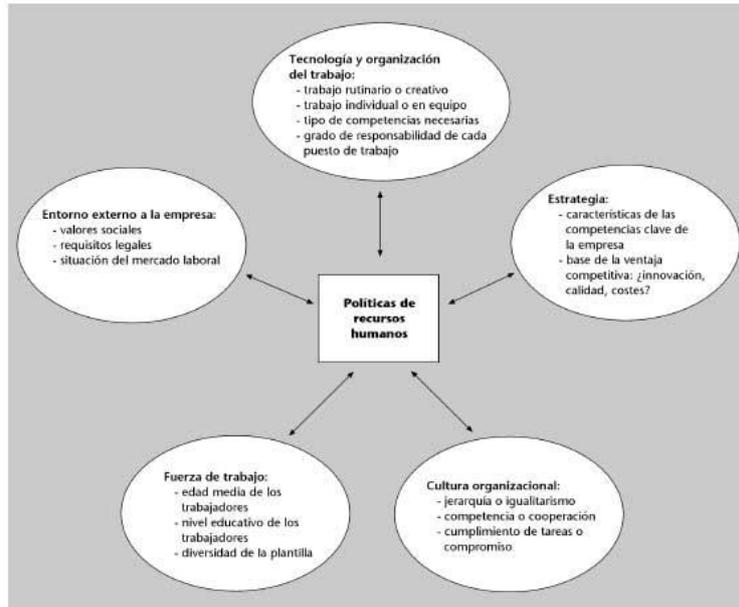


Nota. La figura muestra el modelo octagonal de Piñuel y Zavala en el año 2003, el cual ayuda a enriquecer la conceptualización del mobbing. Fuente: Trujillo et al. (2007).

Baron y Kreps definen el modelo de las cinco fuerzas denominadas: la tecnología y organización del trabajo, la estrategia, el entorno, la cultura organizativa y la fuerza de trabajo que son factores críticos de contexto organizativo o contingencia (Álava y Gómez, 2016). De esta manera el nivel de desempeño laboral del trabajador de acuerdo con el enfoque contingente las prácticas de TTHH deben producir buenos resultados, los cuales tienen que comprobar las condiciones de alineamiento y consistencia, y esto depende de las condiciones del ambiente (Bonache y Cabrera, 2002).

Figura 3

Modelo de las cinco fuerzas de Baron y Kreps.



Nota. La figura muestra el sistema de recursos humanos y cierta influencia sobre los factores contextuales, por ello las flechas tienen un doble sentido, pues la empresa no puede modificarlos. Fuente: basado en Baron y Kreps (1999). y Bonache (2002).

Por ello como sugerencia, las empresas públicas deben crear un plan de contingencia en el cual plasme medidas preventivas y acciones de respuesta frente al riesgo psicosocial, ya que este fenómeno se encuentra entrelazado con el nivel de desempeño laboral (Auz, 2018). Al no existir un plan de contingencia el desempeño laboral disminuye, durante una encuesta el 66% de los trabajadores tuvo un nivel de desempeño laboral bajo en la ejecución de actividades, afectando de manera psicológica y física a los trabajadores (Zambrano, 2020).

Se sugiere que las empresas públicas inserten las dimensiones propuestas por Leymann, dimensión uno limitación de la comunicación, dos limitar su contacto social, tres desprestigiar su persona ante sus compañeros y cuatro desacreditar su capacidad profesional y laboral, pues son constructos que dependen en la percepción de acoso en los trabajadores (Valencia et al., 2010). Es importante tomarlas en cuenta para mantener un nivel de desempeño laboral adecuado, pues este nivel se encuentra de esta manera, el 59% de trabajadores menciona que el desempeño laboral es regular y un 26% es malo (Álava y Gómez, 2016).

De esta manera se ha tomado en cuenta el enfoque hermenéutico, ya que el término mobbing fue tratado por primera vez por el profesor Leymann, en la década de los 80 junto a un equipo sueco de investigación (Rojo y Cervera, 2005). El mobbing durante un largo tiempo permaneció invisible y es en los años 90 donde toma fuerza, gracias a la aparición de otros problemas sociales como el maltrato a niños y acoso sexual (Escartín et al., 2015). En los últimos años el término mobbing ya toma presencia en los medios de comunicación y muchas de las víctimas hacen público su caso y da lugar a un mayor número de investigación, donde la sociedad empieza a prestar más atención a este tipo de acoso (Verona y Santana, 2012).

El mobbing se manifiesta mediante comportamientos abusivos tales como malos gestos y actos, que atentan con la integridad física y psicológica de un trabajador (Hirigoyen, 1999). El mobbing es practicado comúnmente por órdenes jerárquicos tanto como gerentes, jefes, subalternos, superiores, donde los de rango inferior son los más afectados y estos a su vez callan por temor a perder su puesto de trabajo (Carrasco, 2020). El hostigador presenta un perfil psicológico de inseguridad de sus propias capacidades y precisamente quiere esconder sus debilidades oprimiendo a alguien que podría “hacerle sombra” en su organización laboral (Mieles, 2020).

El acosador intenta que la víctima no tenga comunicación con el resto de los trabajadores, no tenga contacto visual, provoca desacreditación de la víctima llamándolo por nombres denigrantes; logrando desacreditarlo profesionalmente, asignándole tareas sin parar o en casos no asignándole nada, perjudicando la salud física y psicológica (Benavides, 2020). Se identifica dos tipos de mobbing, el primero según su objetivo el acosador se plantea previamente un objetivo en específico dentro de la empresa que sea utilizando para intimidar a su víctima (Chávez, 2018). El segundo la posición jerárquica, se identifica responsabilidades, poder y autoridad en cada uno de los puestos de trabajo que conforma la empresa (Carrasco, 2020).

Leymann (1996), desarrolla cuatro fases que son blanco de acoso, primera fase inicia el acoso psicológico, generando desorientación en la víctima; fase dos se abre el conflicto, la víctima al tratar de hacer cualquier movimiento de defensa sólo conseguirá agrandar el hostigamiento; fase tres la intervención de los superiores, comienzan los primeros sentimientos de rechazo y de marginación, en esta fase se denomina la espiral de mobbing que incide en los síntomas patológicos, y éstos en la insuficiencia de la respuesta laboral reforzando el hostigamiento; cuarta fase la huida, la víctima no es

capaz de mantenerse en su entorno laboral debido a su estado de salud (Barón *et al.*, 2003).

Gracias al enfoque hermenéutico se ha logrado la sistematización del mobbing a base de la revisión de la literatura, las entidades públicas buscan alcanzar la satisfacción de las necesidades e intereses colectivos, sin embargo en Ecuador en el año 2018 el Gobierno anuncio la reducción de costos mediante la eliminación y liquidación de entidades públicas que deja a más de 15,000 personas sin empleo (Chávez, 2018). Las personas que son víctimas de mobbing presentan daño psicológico y/o físicas, por lo tanto se evidencia un bajo nivel de desempeño laboral y la pérdida de confianza en sí mismo/a, generando un tipo de estrés que termina haciéndose crónico, incapacidad temporal o incluso incapacitación permanente (Peñañiel Ruiz, 2014).

Dimensiones

A continuación se presentan las dimensiones que se ocuparán durante la sistematización, la definición de éstos son el inicio para la comprensión de la problemática planteada, las mismas que son:

Mobbing: Deriva del verbo inglés *to mob*, traducido significaría “regañar, atacar, maltratar, asediar”, por otra parte *mob* un sustantivo significa “muchedumbre, jauría” (Carvajal y Dávila, 2013). Pues en el punto de vista psicológico, es aquella conducta abusiva sea gesto, palabra, comportamiento, o actitud que atenta por su repetición, contra la integridad física de una persona (Benavides, 2020). La víctima es sometida a un proceso sistemático, en la cual se irrumpe sus derechos civiles, el mobbing hacia una persona puede durar años y a su vez la expulsión del mercado laboral, pues la víctima es incapaz de buscar empleo debido al daño psicológico sufrido (Leyman, 1996).

Desempeño laboral: esta dimensión determina el proceso el cual una entidad y/o persona es o no exitosa, de igual forma determina el resultado de actividades y los objetivos propuestos por las entidades. (Robbins *et al.*, 2013). Pues este proceso se lo realiza en un tiempo determinado, ya que este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles (Hidalgo, 2015). La persona que sufre de mobbing tendrá visiblemente una baja en su desempeño laboral no solo las mujeres son afectadas sino también los hombres.

Empresas públicas: Brindan al consumidor productos tangibles o intangibles que satisfagan necesidades, y por ende necesitan de personal calificado para tener un desempeño adecuado en este tipo de organizaciones (Zumárraga, 2020).

V. Objeto de la práctica de investigación.

La sistematización de la presente investigación se analiza el mobbing en el desempeño laboral en trabajadores de empresa públicas de Quito, pues este factor de riesgo psicosocial afecta significativamente a la salud de la víctima. El tema de investigación me motivo a estudiarlo ya que muchos trabajadores desconocen la temática y este sea de informe para aquellas víctimas denuncien ante cualquier maltrato dentro de la empresa. Pues el estado actual de este fenómeno en Ecuador deja a más de 15.000 personas sin empleo. El mobbing afecta considerablemente el nivel de desempeño laboral del trabajador.

Por ello se trata temas como su origen, características importantes, tipos de mobbing, fases de mobbing, consecuencias, y sugerencias como medidas de prevenir o evitar mobbing, ya que a lo largo de los años este término ha ido tomando mayor fuerza. La sistematización ayudará a entender cuál es la realidad que día a día viven los trabajadores que sufren de mobbing, y que las conductas de los acosadores ya no son admisibles en la actualidad, pues ahora existen leyes y derechos que los respaldan mostrando respeto a la dignidad del trabajador.

VI. Metodología

Considerando el enfoque hermenéutico como eje de la sistematización se plantea la siguiente metodología de tipo cualitativo - exploratorio, según Patton (2001) esta metodología, permite definir los datos cualitativos que ayuda a comprender descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, proporcionando profundidad en los mismos y de igual forma aporta un punto de vista holístico de los fenómenos, así como flexibilidad (Hernández et al., 2014). La presente sistematización utiliza la técnica de análisis de datos, la cual permitió la revisión y análisis adecuado de los artículos científicos, permitiendo garantizar la transparencia de información en la sistematización, mediante criterios de inclusión y exclusión; manteniendo el diseño exploratorio.

La sistematización comprende un diseño de teoría fundamentada en la investigación cualitativa al ser una herramienta para la recopilación de datos con la finalidad describir el fenómeno, para que ciertos individuos logren identificar cuando son víctimas de mobbing dentro de su espacio laboral. Como instrumento de recolección de datos se utilizará el análisis de documentos. Siendo que el mobbing se define como un riesgo psicosocial.

Las bases de datos utilizadas fueron:

Redalyc, repositorios institucionales, dspace, dialnet, AMET, libro, revista tecnológica, scielo, researchgate, revista científica, biblioteca virtual, auditorlider. Posteriormente los términos buscados en español: “Acoso laboral”, “Tipos de mobbing”, “Fases de mobbing”, “Mobbing como afecta en las relaciones interpersonales”, “Desempeño laboral”, “Influencia del mobbing en trabajadores”, “Bienestar laboral”, “Empresas públicas”, “Mobbing en empresas públicas”, “Inicios del mobbing”, “Mobbing y entorno laboral”, “Mobbing y desempeño laboral”; para la búsqueda de inglés se utilizó google escolar con la siguiente denominación: “Mobbing”. Como resultado se obtuvieron 77 artículos científico, la exploración de los artículos se efectuó el mes de Mayo del 2022.

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículos con acceso completo.	Artículos redactados con idioma diferente.
Artículos con relación a la temática planteada.	Artículos de información con respecto a empresas privadas y que no sean de Quito.
Artículos con relación a mobbing en la ciudad de Quito.	Artículos relaciones a otras temáticas como burnout y trastornos no relacionados a la investigación.
Revistas científicas.	
Artículos en español.	
Artículos que sean o no de intervención.	

Nota: Se especifica los criterios utilizados para la selección de artículos Científicos de Flores (2022).

Una vez seleccionado los artículos, se procedió a realizar una lectura breve del título y el resumen de cada artículo, de tal manera que se identifique contenido referente al tema de investigación con el fin de determinar criterios de inclusión y criterios de exclusión. El número total de artículos hallados de acuerdo con la base de datos se divide de la siguiente forma:

Tabla 2*Bases de datos y N° de referencia*

Base de datos	N° de referencias
Redalyc	9
Repositorios universitarios	21
Dspace	11
Dialnet	6
AMET	2
Libro	2
Revista tecnológica ESPOL	1
Scielo	7
Researchgate	4
Revistas UPEL	1
Biblioteca virtual	12
Auditorlider	1
Total	77

Nota: Se muestra la división y número de artículos científicos hallados de Flores (2022).

Los 77 artículos hallados fueron en el idioma español.

Posterior a ello se explica la manera en que los artículos científicos fueron excluidos e incluidos, los cuales sirvieron de suma importancia referente al tema de investigación.

Población y muestra

En cuanto a la población se identificó 77 artículos científicos, los cuales se procedió a realizar la lectura de los artículos aplicando una revisión detallada de los mismos, con el fin de clarificar y analizar los criterios de exclusión y criterios de inclusión los cuales fueron definidos con anterioridad, eliminando 41 artículos científicos, al realizar la resta correspondiente quedaron 36 artículos como muestra, los cuales se utilizó durante toda la investigación, los artículos científicos encontrados aportaron con valiosa información para la investigación, de tal manera que se pudo definir claramente el tema seleccionado; en la siguiente tabla se detalla:

Tabla 3

Se detalla N° de artículos iniciales, eliminados y finales.

N° de artículos encontrados.	77
N° de artículos eliminados.	-41
N° de artículos utilizados.	36

Nota: Muestra el número total de artículos científicos a utilizarse en la sistematización de Flores (2022).

Para identificar la población hubo la factibilidad de apoyarse en los 36 artículos científicos los cuales se los utilizó durante toda la sistematización, la muestra de la población en la sistematización por lo leído en los artículos científicos relacionados a mobbing en empresas públicas de servicios muestra a un gran número de personas que padecen esta condición, con una edad promedio entre los 20 años a los 65 años de edad presentes en el sexo femenino y masculino, quienes tienen indistinto puestos de trabajo.

Identificada la muestra se procedió a realizar la siguiente tabla que comprende los 36 artículos científicos con los que se trabajó durante toda la sistematización, los cuales están detallados por su base de datos y el número correspondiente.

Tabla 4

Muestra detalla por base de datos.

Base de datos	Artículos seleccionados
Redalyc	5
Repositorios universitarios	14
Dspace	4
Dialnet	2
AMET	1
Libro	1
Revista tecnológica ESPOL	1
Scielo	3
Researchgate	2
Revistas UPEL	1
Biblioteca virtual	1
Auditorlider	1
Total	36

Nota: Muestra el número total de artículos a usar en la sistematización de Flores (2022).

De esta manera el diseño que guio la sistematización produjo una teoría fundamentada, en la cual explica como el mobbing afecta el desempeño laboral de los colaboradores dentro de empresas públicas. Los datos recopilados fueron un total de 36 artículos seleccionados.

VII. Preguntas clave

Preguntas de inicio

¿Cuál será el nivel de desempeño laboral de una persona que sufre mobbing?

¿Cómo se verá afectada la salud mental de la persona que sufre mobbing?

¿Cómo habrá influido el mobbing en la vida profesional de la víctima?

Preguntas interpretativas

¿El mobbing viene siempre de un jefe a su subordinado?

¿Qué causas conducen a las personas a practicar mobbing a sus compañeros de trabajo?

¿Las empresas públicas priorizan la salud de sus trabajadores, de modo que el desempeño laboral no se vea afectado?

Preguntas de cierre

¿Cómo fueron las acciones de las empresas públicas ante casos de mobbing?

¿Cuáles fueron esas fases importantes en las que se identifica que un trabajador realiza mobbing a otros?

¿Cuáles serán las medidas sugeridas para prevenir el mobbing y evitar un nivel bajo de desempeño laboral?

VIII. Organización y procesamiento de la información.

Tabla 5

Datos informativos de los artículos.

Artículos	Autores	Tipo de empresa a la que pertenece	Ciudad/País	Año
1.	Trujillo, Valderrabano, Hernández.	Datos recopilados de Suecia.	Colombia	2007
2.	Morillo Freddy.	Mediana empresa de servicios, cantidad 50 a 200 trabajadores, sector público.	Quito-Ecuador	2015
3.	Jhayya Romina.	Empresa pública.	Quito-Ecuador	2020
4.	Ávila Doris.	Sector público y privado.	Quito-Ecuador	2014
5.	Auz Stefany.	Sector público.	Quito-Ecuador	2018
6.	Zambrano Teddy;	Sector público.	Ecuador	2020

	Ruíz Sebastiana.			
7.	Carrasco Mayra.	Institución pública, 93 colaboradores a nivel nacional, 59 se encuentran en la ciudad de Quito.	Quito-Ecuador	2020
8.	Vicente José; Cervera Ana.	Datos recopilados que fueron aplicados a hospitales y Universidades.	Madrid-España	2005
9.	Escartín Jordi; Arrieta Carlos; Rodríguez Álvaro.	Recolección de datos en base a encuestas aplicadas en diferentes países: España, Grecia, Italia, Portugal, Unión Europea, Australia, Dinamarca, Irlanda, Francia, Bélgica, Suecia, Reino Unido, Holanda, Finlandia.	Costa Rica	2010
10.	Verona María; Raquel Santama.	Sector público y privado.	España	2010
11.	Olmedo Margarita; González Paloma.	Datos recolectados sobre estudios realizados en Suecia, Noruega, Finlandia, Alemania, España con el Barómetro Cisneros, aplicado por primera vez el 05-2001. Otros datos, mil cien trabajadores donde se concluye que un 38% eran víctimas de algún tipo de acoso.	Madrid-España	2006
12.	Hermosa Eduardo.	Realizado a hombres y mujeres.	Ecuador	2017
13.	Parés Marina.	No especifica.	No especifica.	2007
14.	Arciniega Rosa	Datos recopilados de México, Estados Unidos, Europa.	México	2009

15.	Obeso; Serrano; Menchón.	No especifica.	Madrid-España	2003
16.	Hoel, Rayner, Cooper.	Docentes universitarios	Quito-Ecuador	2017
17.	Bórras Lluís.	Encuesta realizada en la Universidad de Alcalá de Henares.	Barcelona	2002
18.	Mencilla Mauricio	No especifica	Bogotá	2021
19.	Maldonado Ricardo.	No especifica	No especifica	2016
20.	Martínez Miguel	No especifica	No especifica	2015
21.	Merino Ruth	No especifica	Lima-Perú	2021
22.	Cobos Felipe	No especifica	Loja-Ecuador	2022
23.	Auz Stefany.	Sector público	Quito-Ecuador	2018
24.	Mieles Joan.	Empresas Ecuatorianas con total de 320 participantes.	Guayaquil-Ecuador	2020
25.	Benavides María.	Empresa GINSBERG	Quito-Ecuador	2020
26.	Carrasco Mayra.	Institución pública	Quito-Ecuador	2020
27.	Barón Miguel; Munduate Lourdes; Blanco Ma. José.	Datos recopilados de la Unión Europea	Madrid-España	2003
28.	Peñañiel Esther.	Sector público, Centro de Salud N°8 Cotacollao	Quito-Ecuador	2014
29.	Leymann.	Datos recopilados de Suecia.	No especifica	1996
30.	Carvajal José; Dávila Carlos.	Sector público.	Colombia	2013
31.	Hidalgo Jessica.	Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda.	Quito-Ecuador	2015

32.	Robbins Stephen; Coulter Mary.	No especifica.	México	2013
33.	Zumárraga Dayanna.	Trabajadores en empresas de servicios	Quito- Ecuador	2020
34.	Álava Miguel; Gómez Katherine.	Institución Pública, Coordinación Zonal 8	Guayaquil- Ecuador	2016
35.	Bonache; Cabrera	No especifica	No especifica	2002
36.	Valencia Marian; Jurado Jean; Tinoco Raquel; Luciola Cecilia	Sector público	Machala- Ecuador	2012

Nota: Se clasifica y organiza los datos informativos de cada uno de los artículos utilizados en la sistematización de Flores (2022).

Tabla 6

Artículos relacionados al Mobbing y su impacto en el nivel de desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios.

Artículos	Población y muestra	Conclusiones
1. “Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas” (Trujillo et al., 2007).	16% pertenece a suicidios que suceden cada año en Suecia son pertenecientes a personas que fueron víctimas de este fenómeno. Del 20% al 40% del total de trabajadores se jubilan al año anticipadamente por ser víctimas de mobbing.	Este riesgo psicosocial impresiona considerablemente el desempeño de la persona dentro de las organizaciones y empresas.
2. “Estudio de las relaciones de acoso laboral mediante el análisis de redes sociales” (Velasteguí, 2015).	El 15.75% es decir 23 de 146 trabajadores son identificados con conductas de acoso, el cual un 7% son identificados como acosadores principales.	Se identifica trabajadores que tienen similares comportamientos de acoso hacía sus compañeros de trabajo, que a su vez conforman subgrupos ocasionando el deterioro laboral de la víctima.
3. “Evaluación de riesgos psicosociales en los servidores de la unidad de análisis financiero y económico (UAFE),	Un estudio hecho a 100 personas arrojó resultados de un 52% sufre mobbing de tipo riesgo bajo, 33% riesgo medio, y un 15% riesgo alto.	El riesgo psicosocial identificado en trabajadores de esta entidad se lo realizó para plantear planes de acción de acuerdo con los resultados evidenciados.

<p>Quito – Ecuador” (Jhayya, 2020).</p>		
<p>4. “Propuesta de reforma para establecer el acoso laboral en el código de trabajo” (Ávila, 2014)</p>	<p>Un estudio hecho a 59 personas muestra que el 2,56% de inspectores han receptado demandas de visto bueno por mobbing.</p>	<p>Los trabajadores en el Ecuador deben conocer sus derechos de manera que se realice campañas de información masiva sobre el mobbing.</p>
<p>5. “Análisis del acoso laboral (Mobbing) en instituciones públicas dentro de la Ciudad de Quito y posibles consecuencias en el rendimiento de los empleados” (Auz, 2019).</p>	<p>Población 96 trabajadores, el 43% de los resultados obtenidos, han referido que si reciben ciertos comportamientos hostiles en el trabajo.</p>	<p>En las instituciones públicas se evidencia que este problema psicosocial trae consecuencias negativas para la víctima, reciben un trato hostil e irrespetuoso.</p>
<p>6. “El acoso laboral como factor determinante en la productividad de las empresas públicas” (Zambrano y Ruíz, 2020).</p>	<p>El 8% sufre de mobbing en la Unión Europea, en España el 22,3% de los empleados Universidades Andaluzas, han sufrido de mobbing. En la población analizada, género masculino con 6.9%, género femenino con 12,8% víctimas de este riesgo psicosocial. Reflejando que el 76% de las víctimas sufren de mobbing consecutivamente.</p>	<p>Las víctimas tienen consecuencias negativas la salud física y mental, produciendo bajo nivel de desempeño laboral y consecuencias negativas con la productividad de la empresa.</p>
<p>7. “El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la Ciudad de Quito” (Camacho, 2020).</p>	<p>En una encuesta aplicada a 93 trabajadores de diferentes instituciones públicas en Quito, arrojó resultado a que el 20% de trabajadores sufre de mobbing, sintiéndose acosados, inestables e inseguros dentro de la empresa donde laboran.</p>	<p>El mobbing incide en el desempeño laboral de los empleados, pues existe la ausencia de un plan de intervención que ayude a erradicar y prevenir este fenómeno.</p>
<p>8. “El mobbing o acoso laboral” (Vicente y Cervera, 2005).</p>	<p>En hospitales y universidades existe una incidencia que más de 50</p>	<p>En tal sentido el mobbing aísla a la víctima de los demás compañeros de trabajo.</p>

	empleados son víctimas de mobbing.	
9. “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio” (Escartín et al., 2015).	Según encuestas aplicadas hubo un incremento de este fenómeno del 8% al 9%.	Existen aspectos relevantes que todavía no han sido interpretados, pues este fenómeno en la actualidad está causando impacto.
10. “El Mobbing: un problema ético en la gestión de empresas” (Verona y Santana, 2012).	Sector público con un 6%. Sector privado con un 4% Empresas grandes con más de 250 trabajadores hay un índice de mobbing del 8% Italia ha aumentado en cuanto a las personas que sufren de mobbing de 2% al 8%	Dentro del mundo laboral el mobbing ha ido aumentando año tras año, pues existe un grande problema ético.
11. “La violencia en el ámbito laboral: la problemática concepción del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento” (Olmedo y González, 2006).	En Suecia se estima que el 20% de los suicidios son referentes a personas que fueron víctimas de mobbing. Un estudio realizado por la OIT menciona que el 6% de la población asalariada (750.000 trabajadores) afirma haber sido víctima de mobbing.	El problema se agrava cuando las personas que son víctimas de mobbing asisten demasiado tarde al psicólogo ya que vienen con cuadros de depresión, ansiedad, estrés post traumático entre otros, por ello es importante buscar ayuda apenas se detecta el fenómeno.
12. “El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador” (Hermosa, 2017).	En un estudio realizado a 2.863, el 4.3% de hombres y el 6.9% de mujeres fue víctima de mobbing.	Dentro de la reforma del Código del Trabajo, no existe una en específico donde regule al mobbing como una causal de terminación de contrato y a su vez se aplique sanciones en los casos que se demuestre que existieron actos de mobbing, sin embargo se debería dar oportunidad al acosador de recibir tratamiento psicológico para determinar el motivo de daño a sus compañeros de trabajo.

<p>13. “Entorno laboral y mobbing” (Soliva, 2007).</p>	<p>En contexto el mobbing se traduce a una creciente intranquilidad por el tema de salud laboral en la mayoría de los países del mundo.</p>	<p>El mobbing se instala de manera que el equilibrio de la víctima se deteriora poco a poco, por ello es importante una intervención efectiva para estos casos de mobbing en las empresas y organizaciones.</p>
<p>14. “El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales” (Archiniega 2009).</p>	<p>En México, existe un atraso en el conocimiento de este fenómeno. En Estados Unidos existen considerables investigaciones que toma importancia al mobbing, aborda temas de eficiencia y calidad de la vida laboral. Europa se da mucha más importancia, ya que se enfoca en la creatividad de sus trabajadores, brindar confianza e incentivar el trabajo en equipo.</p>	<p>Los países que priorizan la calidad de vida laboral consideran importante la excelencia y bienestar organizacional, fomentando a sus trabajadores el liderazgo, iniciativa, autonomía, compromiso y salud ocupacional.</p>
<p>15. “Calidad del trabajo en la Europa de los quince: el acoso moral” (Arciniega, 2009).</p>	<p>En los comportamientos hostiles, en el informe de Cisneros con respecto a amenazas al status profesional con un 49.95%. Amenazas a la reputación profesional con 27.41%. Aislamiento con un 55.58%. Desestabilización con un 32.68%. Mientras que en NHS Community Trust con un 34% reciben amenazas al status profesional, Un 40% recibe amenazas a la reputación profesional. Un 57% es aislado. Un 50% presenta desestabilización en el área de trabajo.</p>	<p>En tal sentido se evidencia culturas organizacionales de riesgo, que están vinculadas a prácticas de acoso, las cuales causan pérdidas económicas.</p>
<p>16. “Acoso laboral” (Hoel, 1999).</p>	<p>En la VII encuesta nacional sobre condiciones de trabajo, el 7,3%, recibe</p>	<p>No es el único factor causal pero si el más principal.</p>

	amenazas de violencia física, nivel Europeo abuso verbal con 11%, humillaciones 5% y acoso sexual 2%.	
17. “El “Mobbing” o acoso moral en el trabajo” (Roca, 2002).	Según encuesta realizada en la Universidad Alcalá de Henares, 11.4% de la población española sufrió gritos, amenazas, etc., en su espacio de trabajo.	El mobbing principalmente se evidencia en instituciones estatales, hospitales, universidades, más que en una empresa privada.
18. “La actualidad del método hermenéutico de Friedrich Schleiermacher” (Muñoz, 2021).	Métodos complementarios comparativo, lo que es entendido de manera general que posterior es comparado con lo otro. Adivinatorio “aquel en el cual uno mismo se transforma por igual en el otro, y busca aprender lo individual de manera inmediata” (Muñoz, 2021).	La hermenéutica brinda un toque intelectual importante para la investigación de las ciencias humanas.
19. “El método hermenéutico en la investigación cualitativa” (Oñate, 2016).	Uno de los métodos más adecuados para comprender los fenómenos sociales.	A través de un recorrido histórico, la hermenéutica ayuda a dar sentido a la búsqueda interpretativa ya sea en todas las metodologías y métodos de investigación cualitativa.
20. “Hermenéutica y análisis del discurso como método de investigación social” (Martínez, 2015).	Dilthey menciona que la hermenéutica es un método general de la comprensión, convirtiéndose en un método de sistematización de procedimientos formales.	Este método ayuda a explorar dimensiones profundas de la interpretación y ayuda a la comprensión de las realidades estudiadas.
21. “El método hermenéutico en la investigación literaria” (Merino, 2021).	Schleiermacher, en su proyecto de una hermenéutica de validez universal, está fundamentada en la naturaleza del comprender.	Este método permite aclarar y descifrar mensajes de escritos antiguos que hablen de un tema en específico, buscando la verdad del significado.

<p>22. “Psicología de la salud ocupacional: salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica” (Cobos, 2022).</p>	<p>Malestares de salud en la esfera laboral a nivel mundial, en el año 2005 con un 33.6%, en el año 2007 con un 39.3%.</p>	<p>Las empresas en la actualidad desarrollan diferentes programas de prevención como es en el caso de riesgos psicosociales, estos programas ayudan a fomentar un ambiente saludable y próspero.</p>
<p>23. “Análisis del acoso laboral (mobbing) en instituciones públicas dentro de la ciudad de Quito y posibles consecuencias en el rendimiento de los empleados”. (Chávez, 2018).</p>	<p>El 64% afirmó haber sido víctima de mobbing de vez en cuando, un 4% afirmó haber sido objeto de comportamientos hostiles varias veces al mes. Una encuesta dirigida únicamente al sector público dio como resultado que el 68% fue víctima de mobbing.</p>	<p>Este trabajo investigativo se lo realizó con el fin de evidenciar la existencia de mobbing y a su vez relacionarlo con el cumplimiento de las obligaciones del trabajador.</p>
<p>24. “Reinversión de la carga probatoria en el trámite de visto bueno por acoso laboral, garantiza el derecho a la defensa” (Mieles, 2020).</p>	<p>Una encuesta realizada a empresas ecuatorianas con la participación de 320 trabajadores, el 97.5% (312) desea recibir capacitación sobre cómo actuar en situaciones de mobbing, un 2.5% (8) no desea recibir dichas charlas. Un 73.80% está en total de acuerdo que la víctima no demanda por miedo a represalias.</p>	<p>Este fenómeno es desconocido por muchos, existe una falta de organización de las empresas para tratar este riesgo psicosocial y poder llevar un ambiente laboral propicio.</p>
<p>25. “El mobbing y su influencia en el afrontamiento del estrés en la empresa Ginsberg, de la ciudad de Quito, en el año 2019” (Benavides, 2020).</p>	<p>Una investigación conformada por 110 trabajadores de dicha empresa, el 74,55 % está en alto nivel de mobbing, 13,64 % N. medio de mobbing, finalmente 11,82% N. escaso de mobbing o nada.</p>	<p>Se comprobó la influencia de mobbing en dicha entidad mostrando un nivel alto de mobbing en los trabajadores, donde el nivel jerárquico provoca mobbing a sus subordinados.</p>
<p>26. “El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el</p>	<p>El 20% de trabajadores mencionan sentirse inseguros, acosados, e inestables en su lugar de</p>	<p>El mobbing incide considerablemente al desempeño laboral del trabajador, es necesario un</p>

desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la Ciudad de Quito” (Carrasco, 2020).	trabajo, sintiendo que son víctimas de mobbing.	protocolo que permita tomar las acciones debidas ante casos de mobbing.
27. “La espiral del mobbing” (Duque, 2003).	8% personas víctimas continuas de mobbing.	Esta espiral de mobbing identifica en qué fase se encuentra la víctima, al encontrarse en la tercera fase es preocupante ya que es un candidato ideal para presentar síndromes psicopatológicos como trastornos obsesivos, bipolar, depresión, ansiedad, y entre otros, estos provocados por el mobbing.
28. “El sector público y la necesidad de políticas laborales estudio de las causas y efectos del mobbing en el centro de salud N° 8 Cotocollao al norte de la ciudad de Quito” (Peñañiel, 2014).	El 9% de los trabajadores menciona que el trato de su jefe a ellos es malo, Un 48% menciona haber sentido algún momento síntomas psicósomática como irritabilidad, falta de memoria, cefaleas, alteraciones del sueño.	Existe falta de comunicación entre niveles jerárquicos, por ello algunos de sus trabajadores presentan síntomas psicósomáticos lo cual a la larga aumenta el fenómeno de mobbing.
29. “El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo” (Leymann, 1996).	Del 10% al 20% en Suecia se han registrado suicidios anuales con respecto a acoso psicológico en el trabajo. Del 20% al 40% aumentaron las jubilaciones anticipadas por malos ambientes psicosociales. Un 25% fueron sometidos a mobbing. Un 40% fueron víctimas de ataques por 2 a 4 personas.	En el mundo laboral, existen deficiencias con temas de organización y contenido de tareas y gestión, ocasionando riesgos psicosociales a los trabajadores, pues tanto hombres como mujeres son prestos para padecer este fenómeno.
30. “Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia” (Carvajal y Dávila 2013)	12 millones (9%) de trabajadores europeos son víctimas de mobbing. Según el Barómetro CISNEROS XI, en España	Se identifica que este fenómeno tiene algunas investigaciones, evidenciando ligeros avances a nivel regional,

	<p>el 13,2% (2,5 millones) son víctimas de este fenómeno.</p> <p>del dos mil seis al dos mil ocho aumento al 43% las personas víctimas de este riesgo psicosocial.</p>	<p>mientras que a nivel internacional se identifican desarrollos importantes.</p>
<p>31. “El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito” (Hidalgo, 2015).</p>	<p>Para el buen desempeño laboral se identifican factores como satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador. El 27% de los trabajadores consideran que existe un ambiente laboral positivo.</p>	<p>La investigación realizada establece que al existir un buen clima organizacional, se refleja un buen desempeño laboral.</p>
<p>32. “Administración: Un empresario competitivo” (Robbins y Coulter, 2013).</p>	<p>En 22 países se realizó una encuesta, el 78% de las empresas tienen normas éticas y códigos de ética declarados formalmente.</p>	<p>El adecuado manejo de las normas en las empresas genera un propicio desempeño laboral.</p>
<p>33. “Análisis del proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento de estrés y ansiedad en los trabajadores de empresas de servicios” (Zumárraga, 2020).</p>	<p>El 66% de los encuestados tuvo una baja satisfacción laboral por un riesgo psicosocial.</p>	<p>Los riesgos psicosociales deben ser tratados, de tal manera que genere un equilibrio en el desempeño laboral de los trabajadores.</p>
<p>34. “Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el período 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección” (Álava y Gómez, 2016).</p>	<p>El 59% de encuestados consideran que el ambiente de trabajo es regular.</p> <p>26% consideran malo.</p> <p>14% consideran bueno.</p> <p>1% consideran un muy buen ambiente de trabajo.</p>	<p>Se considera que el desempeño de servidores públicos es debido al manejo incorrecto de los Subsistemas de Talento Humano, por ello a largo plazo existe más renuncias al estar inconformes con la administración de talento humano.</p>

35. “Recursos humanos y rendimiento empresarial” (Bonache y Cabrera 2002).	El 100% de las empresas se apoya en las herramientas tecnológicas.	Las empresas tienen constantes cambios, tratando de crear un ambiente propicio para los trabajadores.
36. “Diagnóstico de mobbing o acoso psicológico en las empresas de la ciudad de Machala” (Valencia et al., 2012).	394 trabajadores fueron encuestados, el 30,9% pertenecientes a entidades públicas, 69,1% entidades privadas. El 20.5% mencionan haber sufrido hostigamiento diariamente.	Se evidencia que en las empresas tanto públicas como privadas de la ciudad de Machala, existe un gran porcentaje de trabajadores que son víctimas de mobbing,

Nota: Se detalla la información de cada artículo utilizado en la sistematización de Flores (2022).

Tabla 7

Artículos relacionados al mobbing y nivel de desempeño laboral en las empresas públicas de Quito durante el período 2011 al 2022.

Artículo	Autor	Incidencia de Mobbing	Nivel de desempeño laboral	Diseño y tipo de estudio	Instrumento	Año
2	Morillo Freddy.	23 de 146 trabajadores o sea el 15.75% son identificados con conductas de acoso, el 7% como acosadores principales.	Niveles de tensiones muy altos, relaciones agresivas hacia otros, conductas de desquites hacia otros trabajadores. Deserción laboral del personal nuevo.	Cualitativo	Entrevistas mediante preguntas abiertas y cerradas, período de investigación 2 años de observación y documentación de casos. Se valió para ello de triangulación Cuestionario de Leymann (LIPT – Versión español – INSAT) y método general de análisis de	2015

					redes sociales.	
3	Jhayya Romina.	Muestra 100 trabajadores , víctimas de mobbing, clasificados de la siguiente manera: tipo riesgo bajo 52%, tipo riesgo medio 33%, tipo riesgo alto 15%.	Desempeño bajo por carga de trabajo, existe desigualdad en las mujeres, evidenciando frustración y situaciones de conflicto en las misma.	Método inductivo-deductivo	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.	2020
4	Ávila Doris.	Población 59 trabajadores , 2,56% de inspectores ha receptado demandas de visto bueno por mobbing.	Carga de trabajo excesiva, presión por el rendimiento , problemas organizacionales o líderes poco cualificados , ha provocado nivel de desempeño bajo.	Inv. Cuantitativa	Encuesta, cuestionario, entrevista, observación.	2014
5	Auz Stefany.	43% de trabajadores afirma haber recibido ciertos comportamientos hostiles en el trabajo.	Bajo desempeño por discriminación o amenazas en el lugar de trabajo.	Investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo.	Encuestas.	2018
7	Carrasco Mayra.	Población 93 trabajadores	67% confirma haber	Cuantitativo.	Encuestas, entrevistas estructuradas	2020

		, el 20% es víctima de mobbing.	experimentado conductas que le provocan intimidación, miedo, angustia y desmotivación, afectando el desempeño laboral.		y herramienta LIPT 60.	
16	Hoel, Rayner, Cooper.	252 participante, en la VII encuesta nacional sobre condiciones de trabajo, el 7,3%, recibe amenazas de violencia física.	Agresiones verbales, rumores o aislamiento social, provocando un nivel de desempeño bajo.	Diseño cuantitativo, no experimental de alcance descriptivo y de temporalidad transversal.	Test Hamilton Escala 1 y la Escala Cisneros.	2017
28	Peñañiel Esther.	9% de trabajadores menciona que el trato de su jefe a ellos es malo.	Retención de información y manipulación de esta con el fin de ocasionar bajo desempeño laboral.	Inv. Cualitativa de campo exploratoria de carácter descriptivo.	Recopilación de encuestas y entrevistas.	2014
33	Zumárraga Dayanna.	No especifica	66% de trabajadores tuvo un nivel bajo de desempeño laboral.	Tipo cualitativo – descriptivo.	Análisis sistemático de artículos científicos.	2020

Nota: Se clasifica los datos informativos de los artículos científicos dentro de la Ciudad de Quito en el período 2011-2022 utilizados en la sistematización de Flores (2022).

IX. Análisis de la información

El análisis de información se presentó en tres matrices las cuales se analizó, como primera instancia en la matriz uno el número de artículo utilizados durante la sistematización, autores, tipo de muestra a la que pertenece, Ciudad/País y año; la cual permitió organizar los datos informativos de cada uno de los artículos. En la segunda matriz, se clasificó el nombre de artículo, población y muestra y conclusiones, los cuales ayudó a detallar cada artículo utilizado. Finalmente en la tercera matriz se clasificó los artículos científicos que fueron realizados en empresas públicas de la Ciudad de Quito durante el período 2011 al 2022, ubicando el número de artículo, autor, incidencia de mobbing, nivel de desempeño laboral, instrumento utilizado, diseño y tipo de estudio y año.

En base a la información clasificada en la matriz número tres con respecto a la problemática, los instrumentos utilizados para identificar el mobbing en las empresas públicas de Quito fueron los siguientes: entrevistas mediante preguntas abiertas y cerradas, cuestionario de Leymann LIPT versión español INSAT, dando como resultado 15.75% de trabajadores son identificados con conductas de acoso, cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial con un 15% de tipo riesgo alto son víctimas mobbing, encuesta, cuestionario, entrevista y observación dando como resultado al 2,56% de inspectores han receptado demandas de visto bueno por mobbing; de manera que se evidenció un nivel bajo de desempeño laboral en los trabajadores.

Tomando en cuenta los resultados desarrollados en puntos anteriores, se ha evidenciado que todos los artículos científicos trabajados en la sistematización tienen relación entre sí. Entidades públicas como entidades privadas hubo presencia de mobbing, pero enfocándonos en las empresas públicas evidenciamos que existen niveles de mobbing de tipo riesgo bajo, tipo riesgo medio y tipo riesgo alto, ocasionando un nivel de desempeño bajo en los trabajadores. Este riesgo psicosocial está presente en cualquier tipo de trabajo sin excepción, el acosador conforma grupos en los cuales aísla a la víctima, restringe canales de comunicación generándole desprestigio dentro de la empresa.

Estos aspectos causan reacciones emocionales negativas en la víctima, sin embargo el Área de Talento Humano de una empresa y/o organizaciones, al hacer el proceso de reclutamiento y proceso de selección, evalúa el índice emocional e índice cognitivo. Estas pruebas psicométricas muestran la conducta del candidato,

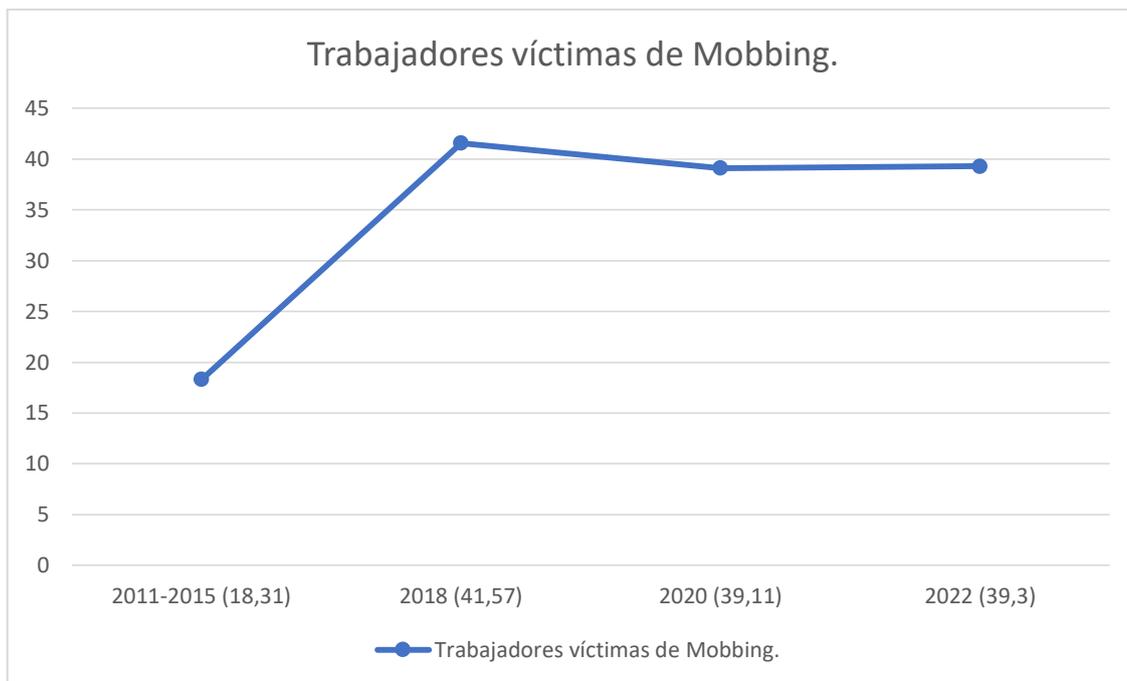
características y descripción del comportamiento, por ello se sugiere como medida de prevención elegir al mejor candidato, de modo que sume a la empresa un buen recurso. Garantizando a los demás trabajadores un buen ambiente laboral, y se mantenga ese compromiso y fidelidad hacia la empresa y/o organización, pues la salud psicológica y física del trabajador debe tomarse como prioridad.

La interpretación de la información utilizada en la sistematización se la hizo mediante tablas, donde se explica a detalle datos informativos y valiosos de cada artículo científico. En la tabla número siete de artículos relacionados a la temática, evidenciamos que existe un porcentaje alto de víctimas de mobbing, donde el sexo femenino predomina. De esta manera se verificó que si se cumplieron los objetivos planteados y preguntas de investigación; sin olvidar que la sistematización mantiene un diseño exploratorio.

Es así como se lo grafica de esta manera, una vez presentado los resultados en base a los artículos científicos leídos.

Figura 4

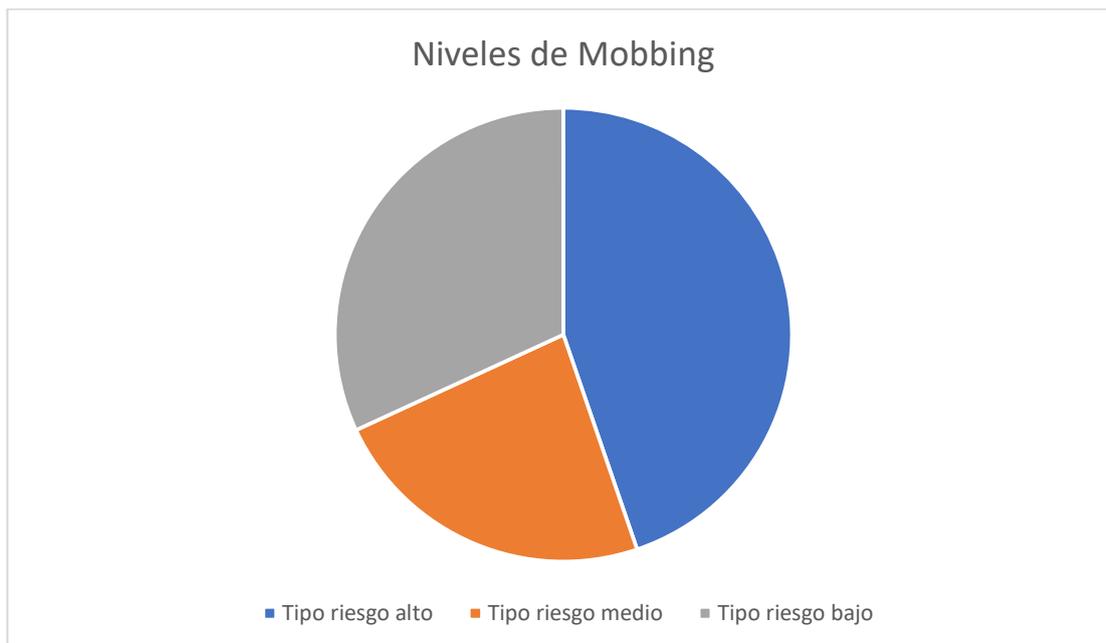
Incidencia de Mobbing en los trabajadores durante el período 2011 al 2022.



Nota: La figura muestra como en los últimos años el Mobbing en los trabajadores de Quito de empresas públicas ha ido aumentando y como éste se mantiene, sin mostrar una disminución considerable. Fuente: Flores (2022).

Figura 5

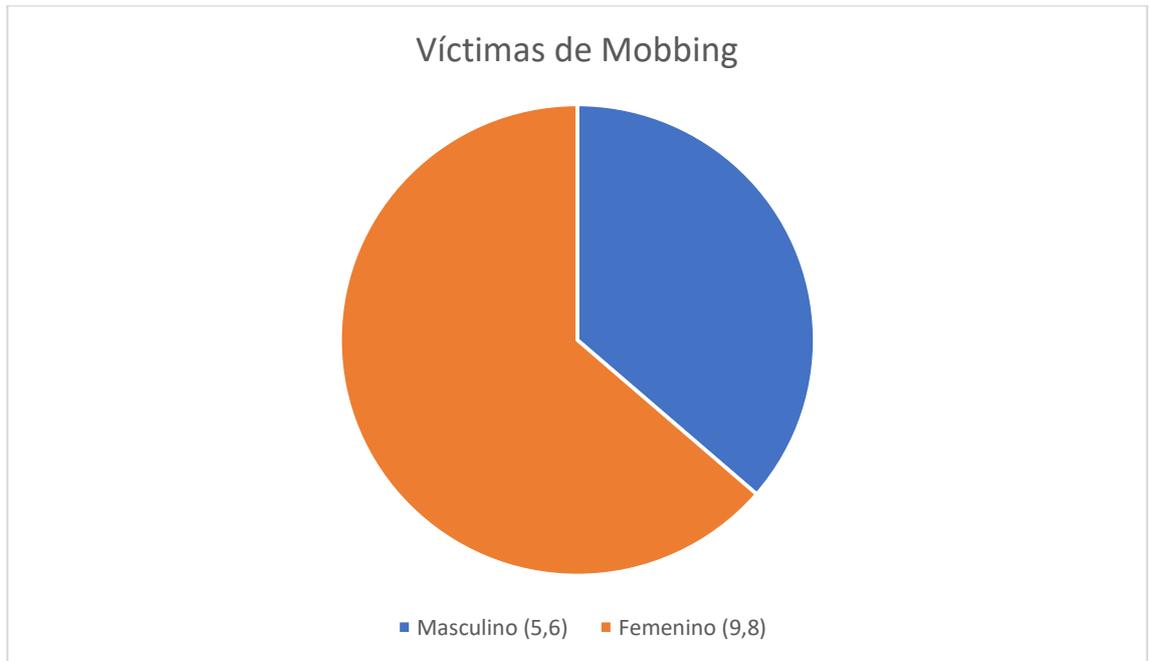
Tipo riesgo de Mobbing



Nota: La figura muestra el tipo de riesgo de Mobbing en los trabajadores de empresas públicas de Quito durante el 2011 al 2022 Fuente: Flores (2022).

Figura 6

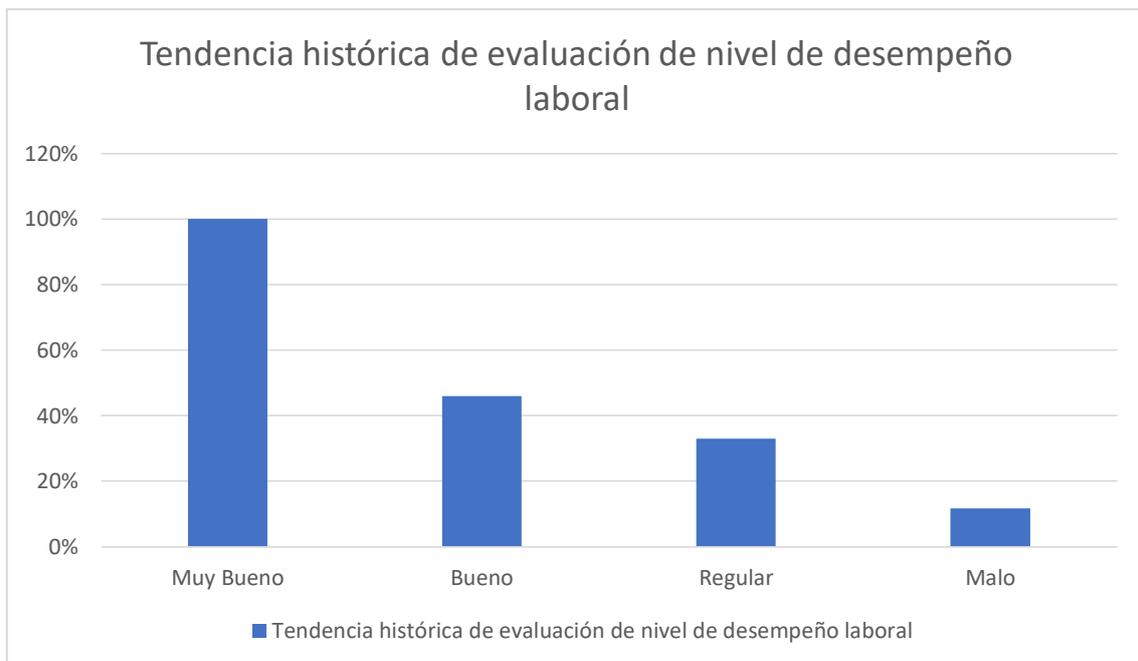
Género incidente como víctima de Mobbing



Nota: La figura muestra tanto el género masculino como femenino es víctima de Mobbing, sin embargo el género femenino con un porcentaje más alto como víctima de este riesgo psicosocial. Fuente: Flores (2022).

Figura 7

Tendencia histórica de evaluación de nivel de desempeño



Nota: La figura muestra un descenso del desempeño laboral en trabajadores con mobbing durante los últimos años. Fuente: Flores (2022).

SEGUNDA PARTE

X. Justificación

La presente sistematización se la ejecutó con el fin de analizar la incidencia de mobbing y como éste afecta el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de empresas públicas de Quito durante el 2011 al 2022. Por ello esta investigación tiene relación con el enfoque hermenéutico al ser este un enfoque que tiene tiempo de verificación y comprobación. De tal manera que se analizó información científica para describir este fenómeno y como influyó en el nivel de desempeño laboral del trabajador; sugiriendo medidas para prevenir o evitar el mismo. Este trabajo permitió demostrar como en los últimos años durante el período 2011-2022, este fenómeno ha ido aumentando y manteniéndose, pues tanto hombres como mujeres son víctimas de este riesgo psicosocial.

Un estudio realizado en una empresa pública de Quito con una población de 59 trabajadores utilizó el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60, analiza seis subescalas de acoso y añade quince ítems nuevos, mostrando un 7% de los trabajadores es víctima de mobbing (Beltrán, 2021). El mismo cuestionario se utilizó en otra empresa pública de Quito, realizada a 129 trabajadores, el 89% (86) de mujeres y 84% (27) de hombres son víctimas de mobbing; con un rango de edad entre 18-24 y 39-45 años con un 22% c/u, son propensos de mobbing (García, 2018). Un estudio aplicado a 85 trabajadores utilizando IVAPT-PANDO (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo), mostró que el 21,20% de mujeres entre 24 a 29 años y el 15,30% de hombres de 21 a 27 años son víctimas de mobbing (Torres, 2015).

En la legislación laboral de Ecuador, no existe una norma directa que trate el mobbing, por ello las empresas públicas no están preparadas para afrontar este fenómeno y la decisión más viable es despedir a la víctima ya que su nivel de desempeño laboral es bajo (Sánchez, 2017). En la constitución del Ecuador art. 66 numeral 3 literal a y b, expresa el derecho a la integridad personal; mientras que el Código de Trabajo art. 46 literal J menciona la conducta que el trabajador debe tener con otros trabajadores, lo que hace referencia a la causal de Visto Bueno del art. 172 numeral 8 (González, 2019).

En un artículo de prensa una ex trabajadora de una empresa pública relata su caso de mobbing, en el mes de Junio menciona haberse enterado estar embarazada y que

su jefe había solicitado su renuncia al subgerente, ella se negó a firmar y su jefe comenzó a menospreciar su trabajo (Angie, 2017). De este modo observamos que la situación en el país sobre este riesgo psicosocial ha tomado fuerza, pues el campo laboral se ve afectado y más la integridad física y psicológica de la víctima. Hoy en día es un problema que muchos trabajadores lo viven, pero muchos lo viven de forma silenciosa ya que temen ser despedidos, lo cual ocasiona inseguridades en la persona que a futuro se convierte en problemas psicopatológicos.

Es así como se pretende atenuar el problema en las empresas públicas en base a que la sociedad se informe adecuadamente sobre qué es el mobbing y que hacer frente a estos casos para tomar correctas decisiones. De esta manera la sistematización contribuirá a las diferentes áreas de la salud mental, a que los riesgos psicosociales, en este caso Mobbing sea tomado en cuenta y permita ver cuál es la realidad de este fenómeno en la sociedad. Permitiendo visualizar a los lectores a que si son víctimas de mobbing tomen decisiones prontas y no pongan en riesgo su salud física y psicológica ya que a largo plazo tiene consecuencias graves en la salud.

XI. Caracterización de los beneficiarios

Dentro de los elementos relevantes se considera en primera instancia tener claro que es Mobbing y las consecuencias que éste conlleva en el desempeño laboral del trabajador. El cual trata temas sobre el origen, características importantes, cuáles son los tipos de mobbing y a su vez las consecuencias de este. Identificando que en las empresas públicas de Quito se aplicaron diferentes test, arrojando porcentajes valiosos sobre la incidencia de mobbing en los trabajadores y como afecto el nivel de desempeño laboral de los mismos.

La población de estudio fueron trabajadores de empresas públicas de la Ciudad de Quito durante el período 2011-2022. El tipo de muestra de la presente sistematización mantiene un enfoque hermenéutico de tipo cualitativo con un diseño no-experimental de carácter exploratorio.

XII. Interpretación

La reflexión analítica que sustenta la sistematización está respaldada por los resultados de esta investigación cualitativa, en base a los artículos científicos hallados de mobbing. Por ello mediante los resultados presentados en la figura 4, figura 5 y figura 6, se evidenció que durante los últimos años el mobbing en las empresas públicas de Quito ha ido en aumento.

En la Figura 4 se muestra que para llegar a estos resultados se seleccionaron los artículos científicos relacionados al mobbing en la Ciudad de Quito a partir del período 2011 al 2022, posteriormente se identificó la muestra y población de esos artículos. Para así realizar la sumatoria de los porcentajes y división, el cual arroja los resultados finales presentados en la Figura 4. Finalmente observamos que durante el período 2011 al 2015 con el 18,31%, al período 2018 con el 41,57%, al período 2020 con el 39,11% y al período 2022 con el 39,9%, hubo trabajadores que fueron víctimas de mobbing.

Es así como en la figura 5 se tomó los resultados de los artículos científicos relacionados al mobbing en la Ciudad de Quito durante el período 2011 al 2022, se identificó el nivel de riesgo tanto alto, medio y bajo sobre el mobbing en los trabajadores. De esa manera se procedió hacer la sumatoria y división de estos, arrojando resultados con un tipo riesgo alto con el 44,77%, tipo riesgo medio 23,32%, y un tipo riesgo bajo con el 31,91%, son los niveles de riesgo en los trabajadores son este riesgo psicosocial.

Revisados los artículos científicos de mobbing en la Ciudad de Quito en el período 2011 al 2022, se procedió a identificar cual es la población más vulnerable ante este riesgo psicosocial. Se realizó la sumatoria de los resultados para que luego estos sean divididos y dando como resultado final el género masculino con el 5,6% y el género femenino con el 9,8% son víctimas de mobbing. Es así como se identifica que el género femenino con un porcentaje alto es víctima de este riesgo psicosocial.

En la figura 7 en base a los artículos seleccionados a la problemática se identifica que el nivel de desempeño laboral de una persona que es víctima de mobbing es bajo ya que recibe reiterados tratos hostiles afectando la salud mental y física de la persona, de modo que no logre completar las actividades asignadas, y éste no sea un recurso útil para la empresa. Pues bien la salud mental de la víctima va en deterioro hasta el punto de presentar daños psicopatológicos, si este fenómeno no es tratado a tiempo.

La víctima al aguantar los tratos hostiles se evidencia que estaría en la fase tres propuestas por Leymann, explicado anteriormente, dentro de esta fase se identifica la espiral de mobbing que muestra de manera progresiva el agravamiento del problema hasta ser insostenible. Por ello la vida profesional de la víctima tiene un descenso ya que la persona teme que en un próximo trabajo le suceda lo mismo y opta por aislarse, al ir recopilando la información de esta problemática se evidenció que hubo casos de suicidio de víctimas por mobbing, al no buscar ayuda profesional a tiempo.

El mobbing no siempre viene directamente de un jefe, pero si es el caso en la mayoría de las empresas públicas según lo leído de los artículos científicos, puede darse incluso desde subordinados a su jefe ya sea porque no aceptan el cambio de jefe, a su vez puede darse a que un grupo de trabajadores hostigue a uno solo. Las causas que conducen el mobbing son muchas veces porque unos trabajadores destacan más que otros y en otras ocasiones se da por discriminación ya que no aceptan el sexo, raza o religión al cual el trabajador pertenece.

El interés de las empresas públicas es que sus trabajadores sean productivos y existe una falta de organización de estas, sin embargo en otras empresas públicas si se prioriza la salud de sus trabajadores ya que es la base para generar compromiso y fidelidad a la misma. Muchas de ellas realizan programas de prevención ante estos casos de modo que ayude a fomentar un ambiente saludable y próspero, así el nivel de desempeño laboral no se vea afectado.

Las acciones que tomaron las empresas públicas de Quito frente a casos de mobbing, fue despedir a los hostigadores con visto bueno. En otros casos se despidió a la víctima ya que no cumplía con los objetivos de la empresa y hubo un nivel de desempeño laboral bajo del mismo. Y en otros casos los gerentes y jefes de la empresa aplicaron test a sus trabajadores para saber si alguno de ellos era víctima de mobbing con el fin de tomar decisiones correctas y ver por salud y bienestar de sus trabajadores.

Frente a este riesgo psicosocial se identifica unas fases importantes que son blanco de acoso, se da inicio al acoso psicológico, posteriormente se abre el conflicto donde la víctima al tratar de defenderse solo consigue ser hostigada con más fuerza, en la tercera fase intervención de los superiores, la víctima es rechazada y marginada por sus compañeros de trabajo, finalmente en la fase de huida la víctima no puede seguir más en su entorno laboral ya que su estado de salud no es adecuado y necesita ser tratado/a.

Por ello como medidas preventivas para evitar un nivel bajo de desempeño laboral se sugiere que las empresas públicas deben elegir bien a sus candidatos al momento de contratarlos, ya que la entrevista es el punto clave seguido de aplicación de pruebas psicométricas donde visualiza el índice emocional e índice cognitivo del posible contratado. De igual forma se sugiere insertar la encuesta de Leymann que es específica para detectar mobbing dentro de una empresa. Dar información a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y definir protocolos de actuación frente a casos de mobbing.

XIII. Principales logros del aprendizaje

Dentro de lo aprendido al hacer la investigación fue adquirir conocimiento sobre una problemática en específico y sugerir ideas preventivas frente a un riesgo psicosocial, así desarrollar habilidades y actitudes frente a la lectura con un pensamiento crítico. Mi formación académica me ayudó a entender que existe distintos ámbitos de intervención frente a un riesgo psicosocial. La práctica de investigación generó un producto el cual sea de interés para aquellos individuos que tengan la necesidad de aclarar que es mobbing y cómo actuar frente a ellos.

En el proyecto se logró cumplir con el objetivo general identificando y durante la sistematización se plantearon tres objetivos, de modo que como primer objetivo se logró analizar la información científica frente al fenómeno mobbing en empresas públicas de Quito, de igual forma en el objetivo dos se logró describir cual fue el nivel de desempeño laboral víctimas de mobbing, y finalmente en el objetivo tres se logró sugerir medidas preventivas para evitar el mobbing y exista un ambiente el cual motive al trabajador a realizar sus funciones correctamente. Cumpliendo de esta manera con todos los objetivos de la sistematización.

Frente a elementos de riesgo al realizar la investigación no se encontró ninguno, sin embargo como la población en bien definida se debe hacer una búsqueda exhaustiva de los artículos científicos referentes a la problemática. Como elemento innovador a base de esta experiencia es generar una nueva visión de la problemática estudiada y generar nuevos conocimientos a los lectores. De tal modo que genere impacto al grupo de investigación en base a que la sociedad genere hábitos adecuados en su lugar de trabajo y sea consciente de los efectos negativos que este riesgo psicosocial con lleva en la salud física y mental del trabajador.

El deterioro de la persona que padece de este fenómeno es a gran escala, ya que en la víctima existe desgaste mental. Ocasionando un nivel bajo de desempeño laboral,

al no poder concentrarse ya que existe fallos en la memoria, debido al hostigamiento que recibe. De igual forma se ve afectada la autoestima y autoconfianza en el espacio de trabajo, y esto al no ser tratado a tiempo, a largo plazo puede generar problemas psicopatológicos.

No solamente se ve afectado el área laboral si no también la relación entre familia y amigos/as. Como segundo punto las empresas públicas también son las afectadas, ya que produce malestar en los puestos jerárquicos al ver que sus trabajadores hay disminución de la productividad, generando pérdidas económicas y hasta desprestigio a la misma. Y es allí donde se debe intervenir para saber cuál es el motivo de este y generar un ambiente propicio para los trabajadores.

XIV. Conclusiones

Se concluye que tanto el eje con las perspectivas teórico conceptuales posibilitaron el análisis y desarrollo de la sistematización, al ser el mobbing un factor ampliamente determinado en las relaciones laborales dentro de las empresas públicas de servicios de la Ciudad de Quito lo que ha ocasionado un desempeño laboral bajo según los datos registrados en la sistematización.

En cuanto al primer objetivo referido al análisis de información científica relacionado al mobbing en empresas públicas de Quito, se cumplió satisfactoriamente al analizar la información científica de los artículos hallados por lo tanto se concluye que existe pocas investigaciones a nivel nacional de este fenómeno, mediante los datos obtenidos el mobbing tiene múltiples causas y consecuencias en la vida profesional y personal de la víctima, año tras año el índice de víctimas ha ido en aumento y muchas empresas no están preparadas para tomar las acciones debidas, lo más viable es despedir al acosador con visto bueno.

Con relación al segundo objetivo referido al nivel de desempeño laboral de los trabajadores que son víctimas de mobbing, se cumplió satisfactoriamente ya que mediante el análisis de los artículos científicos dio como resultado que tanto el género masculino como femenino son víctimas de este fenómeno con un alto índice en el género femenino del 9.8%; ocasionando un bajo desempeño laboral que posteriormente opta por abandonar su trabajo.

Con respecto al tercer objetivo, se cumplió satisfactoriamente al proponer medidas preventivas que ayudarán a las empresas públicas de Quito tomar conciencia sobre los efectos negativos que conlleva el mobbing al trabajador, y se pueda mejorar continuamente las funciones y productividad del mismo; generando un ambiente

propicio de trabajo a todos/as los/as trabajadores, y por ende no genere pérdidas económicas a las entidades debido a un bajo desempeño laboral.

Como principales hallazgos se concluye que existe falta de comunicación y organización en las empresas públicas se servicios de Quito, frente a casos de mobbing, lo que ocasiona un nivel bajo de desempeño laboral; al mismo tiempo las entidades deben crear un plan de intervención sobre salud laboral, puesto que este riesgo psicosocial debe dejar de ser un tabú al ser una problemática que no solamente afecta la vida profesional de la víctima sino que también afecta en lo personal y social.

XV. Recomendaciones

Desarrollar actividades en las empresas públicas sobre prevención de este riesgo psicosocial mediante capacitaciones, al ser importante crear un ambiente laboral adecuado el cual no afecte el desempeño laboral, de igual forma las empresas públicas con más de 50 empleados tienen la obligatoriedad de elevar un plan de prevención, tomando en cuenta que al realizar estas actividades no es un gasto social y más bien es una inversión productiva dentro de las entidades.

Mediante la investigación realizada se estima que el presente contribuya a impulsar la investigación de este riesgo psicosocial, ya que es necesario y prioritario la salud mental de los trabajadores en las empresas públicas pertenecientes a Quito y no solamente en estas entidades sino a nivel general; como hemos observado trabajar en un espacio en condiciones no aptas para el trabajador conlleva consecuencias graves a largo plazo.

En la actualidad no se aplican sanciones correctas para los acosadores, por lo tanto se recomienda que la entidad al detectar en su trabajador un bajo desempeño laboral dar seguimiento al mismo, y que el Estado cree mecanismos de defensa eficaces los cuales garanticen el derecho de los trabajadores a laborar en un espacio libre de violencia.

Es recomendable tomar en cuenta las medidas preventivas propuestas durante la sistematización ya que van encaminadas a que tanto jefe como subordinado mantengan ética, respeto, tolerancia; de modo que las funciones de cada uno se las ejerza adecuadamente e ir potencializando las mismas, es importante la comunicación y en ocasiones implementar juegos de roles que permite en las entidades la exclusión y discriminación, dado a que el acosador si es el caso podrá experimentar el ponerse en el lugar de la víctima y de cierta manera comprender lo que es sufrir de mobbing, cabe recalcar que esta actividad debe ser dirigido por profesionales en el tema.

Durante el análisis, es necesario informarse acerca del mobbing y de cierta manera como dar respuesta a éste en caso de ser víctimas de este, por ello es recomendable denunciar y acudir a un profesional a tiempo; al ser una problemática que afecta considerablemente en la vida profesional y personal del trabajador.

XVI. Referencias

Álava Loor, M. Á., & Gómez Valverde, K. A. (2016). Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el período 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección.
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>

Arciniega, R. S. (2009). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 13-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf>

Angie. (2017). Las víctimas de acoso laboral en Ecuador cuentan sus historias. *El comercio*, 1. <https://www.elcomercio.com/actualidad/victimas-acosolaboral-ecuador-testimonios-denuncias.html>

Auz Chávez, S. C. (2019). *Análisis del acoso laboral (Mobbing) en instituciones públicas dentro de la Ciudad de Quito y posibles consecuencias en el rendimiento de los empleados* (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
<https://n9.cl/g3ikz>

Ávila Molina, D. V. (2014). *Propuesta de reforma para establecer el acoso laboral en el código de trabajo* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3995/1/T-UCE-0013-Ab-259.pdf>

Beltrán Cruz, J. E. (2021). El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial, aplicado al personal de una institución pública de movilidad en la ciudad de Quito. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4314>

Benavides Baquero, M. B. (2020). *El mobbing y su influencia en el afrontamiento del estrés en la empresa GINSBERG, de la Ciudad de Quito, en el año 2019* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica).
<https://n9.cl/km9in>

- Bonache, & Cabrera. (2002). Recursos humanos y rendimiento empresarial. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n24/n24a05.pdf>
- Camacho, M. L. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la Ciudad de Quito*. <https://n9.cl/zvqp2>
- Carvajal Oroz, J. G., & Dávila Londoño, C. A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 29(49), 95-106. <https://n9.cl/7qt18>
- Chávez, S. C. (Mayo de 2018). *Análisis del acoso laboral (mobbing) en instituciones públicas dentro de la ciudad de Quito y posibles consecuencias en el rendimiento de los empleados*. <https://n9.cl/g3ikz>
- Carrasco Camacho, M. L. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <https://n9.cl/zvqp2>
- Cobos Lazo, F. A. (2022). *Psicología de la salud ocupacional: salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica*. Instituto Superior Tecnológico American College. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/216777>
- Duque, M. B., Jaca, L. M., & Barea, M. J. B. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23(84), 71-82. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808408.pdf>
- Escartín-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C., & Rodríguez-Carballeira, Á. (2015). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en psicología*, 23(110-111), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1332/133217282001.pdf>
- García García, C. E. (2018). *Análisis situacional del acoso laboral o mobbing en la empresa corredor central norte, distrito metropolitano de Quito, año*

2018 (Bachelor's thesis).

<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/4757>

González Cajas, M. A. (2019). *El acoso laboral o mobbing en el Ecuador* (Bachelor's thesis). <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3252>

Hermosa Torres, E. P. (2017). *El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <https://n9.cl/qneh1>

Hidalgo Averos, J. P. (2015). *El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. En la matriz en la ciudad de Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7519/1/T-UCE-0007-336i.pdf>

Hoel, H., Rayner, C. y Cooper (1999). "Acoso laboral". En: *Revista Internacional de Psicología Industrial y Organizacional*, vol.14 1999, John Willey.

<http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/619/375>

Jhayya Bayas, RA (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en los servidores de la unidad de análisis financiero y económico (UAFE), Quito–Ecuador.

<https://n9.cl/51plk>

Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.

<https://n9.cl/l4ggk>

Martínez, M. (2015). Hermenéutica y análisis del discurso como método de investigación social. *Paradigma*, 23(1), 9-30.

<http://revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/3049/1442>

Merino Isuiza, R. A. (2021). El método hermenéutico en la investigación literaria.

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6190>

- Mieles Salguero, J. A. (2020). *Reinversión de la carga probatoria en el trámite de visto bueno por acoso laboral, garantiza el derecho a la defensa* (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2020.).
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4147/1/T-ULVR-3452.pdf>
- Morillo Velasteguí, F. (2015). *Estudio de las relaciones de acoso laboral mediante el análisis de redes sociales* (Tesis de grado, Quito: USFQ, 2015).
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4050/1/120323.pdf>
- Muñoz, M. M. (2021). La actualidad del método hermenéutico de Friedrich Schleiermacher. *Escritos*, 29(62), 56-72. <https://n9.cl/bpkyq>
- Obeso, C., Serrano R. & Menchón, E. (2003). Calidad del trabajo en la Europa de los quince: el acoso moral. Madrid, España: Randstad.
<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf>
- Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción psicológica*, 4(2), 107-128.
<https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758005.pdf>
- Oñate, R. (2016). El método hermenéutico en la investigación cualitativa.
<https://n9.cl/lgep0>
- Peñafiel Ruiz, E. A. (2014). *El sector público y la necesidad de políticas laborales estudio de las causas y efectos del mobbing en el centro de salud N° 8 Cotacollao al norte de la ciudad de Quito* (Bachelor's thesis).
<https://n9.cl/0cpmc>
- Roca, L. B. (2002). El " Mobbing" o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2516767>

- Rojo, J. V., & Cervera, A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Editorial Tébar.
<https://n9.cl/uqyzo>
- Sánchez, M. P. S. (2017). El mobbing o acoso moral en el trabajo: análisis del caso ecuatoriano. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 1(1), 1-10.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297490>
- Soliva, M. P. (2007). Entorno laboral y mobbing. <https://n9.cl/c0w7z>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2013). Administración: Un empresario competitivo.
<https://n9.cl/td9f6>
- Torres Villacrés, W. J. (2015). *Acoso psicológico “mobbing” y estrés laboral en los servidores y trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional* (Master's thesis, Quito: UCE).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7823>
- Trujillo, M., Valderrabano, M. H. R., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar Rev Ciencias Adm y Soc* [Internet]. 2007; 17 (29): 71–91.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Valencia-Elizalde, M. L., Jurado-Campos, J. E., & Tinoco-Egas, R. A. Q. U. E. L. Diagnóstico de mobbing o acoso psicológico en las empresas de la ciudad de Machala. <https://n9.cl/9huveo>
- Verona Martel, M. C., & Santana Mateo, R. (2012). El Mobbing: un problema ético en la gestión de empresas. *Ciencia y sociedad*. <https://n9.cl/tj0phi>
- Zambrano-Vera, T. I., & del Monserrate Ruíz-Cedeño, S. (2020). El acoso laboral como factor determinante en la productividad de las empresas públicas. Caso de Estudio Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 41-58.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1143/1764>

Zumárraga Nieto, D. B. (2020). *Análisis del proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento de estrés y ansiedad en los trabajadores de empresas de servicios* (Bachelor's thesis).

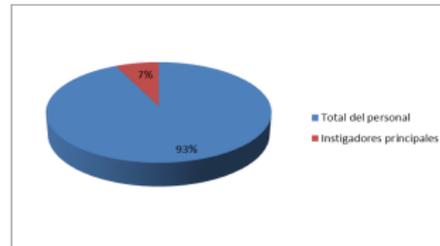
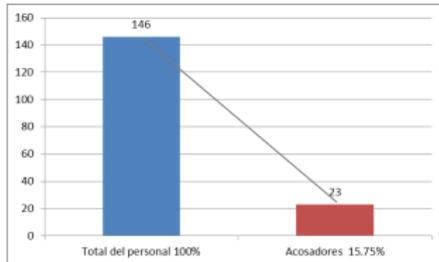
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19562/1/UPS-TTQ176.pdf>

XVII. Anexos

A continuación se presentan los anexos que ayudaron a identificar la incidencia de mobbing y su nivel de desempeño laboral en las empresas públicas de servicios en la Ciudad de Quito durante el período 2011 al 2022.

Anexo 1 del Art. 2

Porcentaje de trabajadores identificados con conductas de acoso en las relaciones laborales. Porcentaje de trabajadores identificados como acosadores principales.



Anexo 2 del Art. 3

Tabla 7. Caracterización de la Muestra

TIPO DE GÉNERO DE LA POBLACIÓN	
Hombres	64
Mujeres	36
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Tabla 23. Acoso Laboral

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	52%	33%	15%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 20. Acoso Laboral

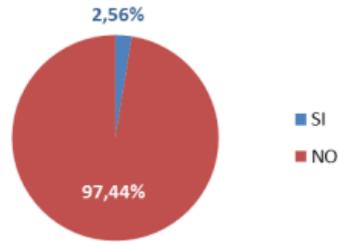


Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Anexo 3 del Art. 4

Ilustración 9: ¿Ha receptado demandas de visto bueno por acoso laboral?



Fuente: Encuesta

Anexo 4 del Art. 5

Tabla II

Cálculo de la muestra (número de empleados públicos) a ser encuestados.

MUESTRA CON PROPORCIONES		
Variabes	Valores	
Población	88.637	
Intervalo de confianza	95%	
Z	1,9600	=
Probabilidad a favor	50%	DISTR.NORM.ESTAND.IN
Probabilidad en contra	50%	V(C6/2+0,5)
Error de estimación %	10%	
Tamaño de muestra	96	=
		REDONDEAR.MAS((C7^2
		*C8*C9)*C5/(C10^2*(C5-
		1)+C7^2*C8*C9);0)

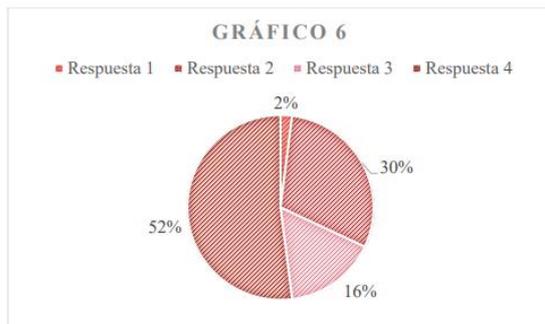
Nota. Cálculo de la muestra, lo que se refiere al número de empleados públicos a ser encuestados.

6.- Cree usted que ser víctima acoso laboral influye en el cumplimiento de obligaciones y realización de tareas

- No afecta
- Sí, afecta un poco
- Sí, afecta de forma moderada
- Sí, afecta de manera significativa

Gráfico 6

Análisis de la sexta pregunta de la encuesta corrida.



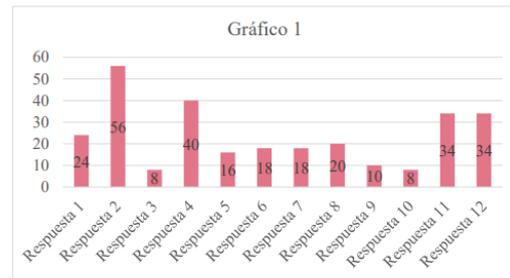
Nota. El gráfico corresponde a las respuestas de la sexta pregunta que compone la encuesta corrida.

1.- De los comportamientos mencionados a continuación, señale uno o más que usted a experimentado durante su experiencia laboral:

- Le han ignorado
- Le han gritado o elevado la voz
- Le han amenazado de daños o perjuicios
- Ha sido víctima de rumores o calumnias
- Se han referido a usted con apodosos o insultos
- Le han regañado o rebajado frente a otros
- Le han reducido responsabilidades laborales sin justificación
- Han menospreciado sus aciertos y/o logros
- Han alterado-saboteado mi correo, trabajo o encargos
- Han hecho énfasis constante en alguno de mis fallos
- Sobrecarga injustificada de trabajo
- Le han hecho bromas de mal gusto o irrespetuosas

Gráfico 1

Análisis de la primera pregunta de la encuesta corrida.



Nota. El gráfico corresponde a las respuestas de la primera pregunta que compone la encuesta corrida.

Anexo 5 del Art. 7

Gráfico 7
Resultados acoso laboral según el sexo



Fuente y elaboración propias

Gráfico 8
Resultados de evaluación de desempeño 2016



Fuente: Institución donde se desarrolló el estudio
Elaboración propia

Gráfico 9
Resultados de evaluación de desempeño 2017



Fuente: Institución donde se desarrolló el estudio
Elaboración propia

Gráfico 10
Resultados de evaluación de desempeño 2018



Fuente: Institución donde se desarrolló el estudio
Elaboración propia

Gráfico 11
Resultados de evaluación de desempeño 2019



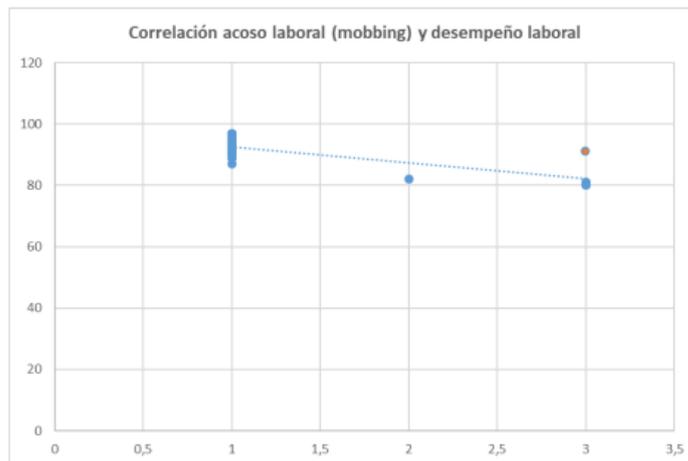
Fuente: Institución donde se desarrolló el estudio
Elaboración propia

Gráfico 12
Histograma de tendencia en evaluación de desempeño años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020



Fuente: Institución donde se desarrolló el estudio
Elaboración propia

Gráfico 13
Correlación acoso laboral (*mobbing*) y desempeño laboral





Fuente y elaboración propias

Anexo 6 del Art. 16

Tabla 1. Indicadores descriptivos de la muestra

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	123	48,8
Femenino	129	51,2

Tabla 3. Medidas de Tendencia Central de Acoso Laboral y Ansiedad

	Número de Participantes	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Test de Hamilton	252	0,00	80,00	23,5833	17,92139
Escala Cisneros	252	0,00	70,00	23,5119	16,20326

Anexo 7 del Art. 28

FIGURA 9 TABULACION PREGUNTA 9

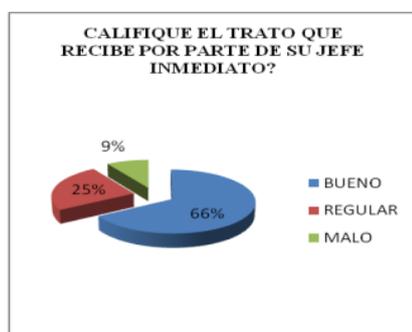


FIGURA 12 TABULACION PREGUNTA 10



Anexo 8 del Art. 33

la tensión financiera, un 65% experimentó niveles de agotamiento por falta de realización personal, un 66% tuvo baja satisfacción laboral (Khamisa et al., 2017); en los estudios también se evidencian

Anexo 9 del Art. de Beltrán, 2021.

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

Anexo 9 del artículo científico de García, 2018.

Tabla 22:
Cuadro Comparativo de Género

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE	OBSERVACION
Femenino (0)	11	11%	No han sufrido acoso
Femenino (>0)	86	89%	Han sufrido acoso
Total	97	100%	
Masculino (0)	5	16%	No han sufrido acoso
Masculino (>0)	27	84%	Han sufrido acoso
Total	32	100%	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carlos García

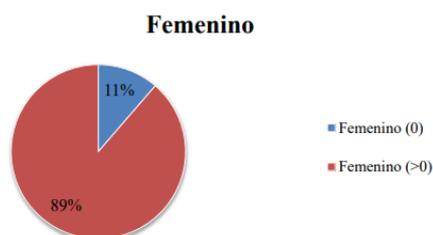


Tabla 23:
Indicador de Edades

VARIABLE	INDICADORES	TOTAL	PORCENTAJE
Edad	18 a 24 años	28	22%
	25 a 31 años	24	19%
	32 a 38 años	27	21%
	39 a 45 años	29	22%
	Más de 46 años	21	16%
Total		129	100,0%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carlos García

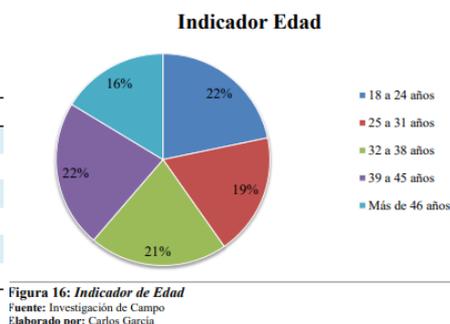


Figura 16: Indicador de Edad
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carlos García

Anexo 10 del artículo científico de Torres, 2015.

Cuadro 14: Consolidación de datos de Violencia y Acoso Psicológico

REGÍMEN LABORAL	EDAD	Presencia de Violencia y Acoso Psicológico		Intensidad de Violencia y Acoso Psicológico				Violencia y Acoso Psicológico						Testigo de Violencia y Acoso Psicológico						Responsable de la Violencia y Acoso Psicológico								
		Alto		Alta		Media		Alto		Medio		Nulo		Sí		No		Superiores		Compañeros		Subordinados						
		f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%					
LOSEP	Hombres	21 - 27	13	15,30%	10	11,80%	3	3,50%	9	10,60%	3	3,50%	1	1,20%	11	12,90%	2	2,40%	10	11,80%	3	3,50%						
		28 - 34	12	14,10%	9	10,60%	3	3,50%	6	7,10%	3	3,50%	3	3,50%	10	11,80%	2	2,40%	8	9,40%	4	4,70%						
		35 - 41	6	7,10%	4	4,70%	2	2,40%	4	4,70%			2	2,40%	3	3,50%	3	3,50%	5	5,90%	1	1,20%						
		42 - 48	1	1,20%	1	1,20%							1	1,20%			1	1,20%							1	1,20%		
		49 - 55	5	5,90%	3	3,50%	2	2,40%	2	2,40%	1	1,20%	2	2,40%	3	3,50%	2	2,40%	3	3,50%	2	2,40%						
LOSEP	Mujeres	24 - 29	18	21,20%	12	14,10%	6	7,10%	8	9,40%	4	4,70%	6	7,10%	13	15,30%	5	5,90%	15	17,60%	3	3,50%						
		30 - 35	12	14,10%	11	12,90%	1	1,20%	6	7,10%	5	5,90%	1	1,20%	10	11,8	2	2,40%	5	5,90%	7	8,20%						
		36 - 41	5	5,90%	3	3,50%	2	2,40%	2	2,40%	1	1,20%	2	2,40%	4	4,70%	1	1,20%	4	4,70%	1	1,20%						
		42 - 47	3	3,50%	3	3,50%			3	3,50%					2	2,40%	1	1,20%	1	1,20%	2	2,40%						
		48 - 53	3	3,50%	3	3,50%			3	3,50%					3	3,50%			3	3,50%								
Código de Trabajo	Hombres	34 - 38	1	1,20%	1	1,20%			1	1,20%					1	1,20%									1	1,20%		
		39 - 43	2	2,40%	2	2,40%					2	2,40%			1	1,20%	1	1,20%	2	2,40%								
		44 - 48	2	2,40%	1	1,20%	1	1,20%	1	1,20%			1	1,20%	2	2,40%			2	2,40%								
		49 - 53	1	1,20%			1	1,20%							1	1,20%			1	1,20%								
		54 - 58	1	1,20%	1	1,20%			1	1,20%					1	1,20%			1	1,20%								
TOTAL		85	100%	64	75,30%	21	24,70%	46	54,10%	20	23,50%	19	22,40%	66	77,60%	19	22,40%	60	70,60%	24	28,20%	1	1,20%					

Fuente: Investigación sobre Acoso Psicológico "Mobbing" y Estrés laboral 2015

Anexo 11 del artículo científico de Angie, 2017 una trabajadora que relata malos

tratos en su espacio de trabajo.

Reubicación de área de trabajo sin justificación

Angie (empleada pública): "Trabajo en una institución pública desde abril del 2017. Jamás trabajé en el sector público, pero aproveché la oportunidad.

Fui **contratada** como líder de un área donde también se desempeña una señora con nombramiento, motivo por el cual salía a la hora que quería, iba al almuerzo dos horas, no trabaja con parámetros de optimización de procesos, entre otras falencias.

Yo llegué a cambiar esos comportamientos y eso molestó a algunos de mis compañeros. En junio, me enteré que yo estaba embarazada. Le notifique a mi jefa de ese entonces. Pero en mayo fueron las elecciones presidenciales y semanas después empezó el **cambio de autoridades**. Al puesto de mi jefa vino un ingeniero muy amigo de la señora que trabaja conmigo.

El primer día solicite una cita con él para tratar asuntos pendientes y urgentes y me dijo que lo esperara **después del horario laboral**, pero hasta las 19:00 no me atendió. La situación se repitió por varios días.

Después de dos semanas, mi subgerente me avisó que el nuevo jefe **había solicitado mi renuncia**. En mi estado les dije que no iba a ponerla. Me dijeron que **mi hoja de vida** estaba manchada en el sector público por no querer renunciar, y que se me complicaría conseguir un puesto similar".

Mi jefe comenzó a menospreciar mi trabajo, puso a cargo a la señora que trabajaba conmigo. Me dijo que ella se iba a hacer cargo porque **yo no le doy confianza**.

Me solicita información o reportes con poco tiempo de anticipación y si no entrego esos trabajos me llama la atención con memo. Pidió la revisión de mi hora de entrada y salida.

Ahora estoy con permiso de maternidad, pero no quiero renunciar por mi bebé, al menos este año. No denuncié mi caso porque he escuchado que estos casos son difícil de ganar para un trabajador, debería contratar abogado y gastar mucho dinero.