



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**PERCEPCIONES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL  
SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

**Autor(a)**

Guañuna Collaguazo Joselyn Lissbeth

**Tutor(a)**

Mgs. Irina Alejandra Freire Muñoz

QUITO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Psicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 15 días del mes de Julio de 2021, firmo conforme:

Autor: Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo

Firma:



Número de Cédula: 1723848477

Dirección: Pichincha, Quito, Calderón.

Correo Electrónico: [guanunajoselyn@indoamerica.edu.ec](mailto:guanunajoselyn@indoamerica.edu.ec)

Teléfono: 0981519502

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PERCEPCIONES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo, para optar por el Título Psicólogo General.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 15 de Julio del 2021.



Mgs. Irina Alejandra Freire Muñoz

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 15 de Julio 2021



Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo  
1723848477

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PERCEPCIONES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE QUITO” previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 15 de Julio de 2021

.....

MSC. Paulina del Rocío Pérez Pérez  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

MSC. Diana Carolina Montero Medina  
VOCAL

.....

MSC. Verónica Silva Jiménez  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

La presente investigación dedico a mis padres Manuel y Susana que amo con todo mi corazón, que han sido el pilar fundamental en mi vida para seguir adelante y para seguir construyendo mis sueños porque sin el apoyo incondicional que me han brindado, no estaría aquí y ahora, dedico a ellos este trabajo por el gran amor, la dedicación y el esfuerzo que me han entregado día a día para ser una buena persona, como siempre me han inculcado.

Y ahora también dedico este trabajo a mí misma como símbolo que se pueden alcanzar los sueños con esfuerzo y dedicación a pesar que en algún momento vi muy lejos lograr este sueño hecho realidad, pero ahora el sentir esta alegría de haber alcanzado mi título universitario me sigue motivando a seguir adelante, a seguir esforzándome y a trabajar por lo que sigue anhelando mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por cuidar de mis pasos a lo largo de este camino y por su bondad infinita de permitirme llegar a esta etapa en mi vida, por tener la oportunidad de empezar y culminar mi etapa de vida universitaria que ha sido un camino lleno de aprendizajes, en el que he vivido momentos innumerables que los llevare en mi mente y en mi corazón.

A mis padres, que son el pilar fundamental de mi vida, a mi hermana Nelly y a mis dos sobrinas Maite y Anabel que son las personas que siempre llevo en mí, son ellos mi motivación y esa fuerza para seguir adelante y para seguir cumpliendo logros como haber alcanzado mi profesión. Gracias a ellos porque están siempre a mi lado incondicionalmente y porque son muy importantes para mí.

Sin dejar a un lado, a mis amigos Daniela, Camila, Cristina y Santiago, gracias por su amistad, por estar ahí en los momentos de logros y en los momentos más difíciles que hemos atravesado en nuestra carrera, por el apoyo, risas, tristezas, alegrías y todas las experiencias que hemos compartido juntos como amigos.

También agradezco a una persona especial en mi vida que estuvo incondicionalmente para mí por sus palabras de aliento, por motivarme a cumplir este sueño y porque en su momento formo parte de mi vida y de mi corazón.

A mi tutora, Irina Freire mi más sincero agradecimiento por el apoyo, la paciencia, la dedicación y la gran ayuda que me ha brindado en este proceso de mi titulación. Además de ser una excelente profesional y ejemplo a seguir. Y a todos mis profesores de carrera que aportaron en mí, con sus conocimientos para llegar a ser una profesional de éxito.

## **INDICE DE CONTENIDOS**

<b>PORTADA .....</b>	<b>I</b>
<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCCIÓN. ....</b>	<b>2</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES. ....</b>	<b>15</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>21</b>



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA: PERCEPCIONES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES  
DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE QUITO**

**AUTOR:** Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo

**TUTOR:** Mgs. Irina Alejandra Freire Muñoz

**RESUMEN EJECUTIVO**

En investigaciones realizadas en América Latina se evidencia una estadística importante sobre acoso psicológico en ambientes laborales que trae como consecuencias varios efectos negativos en la salud mental de los trabajadores. Este estudio tiene como propósito analizar la percepción sobre el acoso psicológico en el ambiente laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Quito, y para el efecto es necesario identificar los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico y describir los efectos en la salud mental de las víctimas. El diseño metodológico es cualitativo de tipo descriptivo, con la técnica de la entrevista semi estructurada a 6 participantes que laboran en instituciones del sector público en la ciudad de Quito. Se utiliza el método de análisis de contenido para sistematizar los datos cualitativos. Entre los principales resultados y conclusiones se evidencia que los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico son la comprensión objetiva del problema, efectos psicológicos como estrés, ansiedad, baja auto estima, tensión, la confrontación como comportamiento violento de las víctimas y la insuficiente decisión individual e institucional para afrontar el acoso.

**DESCRIPTORES:** Abuso de poder, agresión, percepción, salud, trabajador, violencia.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**THEME: PERCEPTIONS OF PSYCHOLOGICAL HARASSMENT IN PUBLIC  
SECTOR WORKERS IN THE CITY OF QUITO**

**AUTHOR:** Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo

**TUTOR:** Mgs. Irina Alejandra Freire Muñoz

**ABSTRACT**

Research conducted in Latin America shows an important statistic on psychological harassment in work environments that has as consequences several negative effects on the mental health of workers. This study aims to analyze the perception of psychological harassment in the work environment of public sector workers in the city of Quito, and for this purpose it is necessary to identify the factors related to the perception of psychological harassment and describe the effects on the mental health of the victims. The methodological design is qualitative descriptive, with the technique of semi-structured interview with 6 participants working in public sector institutions in the city of Quito. The content analysis method is used to systematize qualitative data. Among the main results found, it is evident that the factors related to the perception of psychological harassment are the objective understanding of the problem, psychological effects such as stress, anxiety, low self-esteem, tension, confrontation as violent behavior of the victims and insufficient individual and institutional decision to face harassment.

**KEYWORDS:** Abuse of power, aggression, perception, bless you, worker, violence.

**(FIRMA Y SELLO DEPARTAMENTO DE IDIOMAS)**

# PERCEPCIONES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE QUITO

*Perceptions of Psychological harassment in Public Sector workers in the  
city of Quito*

*Autor:* Joselyn Guañuna-Collaguazo  
[guanunajoselyn@indoamerica.edu.ec](mailto:guanunajoselyn@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Irina Freire-Muñoz  
[irinafreire@uti.edu.ec](mailto:irinafreire@uti.edu.ec)

*Lector:* Paulina Pérez-Peréz  
[paulinaperez@uti.edu.ec](mailto:paulinaperez@uti.edu.ec)

*Lector:* Diana Montero-Medina  
[dianamontero@uti.edu.ec](mailto:dianamontero@uti.edu.ec)

*Lector:* Verónica Silva-Jiménez  
[normasilva@uti.edu.ec](mailto:normasilva@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la  
obtención del título de  
Psicólogo General de la  
Universidad Tecnológica  
Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cualitativa.

## RESUMEN

En investigaciones realizadas en América Latina se evidencia una estadística importante sobre acoso psicológico en ambientes laborales que trae como consecuencias varios efectos negativos en la salud mental de los trabajadores. Este estudio tiene como propósito analizar la percepción sobre el acoso psicológico en el ambiente laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Quito, y para el efecto es necesario identificar los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico y describir los efectos en la salud mental de las víctimas. El diseño metodológico es cualitativo de tipo descriptivo, con la técnica de la entrevista semi estructurada a 6 participantes que laboran en instituciones del sector público en la ciudad de Quito. Se utiliza el método de análisis de contenido para sistematizar los datos cualitativos. Entre los principales resultados y conclusiones encontrados se evidencia que los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico son la comprensión objetiva del problema, efectos psicológicos como estrés, ansiedad, baja auto estima, tensión, la confrontación

## ABSTRACT

Research conducted in Latin America shows an important statistic on psychological harassment in work environments that has as consequences several negative effects on the mental health of workers. This study aims to analyze the perception of psychological harassment in the work environment of public sector workers in the city of Quito, and for this purpose it is necessary to identify the factors related to the perception of psychological harassment and describe the effects on the mental health of the victims. The methodological design is qualitative descriptive, with the technique of semi-structured interview with 6 participants working in public sector institutions in the city of Quito. The content analysis method is used to systematize qualitative data. Among the main results found, it is evident that the factors related to the perception of psychological harassment are the objective understanding of the problem, psychological effects such as stress, anxiety, low self-esteem, tension, confrontation as violent behavior of the victims and insufficient

# Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

Quito, Ecuador.  
Julio de 2021.

como comportamiento violento de las víctimas y la insuficiente decisión individual e institucional para afrontar el acoso. individual and institutional decision to face harassment.

**Palabras Clave:** *Abuso de poder, agresión, percepción, salud, trabajador, violencia.* **Keywords:** *Abuse of power, aggression, perception, bless you, worker, violence*

## 1. INTRODUCCIÓN.

El campo temático del presente estudio se sitúa en el comportamiento organizacional, específicamente del sector público en la

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

ciudad de Quito. Aira (2016) menciona que el comportamiento organizacional es la forma en cómo las personas, a nivel individual y grupal, actúan en las diferentes organizaciones, instituciones o empresas. Además, la autora manifiesta que esta área de estudio es importante para la comprensión de la complejidad y dinámicas de las relaciones interpersonales al interior del ambiente laboral.

Uno de los temas importantes que ha sido objeto de estudio en el campo del comportamiento organizacional es el fenómeno *mobbing*. Este término fue evocado por Leymann en la década de 1980, quien recogió el término que el zoólogo etnológico austriaco Konrad Lorenz había utilizado para estudiar la conducta entre animales, observando que grupos de la misma especie reaccionaban frente a nuevos elementos más débiles (Rojo y Cervera, 2005). Al parecer este término en inglés denota una multitud emocionada que rodea o acosa a algo o alguien, ambos de manera amistosa y hostil, por lo que esta palabra inicialmente no tenía un significado. Más adelante, según otros contextos, la palabra *mobbing* se asocia con términos como "acoso en el trabajo, acoso psicológico, institucional, acoso moral o acoso psicológico en el trabajo" (Rojo y Cervera, 2005).

Autores como Carvajal y Dávila (2013) mencionan que:

El *mobbing* proviene desde tiempos remotos como lo es el trabajo, y compone una intimidación psicológica de gran relevancia sobre las personas, las organizaciones y la sociedad en general, actualmente es catalogado como un problema de

gran relevancia que causa desigualdad, discriminación, afectando la dignidad y creando conflictos (p.3).

En este sentido, el *mobbing* tiene una afectación individual y colectiva, y se manifiesta mediante la intimidación y hostigamiento físico o verbal, perturbando el ambiente laboral y la salud mental de los trabajadores (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007).

Por otra parte, Góngora (2002), expresa que los conceptos más utilizados para designar el *mobbing* son: "acoso moral en el trabajo", "acoso psicológico en el trabajo", "psicoterror en el trabajo" o "acoso psicológico en el trabajo". El acoso psicológico se caracteriza por:

- a) Sutileza en la agresión, o muestras de agresividad no explícitas (Góngora, 2002).
- b) Continuidad en el tiempo, porque el acoso se produce durante un tiempo determinado produciendo desgaste psicológico (Góngora, 2002).
- c) Busca la exclusión del acosado, que abandone su empleo (Góngora, 2002).

Por otro lado, el fenómeno del *mobbing*, entendido esencialmente como una forma de violencia psicológica que ocurre en el lugar de trabajo, ha permanecido invisible durante mucho tiempo. Sin embargo, desde finales del siglo XX, el *mobbing* ha crecido tanto que algunos autores han llegado a estudiarlo como tema prioritario en la psicología organizacional en los últimos 30 años (Einarsen, Raknes y Mathiesen, 1994).

En efecto, Piñuel y Zabala (2001) lo definen como un abuso verbal que un empleado

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

recibe de uno o más, quienes manifiestan una actitud cruel hacia él, con el fin de afectarlo psicológicamente y provocar su salida de la empresa u organización.

Por su parte, Peña y Sánchez (1998) manifiestan que: “El mobbing es el atropello verbal, la seducción patológica, la manipulación psicótica, el conflicto permanente sin solución o vía de escape, el acoso con intrigas, perversidad, mentiras y marginación sin compasión, piedad o misericordia” (p.4).

Para Myers (2006) el mobbing tiene las siguientes fases:

**Primera fase, conflicto.** Generalmente en toda organización existen conflictos, diferencias o fricciones por motivos laborales y problemas inter personales. Normalmente estas diferencias se superan eventualmente, pero si se arraigan, ciertamente pueden representar un punto de inflexión en lo personal y la transición a una situación que puede en una segunda fase de conflicto (Myers, 2006).

**Segunda fase, mobbing.** El problema es ahora en dimensiones más grandes, está estigmatizado y una de las partes está comenzando a ser acoso con cierta diligencia. En esta fase, otros colegas o gerentes pueden unirse al acoso. Esta fase es la más aguda del acoso y puede prolongarse hasta los 18 meses, y en algunas ocasiones más (Myers, 2006).

**Tercera fase, intervención desde la empresa.** Una vez visibilizado el problema, la empresa o institución interviene, sin embargo, si el acoso proviene de una autoridad, esta fase no existe. Sea cual sea el caso aparecen dos tipos de actitudes: ignorar

la existencia del acoso o minimizarlo. Y en casos muy aislados, emprender acciones correctivas (Myers, 2006).

**Cuarta fase, marginación o exclusión de la vida laboral.** Si el problema no se detiene, y existe generalmente temporadas sucesivas de ausencia del trabajo, el acoso llega al objetivo final y la persona lesionada termina dejando el empleo (Myers, 2006).

El acoso psicológico es uno de los principales factores de estrés en el ámbito laboral, debido a que afecta psicológicamente a los trabajadores que lo padecen.

Villagrán, Velázquez, Aldaba, y Rodríguez (2016) mencionan:

Se establecen 33 síntomas de las personas acosadas, clasificadas en los rubros de afectaciones orgánicas, estas son: hipertensión, urticaria, colitis, úlceras, gastritis, problemas psicológicos como estrés, sueño intranquilo, pérdida de concentración, conductas compulsivas y aspectos psicossomáticos como dolores de cabeza, agotamiento físico y mental, sensación de sentirse enfermo (p. 81).

Psíquicamente, los síntomas pueden ser muy diversos. El eje principal puede ser la ansiedad, el miedo y el sentimiento continuo de amenaza. Además se evidencian otros efectos emocionales como el sentimiento de frustración y fracaso, la sensación de impotencia, la apatía y la baja auto estima (Pinzón de Bojana y Atencio, 2010).

Por otra parte Pinzón de Bojana y Atencio (2010) mencionan que “Aparecen otros problemas como la desconcentración

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

permanente, entre otros diagnósticos médicos compatibles con el síndrome postraumático y síndrome de ansiedad generalizada” (143).

Desde el punto de vista laboral, el acoso psicológico dará como consecuencia trabajadores desmotivados e insatisfechos, que percibirán el lugar de trabajo como un ambiente hostil. El comportamiento lógico de un trabajador sometido a una situación de acoso sería el deseo de renuncia de su puesto de trabajo, aunque generalmente, la situación económica les impide tomar esta decisión (Pinzón de Bojana y Atencio, 2010).

Por otro lado, González (2006) menciona que existen tres tipos de acoso, que son:

El primer tipo de acoso psicológico es **Acoso Ascendente:** que es llevado a cabo de subordinados a jefes. Normalmente este tipo de acoso se da con personas externas que han ocupado un puesto jerárquico y su liderazgo es cuestionado por los empleados (González, 2006).

Para González (2006) menciona que el segundo tipo de acoso psicológico es el **Acoso Horizontal:** En este tipo de acoso psicológico, un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque para lograr un único objetivo. En este caso, un trabajador es acosado por alguien del mismo nivel jerárquico (p.142).

Finalmente el tercer tipo de acoso psicológico es el **Acoso Descendente:** también como *bossing*, se da desde la persona o personas con mayor nivel jerárquico a sus subordinados, lo hace mediante el desprecio, acusaciones, insultos, amenazas,

entre otros, con el fin de afectar el entorno psicológico del trabajador y conservar su posición jerárquica. También este tipo de acoso sirve para obligar a una persona a abandonar su trabajo. (González, 2006).

En este contexto es importante conocer los perfiles tanto del acosador como de la víctima, condición que permite el ambiente del mobbing.

### Perfil del agresor:

Para Rodríguez (2003), un acosador normalmente no reconoce que está haciendo nada negativo. El autor define a estas personas como egocentristas e histriónicas, que harán todo lo posible para figurar ante los demás, ya sea como empleados o jefes. En este sentido, anularán aquel que considere una amenaza para él. El problema de identificar este tipo de personas es que normalmente se proyectan como muy agradables y positivas pero hay que tomar en cuenta que pueden llegar a ser muy hábiles, manipuladores y mentirosos.

### Perfil de la víctima:

Mientras tanto el perfil de la víctima es aquella persona que, en cualquier momento, puede ser víctima de este fenómeno. Las víctimas de acoso no son necesariamente personas débiles psicológicamente, sino que al poseer un sentido de moralidad y justicia elevado, desconocen la maldad y pueden ser sujetos de acoso por la ingenuidad en la que caen en el mobbing (Pinzón de Bojana y Atencio, 2010).

La persona puede padecer el acoso psicológico por cualquiera en la compañía, a partir de los jefes, subordinados, colegas, entre otros; y esto puede presentarse por

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

medio de la incapacidad de comunicarse o de expresarse con independencia, o en algunos casos, los victimarios tienen la posibilidad de llegar a atacar la vida personal del individuo y desprestigiarla con las otras personas que son parte de la organización en la que trabaja (Valencia, Jurado, Tinoco y Luciola, 2019).

En varias investigaciones realizadas en Latinoamérica, los resultados de la violencia psicológica en el área laboral es preocupante.

Así, en trabajadores/as de centros de salud primarios de Santiago de Chile, llegó a un 79.16% y en funcionarios/as de instituciones de orden y seguridad chilenos a un 74%. A su vez, en trabajadores/as bolivianos y ecuatorianos es de 76.8% y 62.5%, respectivamente. En Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos y a un 45.4% en Colombia (Ansoleaga, Gómez, y Mauro, 2015, p.445).

En estos estudios se evidencia además varios efectos psicológicos asociados al acoso psicológico laboral, como: trastorno del sueño y del ánimo, hostilidad, inseguridad, indefensión frente a las amenazas y aislamiento. Finalmente:

Una disminución en sus relaciones interpersonales con familiares, colegas y amigos; así como consecuencias organizacionales, alto ausentismo, compromiso organizacional y abandono del cargo (Ansoleaga et al., 2015, p.445).

En otros estudios realizados se identificó que las mujeres son las principales víctimas

del acoso en instituciones como en los centros médicos privados, con una intensidad de débil a fuerte. Cabe mencionar que no todas las instituciones médicas están sometidas a este tipo de análisis y resultados (Molina y Jung, 2015).

Se puede mencionar que el acoso psicológico se ha considerado una problemática que afecta la estabilidad psicológica en los trabajadores de una empresa u organización, por ello es de gran interés abordar este tema debido al impacto en la salud mental de los trabajadores.

La Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el Acoso (2017) señala que:

Debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral (p.3).

Una vez conceptualizado y comprendido el término mobbing o acoso psicológico laboral, otro factor a estudiarse para esta investigación es la percepción.

Los seres humanos se inter relacionan con el mundo que les rodea a través de la percepción, ayudados de los 5 sentidos. Toda la información que ingresa mediante ellos son estímulos que transmiten impulsos



## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

nerviosos al cerebro, el mismo que organiza e interpreta esta información.

Vargas (1994) explica que:

La psicología es una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (p.48).

En efecto, según la percepción que los individuos tengan de su entorno, puede modificarse su comportamiento. Así como el conocimiento representa el proceso de capturar la información, la percepción es la ventana a través de la cual toda la información del mundo exterior es analizada e interpretada. Además, dado que el entorno externo es complejo y cambiante, los eventos que ocurren en la realidad tampoco son totalmente objetivos, en este sentido, las percepciones pueden distorsionarse por los estereotipos (como el efecto halo) y esto podría conducir a descripciones erróneas (Villagrán et al., 2016).

Una de las corrientes psicológicas que estudió más los procesos perceptuales es la Gestalt, que surgió en oposición a la idea funcionalista del conductismo prevaleciente en la psicología de la primera mitad del Siglo XX. Los pioneros de la Gestalt, con su máximo representante Max Wertheimer,

argumentaron que la experiencia humana debería ser estudiada en su totalidad. Dentro de esta totalidad e integridad la materia prima es el pensamiento, el razonamiento y las emociones (Villagrán et al., 2016).

El presente trabajo se justifica en su relevancia teórica y práctica. Es decir, la comprensión de las percepciones de los trabajadores respecto al acoso psicológico en sus ambientes laborales, permitirá no solo visibilizar un problema latente, sino describir desde la palabra y el lenguaje de los mismos involucrados, cómo este problema conlleva a diversas consecuencias psicológicas y deficiente desempeño laboral. En términos generales, esta información debería, además, generar una mayor concienciación que impulse, no solo al sector público sino también al privado, a plantear la necesidad de efectivos protocolos de atención respecto a denuncias sobre acoso psicológico laboral, así como proponer otros estudios complementarios con enfoque cuantitativo para medir los efectos en la salud mental de las víctimas de acoso laboral.

Ante lo planteado anteriormente, el acoso psicológico en el ambiente laboral afecta significativamente la calidad de vida de los/las trabajadores de cualquier empresa u organización. Es por esto que se ve imprescindible plantearse como pregunta de investigación: ¿Cómo se manifiesta la percepción del acoso psicológico en los trabajadores del sector público de la ciudad de Quito?

De aquí se desprende el siguiente objetivo general.

**Objetivo General:**

# Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

1. Analizar la percepción sobre el acoso psicológico en el ambiente laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Quito.

Del objetivo general se proponen los siguientes objetivos específicos.

## **Objetivos Específicos:**

1. Identificar los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico en trabajadores del sector público de la ciudad de Quito.

2. Describir los efectos psicológicos de los trabajadores del sector público que perciben el acoso psicológico laboral.

## **2. MARCO METODOLÓGICO.**

La presente investigación está enmarcada en el paradigma simbólico-interpretativo hermenéutico. Peña y Calzadilla (2006) menciona que el paradigma hermenéutico tiene como fin interpretar la experiencia de las personas mediante la simbolización que éstas hacen de los significados que se crean a partir de la percepción.

Para el efecto se utiliza el enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Pita y Pértégaz (2002) plantean que: “La indagación cualitativa trata de detectar la naturaleza intensa de las realidades, su sistema de interrelaciones, su composición dinámica” (p.1).

De acuerdo con Castillo (2003), el enfoque cualitativo cubre una secuencia de procedimientos y técnicas de carácter interpretativo que pretende explicar, examinar, descodificar, traducir y sintetizar el sentido de hechos de los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas involucradas.

En este sentido, la metodología cualitativa es interpretativa que, mediante la inducción, indaga las relaciones o vínculos que existen entre la variable o variables del fenómeno estudiado (Castillo, 2003).

Para el presente trabajo de investigación se realizó el estudio en base a la metodología cualitativa debido a que se analiza la percepción de los participantes acerca del acoso psicológico laboral, utilizando las técnicas necesarias para la descodificación e interpretación de los significados que se dio en el discurso.

## **Participantes o muestra y condiciones éticas.**

La muestra fue seleccionada a conveniencia de la investigadora, corresponde a 6 participantes, cuatro hombres y dos mujeres con edades entre los 25 y 55 años. Todos los participantes son trabajadores de instituciones del sector público en la ciudad de Quito. No se excluye de la muestra ningún participante por su condición étnica, situación socio económica, estado civil, nivel académico, diversidad sexual o de género.

Se generó para cada participante un consentimiento informado con los objetivos de la investigación, asegurándoles la confidencialidad de la fuente, el resguardo de la información y el anonimato, según lo indican las consideraciones éticas de la investigación cualitativa.

## **Proceso de recolección de datos**

Para el proceso de recolección de datos se utiliza como método y técnica la entrevista con un cuestionario semiestructurado. Alonso (1999) plantea que la entrevista de investigación es un proceso comunicativo

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

de datos biográficos que manifiestan la vida y experiencias del entrevistado.

Para la construcción del instrumento se utilizaron unidades de análisis extraídas del campo temático del acoso psicológico y la percepción. Estas unidades de análisis son:

- a) Interpretación objetiva/subjetiva del acoso psicológico laboral.
- b) Asimilación y conciencia de los efectos del acoso psicológico laboral.
- c) Percepción del comportamiento de acoso psicológico
- d) Percepción de solución del conflicto.

De las cuatro unidades de análisis resultaron 18 preguntas abiertas que se consolidaron en un cuestionario que se envió a validación por juicio de expertos. Una vez validado el cuestionario se procedió a la aplicación de la entrevista a los participantes.

Las entrevistas se aplicaron vía virtual mediante la plataforma Zoom, previo el consentimiento informado de cada participante. La entrevista se realizó en condiciones normales. Luego se procedió a la transcripción textual de cada una de las entrevistas para su posterior análisis.

### Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el método de análisis de contenido en el cual se aborda y se explica las relaciones desde el punto de vista sintáctico, semántico y pragmático del discurso y del contenido textual, oral y no verbal de los participantes, con el fin de estudiar y examinar las comunicaciones de una forma sistemática e interpretativa. Así como lo menciona

Berelson (1952): “El análisis de contenido, es una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación” (p.7)

A su vez el análisis de contenido guarda cierta interacción con los métodos de estudio de lenguaje que se usan en distintas disciplinas científicas. Solamente puede entenderse de una manera completa si lo situamos en el entorno de un diseño de averiguación, debido a que involucra la verificación de premisa, hacer inferencias sobre las propiedades del escrito, las razones o precedentes del mensaje y los efectos de la comunicación (Pérez, 1984).

Para el análisis de contenido se ha tomado en cuenta a dos tipos de unidades de análisis como son, la unidad de registro y la unidad de contexto como parte del proceso para la obtención de resultados para esta investigación.

Se entiende como unidad de registro “como el segmento específico de contenido que se caracteriza al situarlo en una categoría dada” (Hostil, 1969).

Para otros autores las unidades de registro en un texto pueden ser palabras, temas (frases, conjunto de palabras), caracteres (personas o personajes), párrafos, conceptos (ideas o conjunto de ideas), símbolos semánticos (metáforas, figuras literarias), etc. (Abela, 2001).

Y la unidad de contexto se define como una porción de la comunicación más extensa que plantea la situación comunicativa del contexto en la cual se interpreta la unidad de registro (Abela, 2001).

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

Para el procesamiento de datos cualitativos mediante el análisis de contenido se elaboró una matriz en Excel, en el cual se sistematizaron las unidades de registro, las unidades de contexto y las inferencias para luego analizarlas mediante variables nominativas y variables intervelares. Estas variables cumplen la función de contrastar las inferencias, agruparlas, seleccionarlas y separarlas en función de los objetivos planteados para la presente investigación.

### RESULTADOS.

Antes de presentar los resultados del estudio realizado, es preciso mencionar las condiciones socio demográficas más importantes sobre los participantes.

Los participantes corresponden a 6 personas, entre ellos dos mujeres y cuatro hombres entre 25 a 55 años. Por tema de confidencialidad de la fuente y anonimato se utilizarán en la presentación de los resultados seudónimos de cada participante.

Mujer de 55 años, su instrucción académica es bachiller y actualmente está trabajando 19 años en el Sector Público en el área de mantenimiento.

Hombre de 41 años, su instrucción académica es Ingeniero. Agrónomo, actualmente lleva trabajando en el Sector Público 11 años en el cargo de Analista.

Hombre de 33 años, su instrucción académica es Ingeniero Eléctrico, actualmente ha trabajado durante 4 años en el Sector Público en el área de supervisión.

Hombre de 36 años, su instrucción académica es Ingeniero Agropecuario

actualmente lleva trabajando durante 4 años en el Sector Público en el cargo de Analista Técnico.

Mujer de 25 años, su instrucción académica es Tecnóloga Industrial Farmacéutica, actualmente trabajando 2 años en el Sector Público como auxiliar de farmacia en un dispensario médico.

Finalmente, hombre de 40 años, su instrucción académica es Ingeniero Digital y Telecomunicaciones, trabajó durante 21 años en el Sector Público como Jefe de hangar y talleres de mantenimiento.

Cabe destacar que los resultados se mencionan en una narrativa descriptiva que responde a los dos objetivos específicos del presente estudio, es decir, los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico en trabajadores del sector público de la ciudad de Quito y los efectos psicológicos de los trabajadores que perciben el acoso psicológico laboral.

Luego de la revisión bibliográfica adecuada y el análisis de contenido realizado, se ha determinado que la percepción está ligada a los siguientes factores:

1. Comprensión, asimilación, interpretación objetiva del acoso psicológico en el ambiente laboral.
2. Tomar conciencia de la problemática del acoso psicológico sobre los efectos en la salud mental.
3. Modificación del comportamiento respecto al evitar o confrontar el acoso psicológico percibido.
4. Resolución de problemas respecto al afrontamiento del acoso psicológico percibido.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

Cada uno de estos factores han sido analizados y se presentan los resultados cualitativos obtenidos de este análisis:

### **Resultados de la comprensión objetiva del acoso psicológico en el ambiente laboral:**

Entre las percepciones objetivas encontradas se menciona el miedo y temor, seguidas de las discordias y conflictos en el lugar de trabajo que se manifiesta con amenazas y presión verbal. En este sentido, los entrevistados de una forma objetiva plantearon que existe un acoso psicológico principalmente por parte de los jefes por el tema de la superioridad, tal como uno de ellos lo menciona: “abuso por parte de los, o presión por parte de los jefes hacia... bueno en este caso hacia nosotros” (Luis, 2021).

En todas las entrevistas se menciona que existe temor y miedo de parte de los trabajadores hacia sus jefes debido a que reciben amenazas de manera seguida, como por ejemplo: el perder su empleo, en el caso de que trabajen por turnos, aumentar sus horas laborales, tener más carga laboral referente a sus funciones. Una de las consecuencias enunciadas por los entrevistados es el estrés y ansiedad que sienten al percibir que pueden ser destituidos de su trabajo, y por lo tanto, toman una actitud de mantenerse en silencio o callar para evitar represalias o actitudes de venganza por parte de sus jefes, así como lo mencionó una de las entrevistadas: “a veces mejor optamos mejor por callar y seguir haciendo nuestras actividades por

miedo a evitar represalias o que el jefe lo tome como en una actitud que no es la de él una actitud poco vengativa” (Katherin, 2021).

Otro de los resultados que indica una comprensión objetiva del acoso psicológico es la mencionada por la mayoría de entrevistados, así se refieren a la fuerte carga laboral y al abuso de poder de los jefes inmediatos, provocando tensión en los trabajadores que deben cumplir actividades aunque no estén en sus funciones. Esta percepción se puede interpretar como órdenes injustas, por ejemplo, en una de las entrevistas, el participante mencionó que se le delegó más carga laboral a él porque su jefe inmediato no confiaba en la capacidad de trabajo de su otro compañero, así como lo menciona: “hay autoridades o jefes inmediatos en la que no confían en la capacidad del trabajo de algún compañero y se les delega sus actividades a otras personas y se nos vuelve más carga laboral” (José, 2021). A su vez mencionaba que cada fin de mes existía demasiada carga laboral causándole estrés y malestar por la demanda de trabajo que debía cumplir.

Por otro lado, otra participante mencionaba que debía acatar las órdenes de sus jefes: “porque usted sabe que el jefe es jefe y ellos tiene por ganar” (Graciela, 2021), con esto se interpreta que la entrevistada percibía el no derecho a un reclamo en función de sus actividades y que se sentía obligada a cumplir por temor a ser despedida.

Otra de las percepciones encontradas es la poca libertad de expresión, que en términos generales se encontró en todas las entrevistas. Así se expone: “todos se callan

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

o se limitan en hablar por mantener un puesto de trabajo y puede haber un acoso laboral en el ámbito que si no trabajas te despido o si no haces esto yo te despido, eso es un acoso” (Santiago, 2021) y de alguna manera se auto justifican porque: “dicen no tengo en donde más trabajar y entonces a mí me toca aguantarme aquí de ley como sea y eso a la corta o la larga ya no es un trabajo eso ya se vuelve una cárcel” (Santiago, 2021). Todos estos comentarios se interpretan como el miedo de perder el trabajo o evitar represalias por parte de su jefe.

Se mencionaba también por parte de los entrevistados las preferencias que tenían sus jefes hacia alguno de los trabajadores, esto se daba por motivos de amistades, compromisos políticos o simpatías, como lo mencionó Santiago (2021):

Si, bueno eso la verdad se da tanto como el sector público como en el sector privado siempre va haber simpatías y como se puede decir y allegados y puede por antigüedades, puede ser por amistades o puede ser por compromisos, en el sector público tienen bastante compromiso político entonces siempre es bastante fuerte esa parte de las preferencias.

La expresión de Santiago indica una comprensión objetiva de inconformidad en su trabajo, Así lo manifestó, cuando comentó que para ascender de puesto se esforzaban en su cargo laboral y en muchos de los casos no era suficiente ni tampoco valorizado para el ascenso, porque llegaban otras personas y cubrían ese puesto de trabajo por motivos de estas preferencias.

Otro factor encontrado es el machismo y consecuente exclusión. Las mujeres participantes mencionaron que existen funciones que no las pueden realizar, excluyéndoles de ciertas actividades. Por otra parte, también uno de los entrevistados mencionó que todavía es complicado el trato hacia las mujeres. Así:

Ya realmente a las mujeres se les está dando su lugar, si hay pocos o algunos como se les dice a la antigua que les cuesta tratar a las mujeres como son y ya se está disminuyendo bastante esto de excluir a las mujeres a ciertas actividades (Luis, 2021).

El comentario anterior implica en el participante, una percepción machista, porque en su discurso dice: “a las mujeres se les está dando su lugar”, y esto significa una exclusión intrínseca. Se evidencia entonces que el mismo participante puede incurrir en algún tipo de discriminación o acoso laboral por razones de sexo o género.

Se destaca también como resultado importante la percepción de los entrevistados respecto al acoso como causante de un mal rendimiento laboral, debido a que no existe una adecuada pertinencia con la institución en la que laboran. Esto se da por la percepción de inestabilidad por falta de contratos o por las amenazas de ser despedidos, lo que provoca tensión y estrés en los trabajadores.

Por otro lado, la poca pertenencia al lugar de trabajo se da por la incorrecta comunicación y actitudes inadecuadas entre jefes y subalternos.

Los jefes como que se van de la raya, empiezan a decir cosas y uno se

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

siente mal y no sabe cómo llegar a su lugar de trabajo ya se siente intimidada, incómodo y ni siquiera podemos trabajar como deberíamos hacerlo porque estamos pensando en que momento va a entrar el jefe, en que momento te va a decir algo, en que momento te va a escribir” (Katherin, 2021).

Lo que provocaba que esta persona no se pueda concentrar completamente en su lugar de trabajo por el mismo motivo que se sentía intimidada ante este tipo de situación que estaba atravesando.

Existe también la presencia de la discriminación, así como lo menciona: “como ambiente laboral se sentían ellos mal, muchas de las veces porque sí había gente que se salían de los parámetros de respeto, si había discriminaciones” (Alex, 2021). Esto se evidenciaba a su vez con la presencia de burlas y miradas subestimantes por su apariencia física, su etnia o nacionalidad hacia las personas que recibían estas discriminaciones. Esta percepción de sentirse discriminados les impedía sentirse cómodos en su actividad laboral, y en muchos de los casos, afectando su autoestima al punto de querer renunciar por la afectación que esto les provocaba.

### **Resultados respecto a la conciencia de la problemática del acoso psicológico sobre los efectos en la salud mental**

Se puede evidenciar una conciencia por parte de los entrevistados respecto a los efectos que puede causar la comprensión objetiva del acoso psicológico en su salud mental. Así, mencionaron estrés, ansiedad, baja auto estima, tensión. Todos estos efectos se producen por el temor y el miedo

de perder el empleo a causa de las amenazas verbales por parte de sus jefes inmediatos, la excesiva carga laboral, discriminación que sienten a través de ofensas verbales o burlas por parte de sus compañeros de trabajo. Todos estos efectos psicológicos están manifestados en la categoría anterior

Se menciona al estrés como un factor psicológico principalmente debido al temor de ser despedidos de su lugar de trabajo Santiago (2021) menciona: “no hubo una estabilidad laboral, ya te sentías estresado en la inesperanza (SIC) y la incertidumbre a ver que va a pasar si vas a seguir o no vas a seguir, no se aguantaba el estrés era bastante fuerte”. Por otro lado también se menciona a la ansiedad debido a las amenazas que recibían por parte de sus jefes, como el despedirles de su trabajo si no cumplían con sus actividades así como lo dice Graciela (2021): “el caso de un compañero que el jefe si le maltrataba le decía que ya se vaya y así. Hubo el maltrato y él llegó a estresarse, él si se llegó a enfermar, llegó a tener ansiedad”.

Por otra parte aparece la autoestima baja, que se asocia con la percepción de discriminación manifestada en burlas, apodos, miradas subestimantes, es decir, aquellas miradas de superioridad de quienes ejercían un poder hacia sus sub alternos. Esto provocó, en palabras de los participantes, un sentimiento negativo que en algunos casos llevó a la renuncia del trabajador. Así como lo menciona Katherine (2021):

Hacerle sentir mal a la otra persona, mas se trata cuando la persona tiene sobrepeso u obesidad que empieza a recibir este tipo de burlas, le hacen sentir mal por su aspecto físico.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

Abandonó el trabajo por este tipo de cosas porque no la respetan.

Se menciona también a la tensión, debido a la excesiva carga laboral que tenían que asumir los trabajadores, así como lo menciona José (2021): “a comienzos de mes y a finales de mes entonces ahí hay mucha carga laboral no me gustó y por ende fue que yo si no soporte más esa tensión y tuve que yo poner la renuncia sinceramente”. Dicho de esta manera y describiendo cada uno de los factores psicológicos se puede evidenciar que los entrevistados tienen conciencia de manera objetiva que existe acoso psicológico en la Institución Pública donde ejercen sus funciones, y sobretodo, tienen conciencia de los efectos psicológicos que esto les produce.

### **Resultados sobre la modificación del comportamiento respecto al evitar o confrontar el acoso psicológico percibido.**

Se tiene como un resultado interesante la evidencia de que ninguno de los entrevistados modifican su comportamiento para evitar el acoso psicológico percibido, más bien, lo confrontan con agresiones físicas y verbales, es decir con conductas violentas. Así como lo menciona uno de los entrevistados: “he visto el caso como que la persona está siempre a la defensiva, llegan hasta el punto de a veces agredirse físicamente. Si hay violencia verbal y en ocasiones física. Si hay agresiones” (Luis, 2021).

De tal manera que toman este comportamiento como mecanismo de defensa ante los conflictos que se originan en el lugar de trabajo llevando como resultado agresiones, ya sea con palabras ofensivas, insultos, gritos, amenazas y en

algunos de los casos que llegue a agresiones físicas como son los golpes entre compañeros de trabajo.

En término generales, en la mayoría de las situaciones descritas por los entrevistados, para confrontar el acoso psicológico lo hacen mediante agresiones. Así como lo menciona, (Katherin, 2021): “conflictos, de faltarse el respeto en el lugar laboral con palabras ofensivas”.

### **Resultados sobre resolución de problemas respecto al afrontamiento del acoso psicológico percibido.**

Según los entrevistados, en ninguna de las seis Instituciones del Sector Público existe un Protocolo para evitar el acoso psicológico laboral, tampoco existe una ruta para que las personas o los trabajadores que están siendo acosados puedan tomar las medidas necesarias para denunciar estos casos de acoso psicológico.

Los entrevistados manifiestan que ha existido una preocupación insuficiente y en algunas de las Instituciones Públicas han realizado charlas o talleres sobre el acoso psicológico laboral, así como lo menciona Luis (2021): “la verdad le digo que hace un buen tiempo nos dieron una charla en cuanto a este tema pero de ahí nada más, y la verdad yo ya ni me acuerdo como se debería proceder y como le digo si hace falta bastante trabajo en estos puntos”. Este comentario evidencia que no existe un protocolo de atención o una normativa que permita la canalización de denuncias que evite esta problemática dentro de las Instituciones públicas.

Por otro lado, una de las entrevistadas mencionaba que hacer una denuncia era perder su tiempo, debido a que las



## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

autoridades no toman en cuenta este problema como algo real. Además, los procesos de investigación para esclarecer el supuesto acoso psicológico laboral tomaban mucho tiempo y requería muchas evidencias, por lo que los trabajadores preferían callar y evitar este problema, además por el temor de ser despedidos. Una de las participantes comentó:

No, en el área donde yo me encontraba no, no había eso en dónde se pueda denunciar, y tampoco hiciera una denuncia porque también prácticamente estuviera perdiendo mi tiempo, lastimosamente el hacer una denuncia hoy en día es perder tu tiempo (Katherin, 2021).

Todo esto conlleva a mencionar que debido a que no existe un Protocolo específico para evitar el acoso psicológico laboral, no se puede resolver este tipo de problemas porque no existe una guía para que puedan actuar los trabajadores que padecen acoso psicológico laboral.

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Como se mencionó en la introducción de este trabajo académico, existen diferentes investigaciones relacionadas a la violencia psicológica en los entornos laborales, específicamente desde que empezó a considerarse al mobbing como un fenómeno que afecta la calidad de vida de las personas en una organización. Algunas de las investigaciones más recientes están relacionadas al acoso psicológico laboral desde la perspectiva psicosocial con enfoque cualitativo (Torres-López, Acosta-Fernández, Parra-Osorio, Díaz-Espinoza, 2019) y como parte de revisiones

sistemáticas más complejas, también desde la perspectiva psicosocial (Porras, 2017).

Estos estudios mencionados anteriormente indican en sus resultados y conclusiones que el acoso está relacionado a un contexto organizacional, económico y político, y que las relaciones inter personales en el lugar de trabajo está apoyado en la subjetividad y en la percepción que el trabajador tiene de ese entorno.

En la presente investigación se puede evidenciar cómo se manifiesta la percepción del acoso psicológico en los trabajadores del sector público de la ciudad de Quito. En ese sentido, los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico son la comprensión objetiva del problema, los efectos psicológicos en la salud mental, la confrontación como comportamiento violento de las víctimas y la insuficiente resolución de problemas para afrontar el acoso por parte de las instituciones y por parte de las víctimas.

La percepción está ligada a la comprensión objetiva de un problema o alguna situación, así como lo menciona Rosales (2015), la percepción involucra el conocimiento experiencial, porque es a través de la experiencia que el objeto se hace real y presente en nuestro entorno.

En este sentido los entrevistados se han dado cuenta de manera objetiva y tienen conciencia que existe acoso psicológico laboral debido a las percepciones presentadas como experiencias de vida, sean propias o de las vivencias de alguno de sus compañeros de trabajo.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

Con respecto a los efectos psicológicos como el estrés, la ansiedad, la baja autoestima y la tensión, en investigaciones previas realizadas se menciona que hay efectos en la salud mental de las personas.

Estas respuestas emocionales desmedidas provocan en el individuo malestar psicológico. Ligados a esta sensación de malestar emocional puede haber tres aspectos: elevados niveles de ansiedad, elevados niveles de estrés y baja autoestima, aspectos que, además, suelen estar muy relacionados entre sí (Bermúdez, 2018).

De tal manera se puede mencionar que sí existen afectaciones en la salud mental en relación con estos efectos psicológicos provocando un malestar emocional en las personas que han presentado acoso psicológico, en este caso expuesto y señalado en los resultados.

Por otra parte, se menciona a las confrontaciones con violencia, en el cual las personas que padecen acoso psicológico toman como mecanismo de defensa el reaccionar con agresiones físicas o agresiones verbales hacia la persona que le está acosando o viceversa, de esta manera hace referencia Hermosa (2017) mencionando lo siguiente:

Este tipo de comportamiento violento en edades tempranas, si no es controlado y tratado de forma adecuada, puede degenerar en un comportamiento violento en la vida adulta, y consecuentemente en el entorno laboral. En el mobbing

tenemos actos de agresiones psicológicas. Se dice entonces que el mobbing es un tipo de agresión más sofisticado, que puede acabar con una persona. Es por eso que también, Heinz Leymann lo ha denominado como terror psicológico. (p.17)

Se menciona como otro factor a la insuficiente resolución de problemas para afrontar el acoso por parte de las instituciones y por parte de las víctimas, al no tener conocimiento o no contar con un Protocolo de intervención para evitar el acoso psicológico laboral.

Finalmente es preciso destacar que en el Ecuador, actualmente existe el “Protocolo Interno para la prevención, actuación y eliminación de todas las formas de Acoso u Hostigamiento laboral con connotación sexual en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana” (MREMH) y a su vez también existe el “Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo” emitido por el Ministerio de Trabajo en el año 2017.

Dicho esto, desde el Gobierno de la República del Ecuador se encuentran establecidos los protocolos para afrontar el acoso psicológico laboral, sin embargo se puede mencionar que de parte de las Instituciones, y como referencia de las personas entrevistadas que laboran en el Sector Público, no existe conocimiento, o no hay voluntad política para socializar y hacer cumplir estas guías de intervención con la finalidad que los trabajadores sepan

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

cómo actuar ante la presencia de acoso laboral.

Es preciso destacar que una pronta intervención ante esta situación sería necesaria y útil para resolver el problema lo más rápido y de la mejor manera posible. “Así, la Intervención tras sufrir un evento de violencia o acoso laboral se dirige a minimizar el impacto provocado por el acoso o violencia laboral, asegurando al mismo tiempo que este no se repita en el futuro” (UGT, 2009).

En conclusión final, este estudio se realizó con las siguientes limitaciones:

A causa de la pandemia se procedió a realizar entrevistas virtuales por lo que fue complicado controlar el ambiente del acto comunicativo de la entrevista. En este sentido fue difícil percibir los rasgos de la personalidad del entrevistado, a diferencia de la entrevista presencial que posibilita crear un contexto más cercano, una conexión y mejor expresión por parte del entrevistado como del entrevistador.

Otra limitación encontrada fue identificar a los participantes y su disponibilidad de

tiempo. En ese sentido, se ha tomado en cuenta a 6 participantes como una muestra simbólica de diferentes instituciones públicas, con diferentes actividades laborales y diferentes niveles académicos, con el fin que la muestra sea lo más significativa posible y se pueda inducir los resultados para una comprensión cualitativa del problema planteado.

Como perspectiva investigativa futura de este estudio, sería interesante realizar una investigación con enfoque cuantitativo que permita un análisis estadístico sobre el estado en la salud mental de los trabajadores del Sector Público en función del acoso psicológico laboral, el cual en la investigación cualitativa se determinó que sí se presenta. En este sentido, sería recomendable proponer la aplicación de test que permitan medir el nivel de estrés y ansiedad que tienen los trabajadores de las Instituciones Públicas con la finalidad de obtener más información o a su vez encontrar otros efectos psicológicos que no fueron encontrados en la presente investigación.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

#### Bibliografía

- Abela, J. (2001). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Sevilla: Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Aira, M. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Revista científica y electrónica de Ciencias Empresariales*, 99-111.
- Alex. (19 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito. (J. Guañuna, Entrevistador)

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

- Alonso, L. (1999). *Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa*. Madrid: Síntesis.
- Ansoleaga, E., Gómez, C., & Mauro, A. (2015). VERTEX Rev. Arg. de PsiquiViolencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Rev. Arg. de Psiquiat.*, 444-452.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Researches*. Glencoe III: Free Press.
- Bermúdez, V. (2018). *ANSIEDAD, DEPRESIÓN, ESTRÉS Y AUTOESTIMA EN LA ADOLESCENCIA. RELACIÓN, IMPLICACIONES Y CONSECUENCIAS EN LA EDUCACIÓN PRIVADA*. España: SECRETARIADO DE PUBLICACIONES UNIVERSIDAD DE SEVILLA.
- Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). Mobbing o Acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 95-106.
- Castillo, E. (2003). LO CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: VIEJOS DILEMAS, NUEVAS POSTURAS. *Nómadas*, 46-53.
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and reaserch design. Chossing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Denzin, K., & Lincoln, E. (1998). *Strategieess of qualitative inquiry*. Thousand Oaks, CA.: Sage publications.
- ECUADOR, A. N. (2017). LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL. *Fiel Web*, 1-4.
- Einarsen, S., Raknes, B., & Mathiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizacional Psychology*, 381-401.
- Góngora, H. (2002). *Organizaciones*. Colombia: Gedisa.
- González, M. (2006). *Nueva causal de retiro justificado del trabajo*. Caracas: Vadell hermanos.
- Graciela. (14 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito. (J. Guañuna, Entrevistador)
- Hermosa, E. (2017). El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador. *Creative Commons*, 17.
- Hostil, O. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. Addison: Wesley.
- José. (15 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito. (J. Guañuna, Entrevistador)
- Katherin. (18 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito. (J. Guañuna, Entrevistador)

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

- Luis. (16 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito . (J. Guañuna, Entrevistador)
- Molina, M., & Jung, J. (2015). Estudio del acoso psicológico laboral descendente a mujeres y su incidencia. *Revista de Investigacion Psicologica*, 1.
- Myers, D. (2006). *Psicología* . Madrid: Médica Panamericana.
- Namie, B. (2003). *El acoso psicológico*. España: Esparta.
- Peña, F., & Sánchez, S. (1998). *El mobbing y su impacto en la salud* . Buenos Aires: Aguilar.
- Pérez, G. (1984). *El análisis de contenido en la prensa*. Madrid: U.N.E.D.
- Pinzón de Bojana, B., & Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Multiciencias*, 140-145.
- Piñuel, & Zabala. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico*. España: Salterrone Santander.
- Pita, S., & Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo*, 1-4.
- Rodríguez, N. (2003). *Mobbing. Vencer el acoso moral*. España: Planeta.
- Rojo, J., & Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tébar.
- Rosales, J. (2015). Percepción y Experiencia . *Scielo*, 1.
- Santiago. (16 de Junio de 2021). Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito. (J. Guañuna, Entrevistador)
- Tonon, G. (2008). *REFLEXIONES LATINOAMERICANAS SOBRE INVESTIGACION CUALITATIVA*. Buenos Aires: Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud.
- Porras, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*, 20-28.
- Torres-López T., Acosta-Fernández M., Parra-Osorio L., Díaz-Espinoza D. (2019). Percepción social de los presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo desde el punto de vista de los diferentes actores. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, doi: <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2019.6416>.
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.
- UGT. (2009). *Intervención en casos de acoso laboral*. España: UGT Andalucía.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

- Valencia, M., Jurado, J., Tinoco, R., & Luciola, C. (2019). DIAGNÓSTICO DE MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE MACHALA. *Universidad Técnica de Machala*, 1-35.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47-53.
- Vera, O. (2016). EL CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PACIENTE EN LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL MÉDICA. *Revista Médica La Paz*, 1.
- Villagrán, S., Velázquez, D., Aldaba, M., & Rodríguez, M. (2016). Mobbing: impacto psicológico en docentes universitarios, repercusiones en el sentido de pertenencia y permanencia laboral. *Pensamiento Americano*, 77-95.

### AGRADECIMIENTOS.

La presente investigación dedico a mis padres Manuel y Susana que amo con todo mi corazón, que han sido el pilar fundamental en mi vida para seguir adelante y para seguir construyendo mis sueños porque sin el apoyo incondicional que me han brindado, no estaría aquí y ahora, dedico a ellos este trabajo por el gran amor, la dedicación y el esfuerzo que me han entregado día a día para ser una buena persona, como siempre me han inculcado.

Y ahora también dedico este trabajo a mí misma como símbolo que se pueden alcanzar los sueños con esfuerzo y dedicación a pesar que en algún momento vi muy lejos lograr este sueño hecho realidad, pero ahora el sentir esta alegría de haber alcanzado mi título universitario me sigue motivando a seguir adelante, a seguir esforzándome y a trabajar por lo que sigue anhelando mi corazón.

### DEDICATORIA.

Agradezco a Dios por cuidar de mis pasos a lo largo de este camino y por su bondad infinita de permitirme llegar a esta etapa en mi vida, por tener la oportunidad de empezar y culminar mi etapa de vida universitaria que ha sido un camino lleno de aprendizajes, en el que he vivido momentos innumerables que los llevare en mi mente y en mi corazón.

A mis padres, que son el pilar fundamental de mi vida, a mi hermana Nelly y a mis dos sobrinas Maite y Anabel que son las personas que siempre llevo en mí, son ellos mi motivación y esa fuerza para

# Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

seguir adelante y para seguir cumpliendo logros como haber alcanzado mi profesión. Gracias a ellos porque están siempre a mi lado incondicionalmente y porque son muy importantes para mí.

Sin dejar a un lado, a mis amigos Daniela, Camila, Cristina y Santiago, gracias por su amistad, por estar ahí en los momentos de logros y en los momentos más difíciles que hemos atravesado en nuestra carrera, por el apoyo, risas, tristezas, alegrías y todas las experiencias que hemos compartido juntos como amigos.

También agradezco a una persona especial en mi vida que estuvo incondicionalmente para mí por sus palabras de aliento, por motivarme a cumplir este sueño y porque en su momento formo parte de mi vida y de mi corazón.

A mi tutora, Irina Freire mi más sincero agradecimiento por el apoyo, la paciencia, la dedicación y la gran ayuda que me ha brindado en este proceso de mi titulación. Además de ser una excelente profesional y ejemplo a seguir. Y a todos mis profesores de carrera que aportaron en mí, con sus conocimientos para llegar a ser una profesional de éxito.

## ANEXOS.

### INSTRUMENTO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

**Objetivo de la entrevista:** Describir las percepciones sobre el acoso psicológico en trabajadores del sector público en la ciudad de Quito.

### UNIDAD DE ANÁLISIS (UNIAL) Y SUS RESPECTIVAS PREGUNTAS

#### UNIAL 1

**Comprensión, asimilación, interpretación objetiva/subjetiva del acoso psicológico en el ambiente laboral**

**Preguntas:**

1. Coménteme cuando ingresó a trabajar en el sector público, ¿cuál fue su primera impresión del ambiente laboral, con sus compañeros/as y jefes?
2. ¿Durante el tiempo que ha estado trabajando en el sector público, ha sentido o visto actitudes o comportamientos de colegas o jefes que le hayan incomodado/a a usted o a otros compañeros/as? *Si responde que sí, preguntar: ¿Podría describir esos comportamientos? (indagar comportamientos hostiles, hostigamiento, ofensas verbales, discriminación entre otros)*

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

3. ¿Ha visto usted algún tipo de preferencia o antipatía por algún trabajador/a en particular por parte de sus jefes inmediatos? *Si responde que sí preguntar: ¿Por qué cree que se dio esa preferencia o antipatía?*
4. ¿En algún momento usted se ha sentido excluido, o ha visto que alguien ha sido excluido de una reunión laboral o social, relacionadas a su trabajo? *Si responde que sí, preguntar: ¿Por qué cree que se produjo esa exclusión?*
5. Coménteme alguna experiencia propia o de algún compañero/a sobre algún tipo de discordia o problema laboral que se haya producido relacionadas a su trabajo.
6. Podría comentarme ¿cómo es el comportamiento de los compañeros hombres con las mujeres y viceversa en su lugar de trabajo? *(solicite descripción del comportamiento)*
7. ¿Cómo reacciona su jefe inmediato cuando un trabajo solicitado no es entregado en el tiempo acordado? *(preguntar por otros jefes)*
8. ¿Cuándo usted o algún otro compañero/a de trabajo tiene dificultades para cumplir una actividad, recibe ayuda? *Si la respuesta es no, preguntar ¿Por qué?*
9. ¿Usted considera que en su lugar de trabajo tiene las garantías para ejercer su libertad de expresión? *(si responde que no indagar la respuesta respecto a la intimidación que puede sentir)*

### UNIAL 2

#### Tomar conciencia de la problemática del acoso psicológico sobre los efectos en la salud mental.

##### Preguntas:

10. Coménteme ¿qué tan satisfecho/a se siente usted con su trabajo, desde el punto de vista de la relación con sus compañeros/as y jefes directos?
11. ¿Ha tenido problemas de nervios o ansiedad o estrés u otro tipo de malestar físico o mental a causa del trabajo? *Si responde que sí, preguntar: ¿Podría describir las causas que produce esos problemas? (indagar si estos efectos están relacionados al acoso psicológico)*
12. ¿Ha visto en algún compañero/a de trabajo algún problema de salud o malestar psicológico a causa de la relación que mantiene con otros compañeros/as o jefes? *(indagar lo mismo que la pregunta anterior)*



## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

13. ¿Ha sentido alguna vez desconfianza de que sus compañeros/as o jefes desvalorizan su trabajo con intenciones no claras? ¿Alguna vez vio en otro/a compañero desconfianza sobre esto?
14. ¿En su lugar de trabajo usted ha visto o ha sido parte de chistes o bromas respecto al aspecto físico, condición social o sexual, de otro compañero/a de trabajo? *Si responde que Sí, preguntar: ¿Cómo cree usted que esa persona se sintió al recibir esas bromas?*

### UNIAL 3

#### Modificación del comportamiento: evitar o confrontar el acoso

##### Preguntas:

15. ¿Usted ha experimentado personalmente o ha visto en algún compañero/a de trabajo alguna confrontación respecto al trato recibido por parte de otro trabajador? *(si responde que sí, indagar si el trato recibido puede ser insultos, intimidación hostigamiento, violencia física o sexual, amenazas entre otros)*
16. ¿Cómo considera usted que debe ser la reacción de un trabajador/a que está siendo acosado/a psicológicamente en el lugar de trabajo?

### UNIAL 4

#### Resolución de problemas

##### Preguntas:

17. ¿La Institución o empresa pública donde usted labora, tiene una ruta o protocolo socializado para denunciar casos de acoso psicológico laboral? *Si responde Si preguntar: ¿Podría describir cómo es ese protocolo? Si responde No preguntar: ¿Por qué cree usted que no tiene ese protocolo?*
18. ¿Si usted en algún momento siente que en su lugar de trabajo es acosado/a psicológicamente por algún colega o jefe, haría la denuncia respectiva? *(si anteriormente el entrevistado/a declara que, si ha sido víctima de acoso psicológico laboral, indagar si hizo o no la denuncia) Si la respuesta a la pregunta 18 es No haría la denuncia preguntar: ¿Por qué no haría la denuncia?*

# Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

## MATRIZ SISTEMATIZACIÓN DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

**METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**  
**DEFINICIÓN:** Analizar la percepción sobre el acoso psicológico en el ambiente laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Quito.  
**Objetivo General:** Analizar la percepción sobre el acoso psicológico en el ambiente laboral de los trabajadores del sector público en la ciudad de Quito.  
**Objetivos específicos:** 1. Identificar los factores relacionados a la percepción del acoso psicológico en trabajadores del sector público en la ciudad de Quito.  
 2. Describir las afectaciones psicológicas de los trabajadores del sector público que padecen el acoso psicológico laboral.

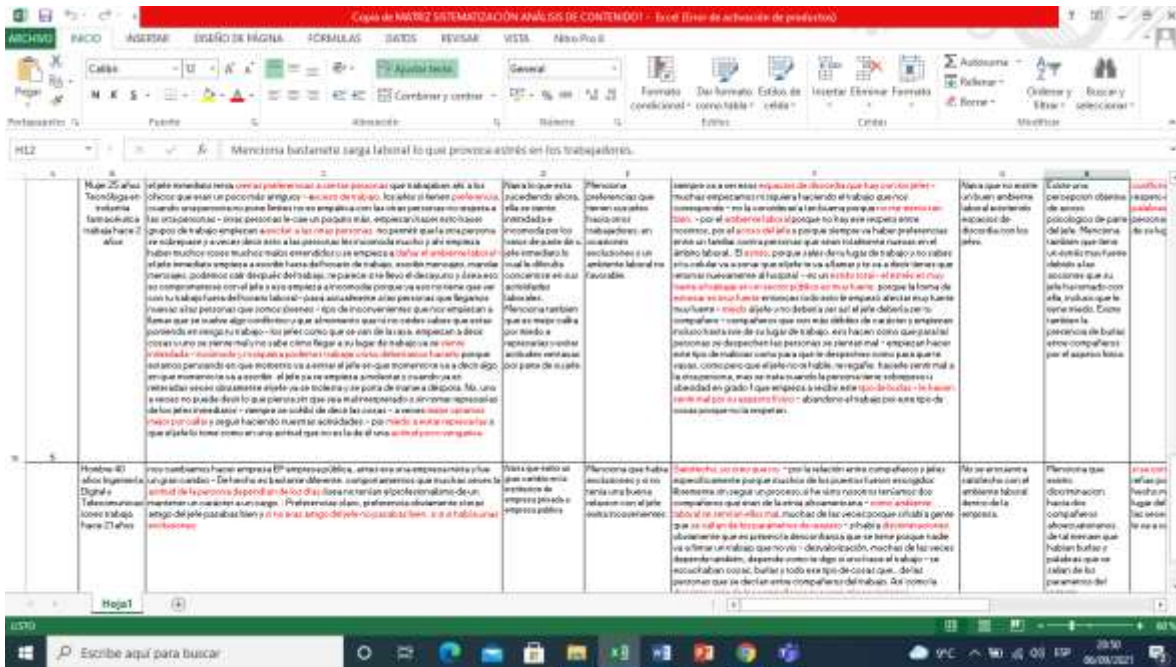
**SISTEMATIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE REGISTRO (UR) Y UNIDAD DE CONTEXTO (UC) POR UNIDAD DE ANÁLISIS (UMAL)**

UMAL 1	UMAL 2
<p><b>UMAL 1</b></p> <p><b>UR</b></p> <p>no en el mismo trabajo en algunas empresas o unidades que en el sector público - se puede observar con los jefes o jefas niveles parecidos pero ellos los controlamos porque... (texto continúa)</p>	<p><b>UMAL 2</b></p> <p><b>UR</b></p> <p>en una empresa en donde algunas observamos o algún problema, si he visto compañías que están entonces porque decir que a mí me mandó el jefe - el trabajo cuando se ha entendido por el trabajo... (texto continúa)</p>

**SISTEMATIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE REGISTRO (UR) Y UNIDAD DE CONTEXTO (UC) POR UNIDAD DE ANÁLISIS (UMAL)**

UMAL 2	UMAL 3	UMAL 4
<p><b>UMAL 2</b></p> <p><b>UR</b></p> <p>en una empresa en donde algunas observamos o algún problema, si he visto compañías que están entonces porque decir que a mí me mandó el jefe - el trabajo cuando se ha entendido por el trabajo... (texto continúa)</p>	<p><b>UMAL 3</b></p> <p><b>UR</b></p> <p>en una empresa en donde algunas observamos o algún problema, si he visto compañías que están entonces porque decir que a mí me mandó el jefe - el trabajo cuando se ha entendido por el trabajo... (texto continúa)</p>	<p><b>UMAL 4</b></p> <p><b>UR</b></p> <p>en una empresa en donde algunas observamos o algún problema, si he visto compañías que están entonces porque decir que a mí me mandó el jefe - el trabajo cuando se ha entendido por el trabajo... (texto continúa)</p>

# Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto: Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del sector público en la ciudad de Quito

Investigadora responsable: Joselyn Lissbeth Guañuna Collaguazo

Quito, 8 de junio del 2021

En el marco de la investigación titulada *Percepciones del acoso psicológico en trabajadores del sector público en la ciudad de Quito*, se ha invitado a personas con una edad entre los 25 a 55 años de edad, a participar de una investigación que tiene por objetivo principal recoger información a través de la entrevista semi estructurada, a partir de sus experiencias en torno al fenómeno del acoso psicológico laboral.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

La participación de las personas en la investigación es a través de una entrevista en la cual se profundizará en distintos aspectos de su experiencia, como lo son: comprensión objetiva y subjetiva del acoso psicológico, conciencia de la problemática del acoso psicológico, modificación del comportamiento y resolución de problemas. Las entrevistas se realizarán de forma virtual e individual, tendrá una duración entre 45 y 95 minutos y será registrada a través de una grabación en audio y video (opcional). Sólo tendrán acceso a las grabación y transcripciones los miembros del equipo de investigación estudiante tesista y su tutora institucional.

Con estos elementos en cuenta, se solicita el consentimiento informado del participante de la entrevista, asegurando que la información que emerja de ella será **absolutamente confidencial y anónima**, y sólo utilizada con fines académicos por el equipo de investigación del proyecto. Del mismo modo, es conveniente indicar que, durante el período de participación y ejecución del proyecto de investigación, se le solicitará aprobación de los análisis y conclusiones como una condición previa a cualquier tipo de publicación que se realice, siempre omitiendo cualquier dato personal.

Si está de acuerdo con las siguientes condiciones, favor firme el presente documento:

1. La participación en este estudio es absolutamente libre y voluntaria. Conviene indicar además que no presenta riesgo alguno para la integridad física y psicológica del participante, y que no conlleva costos económicos de ningún tipo. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar.
2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Joselyn Guañuna, investigadora responsable del proyecto, al teléfono 0981519502, o al correo electrónico [joselynguanuna@gmail.com](mailto:joselynguanuna@gmail.com) También puede contactarse con la tutora de esta tesis, Irina Freire Muñoz, Mgs, docente-investigadora de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyo correo electrónico es: [irinafreire@uti.edu.ec](mailto:irinafreire@uti.edu.ec)
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.

## Percepciones del Acoso Psicológico en trabajadores del Sector Público en la ciudad de Quito.

6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,



.....  
Joselyn L. Guañuna  
Investigador Responsable

.....  
Nombre y firma del participante entrevistado/a