



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Informe final de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico

TRABAJO DE TITULACIÓN

Mobbing y calidad de vida en personal administrativo. Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal. Cumandá, 2021

Autores: Nicole Marcella Valladares Berrones

Felipe Antonio Vallejo Parra

Tutor: Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

Riobamba – Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “**MOBBING Y CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL. CUMANDÁ, 2021**”, presentado por la Srta. NICOLE MARCELLA VALLADARES BERRONES con C.C. 0604305318 y el Sr. FELIPE ANTONIO VALLEJO PARRA con C.C. 0604071712 dirigido por Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo.

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

Tutor

Mgs. Juan Pablo Mazón Naranjo

Miembro de Tribunal

Dra. Jenny Rocío Tenezaca Sánchez

Miembro de Tribunal

Riobamba, 24 de noviembre de 2021.

APROBACIÓN DEL TUTOR

Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo, docente de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber asesorado y revisado el informe final del proyecto de investigación titulado **“MOBBING Y CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL. CUMANDÁ, 2021”**, realizado por la Srta. NICOLE MARCELLA VALLADARES BERRONES con C.C. 0604305318 y el Sr. FELIPE ANTONIO VALLEJO PARRA con C.C. 0604071712, el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto, se encuentra **APROBADO Y APTO PARA PRESENTARSE A LA DEFENSA.**

Para constancia de lo expuesto firma:



Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

TUTOR

Riobamba, 24 de septiembre de 2021.

AUTORÍA

Nosotros, Nicole Marcella Valladares Berrones con C.C. 0604305318 y Felipe Antonio Vallejo Parra con C.C. 0604071712, declaramos ser responsables de las ideas, resultados y propuestas planteadas en este proyecto de investigación sobre “**MOBBING Y CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL. CUMANDÁ, 2021**” y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Nicole Marcella Valladares Berrones

0604305318



Felipe Antonio Vallejo Parra

0604071712

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quisiera utilizar este espacio para agradecer en primer lugar a Dios por todas sus bendiciones. A mi madre Marcella Berrones, por ser fuente de inspiración y fortaleza, a mis abuelitos Telmo y Esperanza por estar siempre presentes en mi vida demostrándome que el esfuerzo y el trabajo arduo brindan grandes frutos. A Felipe, que se convirtió en mi compañero, amigo, mano derecha, soporte e inspiración a lo largo de este camino. A los demás miembros de mi familia que de alguna u otra forma hicieron sentir su apoyo e incondicionalidad. Finalmente agradezco a mi universidad y docentes que a lo largo de estos años contribuyeron con su conocimiento y experiencia para formarme profesionalmente.

Nicole Marcella Valladares Berrones

Agradezco principalmente a mis padres y hermanos, cuyo apoyo y motivación incondicional me permitieron culminar satisfactoriamente otra gran y nostálgica etapa de mi vida. A Nicole, mi eterna compañera de estudio que trabajó junto a mí día y noche para la ejecución de este trabajo. A mi querida alma mater por darme la oportunidad de forjarme profesionalmente. Finalmente agradezco a todas aquellas personas que durante esta etapa universitaria contribuyeron de alguna forma a alcanzar esta gran meta.

Con profunda estima y agradecimiento,

Felipe Antonio Vallejo Parra

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi madre pues sin ella no lo habría logrado.

Con todo mi respeto, amor, cariño y admiración.

Nicole Marcella Valladares Berrones

Dedicado a Anita del Rocío Parra y Pedro Oswaldo Vallejo.

Con todo mi amor,

Felipe Antonio Vallejo Parra

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO	8
Antecedentes de la investigación.....	8
Mobbing.....	9
Definición	9
Características.....	11
Tipos de mobbing	11
Mobbing Vertical.....	12

Mobbing Horizontal	12
Mobbing Mixto.....	12
Fases del Mobbing	12
Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing	13
Perfil del Agresor.....	13
Perfil de la Víctima.....	13
Calidad de vida	14
Definición	14
Dimensiones e indicadores de la calidad de vida	15
Factores de la calidad de vida.....	16
CAPÍTULO II.....	17
METODOLOGÍA.....	17
Tipo de investigación.....	17
Diseño	17
Nivel	17
Población	17
Variables de estudio.....	17
Independiente.....	17
Dependiente	17
Operacionalización de variables	17
Métodos de estudio	18
Método empírico.....	18
Método teórico.....	18
Método estadístico	18
Técnicas e instrumentos.....	18
Técnica.....	19
Instrumento.....	19

Procesamiento estadístico.....	20
Consideraciones éticas.....	20
CAPÍTULO III.	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	21
RESULTADOS	21
PROPUESTA.	27
DISCUSIÓN.....	32
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Presencia de violencia psicológica – IVAPT PANDO</i>	21
Tabla 2 <i>Intensidad de violencia psicológica – IVAPT PANDO</i>	21
Tabla 3 <i>Nivel de acoso psicológico – IVAPT PANDO</i>	22
Tabla 4 <i>Causantes del acoso psicológico – IVAPT PANDO</i>	22
Tabla 5 <i>Dimensiones de la calidad de vida – WHOQOL BREF</i>	23
Tabla 6 <i>Percepción de la calidad de vida – WHOQOL BREF</i>	24
Tabla 7 <i>Satisfacción de la salud – WHOQOL BREF</i>	24
Tabla 8 <i>Tabla de contingencia de los niveles de mobbing o acoso psicológico y dimensiones de calidad de vida</i>	25
Tabla 9 <i>Plan de prevención psicológica enfocado al mobbing del personal administrativo - GADM Cumandá</i>	28

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 <i>Operacionalización de variables</i>	18
Cuadro 2 <i>IVAPT-PANDO y sus dimensiones</i>	19
Cuadro 3 <i>WHOQOL BREF y sus dimensiones</i>	20

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 <i>Consentimiento informado</i>	41
Anexo 2 IVAPT PANDO.....	42
Anexo 3 WHOQOL BREFF	43
Anexo 4 <i>Carta de certificación 1</i>	47
Anexo 5 <i>Carta de certificación 2</i>	48

RESUMEN

El presente estudio investigativo tuvo como objetivo analizar la presencia de mobbing y calidad de vida en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cumandá, 2021. El tipo de investigación fue de campo, de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo. Como instrumentos se utilizaron el inventario IVAPT PANDO para medir los niveles de mobbing y el cuestionario WHOQOL BREF para determinar los niveles de calidad de vida. La población de estudio comprendió 78 personas que forman parte del personal administrativo de la institución municipal. Entre los resultados relevantes se determinó la presencia de violencia psicológica con un nivel “alto” del 39.7% y “medio” del 16.7%, así como un nivel de calidad de vida percibida “normal” del 42.3% con porcentajes comúnmente bajos en las dimensiones física, psicológica, relaciones sociales y ambiente. En relación con los resultados obtenidos se evidencia la presencia de mobbing de niveles “alto” y “medio”, así como bajos niveles en las diferentes dimensiones de la calidad de vida. Por tal motivo, se elaboró un plan de prevención psicológica enfocado a mitigar los efectos del mobbing y a elevar el nivel de calidad de vida del personal administrativo.

Palabras clave: Mobbing, Calidad de Vida, Personal Administrativo

ABSTRACT

The present research study had as object analyze the presence of mobbing and quality of life on the administrative staff of the Government Autonomous Decentralized Municipal of Cumandá, 2021. The type of research was a field, non-experimental design, crosssectional and descriptive in scope. While as instruments, we used the IVAPT PANDO inventory to measure mobbing levels and the WHOQOL BREF questionnaire to determine the quality of life. The study population comprised 78 people who are part of the administrative staff of the municipal institution. Among the relevant results, determined the presence of psychological violence with a “high” level of 39.7% and a “medium” level of 16.7%, as well as a perceived “normal” level of quality of life of 42.3% with percentages commonly low in the physical dimensions psychological, social relationships and environment. Concerning the results obtained, the presence of “high” and “medium” levels of mobbing has evidenced and low levels in the different dimensions of quality of life. For this reason, a psychological prevention plan had developed focused on mitigating the effects of mobbing and raising the quality of life of administrative personnel.

Keywords: Mobbing, Quality of Life, Administrative Staff

Reviewed by:

Mgs. Castelo Reyna Mónica

ENGLISH PROFESSOR

CC: 060453982-5

INTRODUCCIÓN

Muchas personas vinculadas a diferentes espacios laborales mantienen y desarrollan una importante interacción con ese entorno laboral, sin embargo, esta interacción puede presentar problemas en la dinámica interna, conllevando a malas prácticas que de alguna forma repercuten negativamente tanto en la calidad de vida de la persona, y en algunos casos en la funcionalidad institucional. En relación a lo mencionado Pérez y Fernández (2012) se refieren a la evolución social y progresiva de los derechos constitucionales de las personas, mismos que se extienden hacia las relaciones laborales, llegando a cobrar importancia situaciones relacionadas a la igualdad de género en trabajadores, seguridad laboral, así como también la protección de su salud, dignidad y calidad de vida.

El mobbing se enmarca dentro de las problemáticas que pueden presentarse en el ámbito laboral, es por esto que en el siglo XXI ha tenido un gran auge debido a las repercusiones que trae consigo, siendo actualmente una de las problemáticas más comunes (Pérez y Fernández, 2012). Para los autores el mobbing, también conocido como acoso, agresión o violencia psicológica ha permitido contemplar desde otro enfoque las relaciones que pueden llegar a establecerse en el ámbito laboral, sobre todo las consecuencias desalentadoras que acarrea la víctima. El mobbing en sí puede presentarse en cualquier nivel de una escala jerárquica institucional, es decir, se puede presentar de un jefe a su subordinado, entre compañeros del mismo nivel jerárquico, de un subordinado a un jefe o superior, o de forma mixta con una víctima en común (Suárez, 2013).

Por otro lado, la calidad de vida es un término que se dio a conocer a finales de la década de los 60 en Europa. Según Fernández et al. (2010) en términos generales la calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que hacen agradable y valiosa la vida, así como el grado de felicidad y la satisfacción que tiene un individuo en relación a la salud y sus dominios. En la calidad de vida se conjugan dos tipos de elementos, el de carácter objetivo en el que se contemplan las relaciones tanto con el ambiente como con la comunidad, y el que tiene que ver con la subjetividad como percepciones de seguridad, competencia y productividad de las personas, afecto y aspectos relacionados con la intimidad (Ardila, como se citó en Galán, 2012).

El presente estudio investigativo está conformado por la introducción a la temática, misma que contiene un preámbulo de manera general dirigida al lector con el afán de relacionarlo a las temáticas de estudio. Seguido se encuentra el planteamiento del problema y la

justificación del estudio, mismos que sustentan el por qué y para qué de la ejecución del mismo. En la misma secuencia se encuentran los objetivos que concretamente buscan analizar la presencia de mobbing y la calidad de vida del personal administrativo. El capítulo I corresponde al marco teórico del estudio, incluyendo antecedentes y descripción de variables. En el capítulo II correspondiente al marco metodológico de la investigación se describen aspectos como tipo, diseño, nivel y demás subsecciones metodológicas que componen el capítulo. Finalmente, el capítulo III presenta los resultados, una propuesta de prevención psicológica, discusión del estudio, conclusiones y recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La salud y el trabajo se relacionan e influyen al ser procesos de carácter múltiple y complejos que comúnmente tienen la presencia de factores positivos y negativos. En el campo del trabajo, el riesgo existe a pesar de los sistemas institucionales modernos. Comúnmente se presentan consecuencias en la salud física y psíquica del individuo, que repercuten negativamente en la organización del trabajo y la calidad de vida (Tomasina, 2012).

El mobbing es una problemática laboral común en estos días, ante esto Verona y Santana (2012) mencionan que el mismo se ha destacado en este último siglo, ya que en este fenómeno se ven envueltos no sólo las víctimas, sino también los victimarios y por ende las empresas, que en muchos de los casos pueden llegar a ser cómplices o incluso alentar este tipo de comportamientos que atentan contra la dignidad de la persona.

La Eurofound (2015) emitió un informe en el que se advirtió sobre un incremento del 33% de 2005 a 2015, de comportamientos sociales desfavorables donde el mobbing se encontraba presente, así también el maltrato verbal, amenazas, el trato humillante, violencia física y acoso sexual. En términos generales en todas estas problemáticas se veían involucrados directamente trabajadores. (De Miguel Barrado y Ballester, 2016).

En México en el año 2020, se realizó un estudio investigativo que dio como resultado que los trabajadores de una industria maquiladora en Ciudad Juárez presentaban una prevalencia de mobbing correspondiente al 47%. En dicho estudio conformado por 204 hombres y 180 mujeres se evidenció que la prevalencia del mobbing era normalizada, es decir, no suponía una problemática por parte de los trabajadores (Nava et al., 2020).

Un trabajo investigativo realizado en Quito en el año 2015 pudo determinar la presencia de acoso psicológico mediante la aplicación del IVAPT-PANDO. La muestra fue de 85 trabajadores del personal administrativo y operativo de la secretaria técnica de capacitación y formación profesional (SETEC). Los resultados mostraron niveles altos de violencia y acoso psicológico, siendo más visible este fenómeno en población femenina (Torres, 2015).

La calidad de vida se ve afectada por factores como el empleo, la vivienda, la accesibilidad a los servicios públicos, la comunicación, la urbanización, la delincuencia, la contaminación ambiental y otros. El entorno social afecta el desarrollo humano de la comunidad (Velarde y Avila, 2002). El concepto de calidad de vida ha comenzado a utilizarse cada vez más en el campo de las evaluaciones en salud o como medida de bienestar, por esto la relevancia de su estudio (Urzúa y Caqueo, 2012).

A nivel mundial en 2015 la Unidad de Inteligencia de Economía generó un índice en el que se valoró dimensiones de calidad de vida de personas en 140 ciudades del mundo. Dentro de las dimensiones evaluadas se contempló la estabilidad, sanidad, cultura y ambiente, educación e infraestructura. Se recabó que 57 de las ciudades encuestadas obtuvieron un bajo índice de calidad de vida que se relaciona con el incremento de violencia en los últimos años y con el subdesarrollo del país (El Universal, 2015).

En Argentina en 2017 se realizó un estudio que evaluó calidad de vida en 70 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario WHOQOL BREF. Los resultados mostraron que del total de participantes un porcentaje considerable presentó afecciones que se enmarcaban en las dimensiones que evaluó el cuestionario, especialmente en la dimensión psicológica y física. Estos porcentajes representaron un bajo nivel de calidad de vida entre los participantes (Chávez, 2017).

En el año 2017 en Quito se realizó una investigación de calidad de vida, dando como resultado que 73 trabajadores de una empresa obtuvieron puntuaciones bajas en la aplicación del instrumento CVT-Gohisalo. La razón fue la deficiente relación existente entre la jornada laboral y la administración del tiempo libre de los trabajadores. Esta mala relación provocaba insatisfacción ante el trabajo, lo que generaba un bajo nivel de calidad de vida (Albarrasin et al., 2017).

El estudio independiente de variables es de gran relevancia por cuanto significan en la vida del individuo. Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente se debe recalcar aún más la

importancia de abordar estas temáticas en conjunto, ya que las afectaciones que puede provocar en los sujetos el mobbing y un nivel precario de condiciones óptimas de vida, podrían ser determinantes en el desarrollo cotidiano de un trabajador, ya sea a corto o a largo plazo. En relación a lo expresado vale resaltar a Cadavid et al. (2016) quienes mencionan que las afectaciones más comunes en el ámbito laboral son el declive de la productividad, así también del compromiso y la motivación. El ausentismo, el desprecio por el trabajo y la vida misma, así como el cambio constante de trabajadores son también consideradas como consecuencias negativas.

Es propicio mencionar que el desconocimiento por parte de los trabajadores de problemáticas como el mobbing, impide que a éste se le busque soluciones que permitan aplacarlo. En este sentido Cortinas (2021) menciona que la gran mayoría de víctimas del mobbing no son conscientes de que están atravesando problemas, ya que estos suelen ser normalizados en su entorno laboral debido a la falta de información. Las causas e implicaciones de este fenómeno suelen ser variadas, por ejemplo, son evidentes las implicaciones del mobbing con los niveles bajos de calidad de vida, ya que para considerar estos niveles se evalúan dimensiones de salud física, psíquica, el entorno de la persona y relaciones sociales.

De forma particular vale mencionar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cumandá es uno de los GAD nacionales, mismos que constituyen la organización de territorios ecuatorianos, de los cuales goza de autonomía administrativa, política, financiera y se maneja bajo los principios de equidad solidaridad e integración.

La pandemia del COVID 19 provocó que las dinámicas laborales se vean afectadas en diversos organismos nacionales, siendo el GADM Cumandá uno de ellos. Mediante entrevistas a empleados del área administrativa que fueron corroboradas por el director del departamento de talento humano, se dio a conocer conductas de rechazo, burla, exclusión, entre otras, que se relacionan con el acoso de tipo psicológico o mobbing. También se dieron a conocer problemas como enfermedades físicas, emocionales que mermaban el desempeño y la interacción de los empleados, lo que puede provocar una disminución de la condición de vida. Problemáticas como el mobbing, calidad de vida baja y sus repercusiones encuentran en la actual pandemia la forma de manifestarse. A lo mencionado, se suma la inexistencia de planes de prevención contra estas problemáticas dificultando la iniciativa en buscar soluciones viables y sostenibles.

Vale destacar que al no abordar este tipo de problemáticas presentes en la institución municipal se estaría dando paso a futuros problemas que incurran en una baja productividad de los trabajadores, deserción laboral, y el posible desarrollo de patologías clínicas debido a la disminución en la calidad de vida de los empleados.

Ante la relevancia en la que se ven inmersas las variables en cuestión surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los niveles de mobbing y calidad de vida en el personal administrativo del GADM Cumandá?

JUSTIFICACIÓN

La importancia del abordaje sobre estas temáticas no es algo ajeno para los organismos sanitarios del país. Existen documentos elaborados por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) los cuales detallan que la población trabajadora ecuatoriana se expone a diferentes agentes ambientales y laborales que generan un deterioro en la salud y el bienestar, por este motivo el estado se ve en la obligación de fortalecer políticas públicas a favor de la prevención de patologías laborales, generando así un trabajo en conjunto con los trabajadores y los empleadores.

Concretamente el Ministerio de Salud Pública (2015) refiere que:

La Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025 está alineada con la realidad del país y se ha desarrollado con la participación activa de actores sociales del sector público y privado, los sectores productivos y los organismos internacionales. Incluye elementos determinantes para fortalecer la atención primaria de salud en el ámbito laboral y apuntalar el cambio de modelo curativo al preventivo en el sistema nacional de salud. (p. 13)

Lo citado con anterioridad enfatiza en el estudio y abordaje de las variables mobbing y calidad de vida, puesto que éstas han sido poco investigadas dentro del ámbito laboral. Particularmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cumandá, resulta pertinente el desarrollo de éste. La población participante corresponde a 78 trabajadores y se espera identificar la existencia de mobbing y nivel de calidad de vida. El llevar a cabo este estudio además de aportar en esta línea investigativa, podrá ser usado como base de futuros trabajos referentes a las variables planteadas.

El trabajo investigativo resulta innovador tomando en cuenta la población que formará parte y la problemática que es poco abordada en nuestro medio. Vale señalar el carácter vanguardista que posee el estudio dado las actuales circunstancias sanitarias, ya que las dinámicas laborales dentro de los establecimientos han sido modificadas.

El estudio beneficiará de manera directa al personal administrativo de diferentes departamentos de la institución municipal. Así se aplicará a futuro estrategias de prevención del mobbing y mejora de la calidad de vida de los trabajadores municipales, brindando herramientas para contrarrestar problemáticas de este tipo.

En referencia a la factibilidad, la pertinencia del estudio es alta por la apertura y predisposición que nos brinda la institución municipal y sus diferentes departamentos para la recolección de datos. También vale destacar que se cuenta con los recursos bibliográficos necesarios que sustentan el apartado teórico del trabajo de investigación, además se cuenta con instrumentos psicológicos validados y estandarizados que aportan carácter científico al presente estudio.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la presencia de mobbing y calidad de vida en el personal administrativo del GADM Cumandá, 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los niveles de mobbing en el personal administrativo.
- Determinar los niveles de calidad de vida en el personal administrativo.
- Describir los niveles de mobbing con la calidad de vida en el personal administrativo.
- Diseñar un plan de prevención psicológica enfocado a mitigar los efectos del mobbing y contribuir a mejorar el nivel de calidad de vida del personal administrativo.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Mediante análisis bibliográfico relacionado con el tema de investigación se ha podido recopilar los siguientes estudios.

Estudio sobre el mobbing en el entorno laboral es el título del trabajo investigativo realizado por Noel Blanco Burdiel en España (2016). Fue un trabajo de carácter correlacional/comparativo de diseño transversal y regional. El objetivo del estudio fue analizar el acoso de 271 trabajadores del sector de sanidad, educación, administrativos, entre otros y la repercusión que produce éste en la salud. Las baterías psicológicas utilizadas fueron el Cuestionario de Salud GHQ-28, así como diversos cuestionarios de auto informe. En relación al resultado se evidenció una fuerte relación entre el acoso laboral y la pérdida de salud, acompañada de cuadros de ansiedad e insomnio. En base a la estadística descriptiva se obtuvo que el acoso laboral obtuvo una media de 5,82, los síntomas físicos 5,63 y el insomnio y ansiedad un valor medio de 6,08. En relación al género se evidenció que las mujeres presentaban altos valores en síntomas físicos relacionados al dolor, al malestar, entre otros (Burdiel, 2016).

Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales es un estudio investigativo realizado por Cristina Peydró en España (2015). Fue un estudio de carácter observacional, transversal y descriptivo cuyo objetivo fue el determinar aspectos generales de la calidad de vida, satisfacción en el trabajo, salud y demás aspectos de 522 trabajadores del área administrativa y operativa. Se utilizó la Escala de Satisfacción con la vida de Diener, el Cuestionario de calidad de vida de Ruiz y Baca, la Escala de Balance Afectivo Bradburn y el Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson. En los resultados se evidenció que el 86,7% de personas tenían una calidad de vida adecuada; de la misma muestra se obtuvo que el 77,5 % refirió una valoración subjetiva de salud bastante buena. Vale destacar que el 30,6% de participantes se sintieron en el último año acosados en su entorno laboral (Peydró, 2015).

La investigación titulada Comparación de mobbing entre el personal del área administrativa y operativa, realizada por Eugenia León en Guatemala (2018), fue un estudio de carácter descriptivo, cuantitativo y transversal. La finalidad del estudio investigativo fue determinar los niveles de acoso laboral en 50 colaboradores del área administrativa y operativa de una

empresa. En referencia a los instrumentos se utilizó el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO el cual permitió medir los niveles de acoso psicológico, la presencia de violencia psicológica y los causantes. En relación a los resultados se obtuvo que el mobbing laboral de nivel medio - moderado fue el que más prevalencia presentó con una media de 1.50 en base a la herramienta estadística T de student (León, 2018).

Y finalmente, el trabajo denominado Mobbing y su influencia en la calidad de vida desarrollado por Betancourt en Ecuador (2018), fue un trabajo de carácter correlacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar el mobbing y la influencia en la calidad de vida de 50 personas que formaban parte del personal del almacén Charlestong Megafashion, Ambato. Se utilizó el cuestionario CAPT que evaluó el acoso psicológico laboral, además de la escala GENCAT la cual permitió valorar objetivamente el perfil de calidad de vida. En relación a los resultados se obtuvo que el mobbing laboral leve estuvo presente con un 76%, siendo este el porcentaje más elevado. En la calidad de vida se evidenció que el sexo masculino correspondiente al 50% de los participantes, presentó porcentajes más altos en relación con el sexo femenino (Betancourt, 2018).

Una vez referidas varias investigaciones sobre las variables a estudiar, es importante conceptualizarlas, así como profundizar en aspectos que guardan nexos con las mismas.

Mobbing

Definición

El mobbing engloba un sin número de aspectos a considerar, por tal motivo es necesario tomar en consideración el punto de vista de diversos autores que han ahondado en esta problemática con el fin de generar un entendimiento en común. Referente a lo expuesto los autores Fidalgo et al. (2009) mencionan que el mobbing es “la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica)” (p. 3).

Desde otra perspectiva se considera al mobbing como el continuo y deliberado maltrato social al que se ve expuesto un trabajador o empleado por parte de una o diversas personas de la organización laboral. Esta persona puede ser un director, un supervisor o un igual, los cuales reciben el nombre de *mobbers*, quienes de algún modo buscan debilitar el equilibrio

psicológico del perjudicado. El fin de esta mala práctica es que el implicado deserte en sus funciones dentro del ámbito laboral (Pagán, 2011).

Leymann (como se citó en De Miguel Barrado y Ballester, 2016) considera que el mobbing es un hecho en que un individuo comete violencia psicológica severa, sistemática y de manera recurrente contra otra persona en el área de trabajo cuyo fin es destruirla. Estas personas se encargan de romper toda red de interacción que posee la víctima, dañando así su reputación, interrumpiendo su trabajo hasta que finalmente apartan al empleado de su campo laboral.

Para Cobo Saiz (2013) el acoso psicológico o mobbing es un término que tiene su origen en la etología, ciencia encargada del estudio del comportamiento singular y colectivo de animales, y específicamente de las respuestas que las especies dan en su ambiente. En los años 70 un médico sueco Heinemann utilizó el término en inglés mobbing para referirse al errado comportamiento de un colectivo de niños en coalición contra un único niño, sin embargo, en la actualidad este fenómeno se denomina bullying. En los 80 Heinz Leymann utilizó la palabra mobbing aplicándolo a la psicología laboral, dándole así una descripción precisa y de gran relevancia. Para 1990 en el Congreso sobre Salud e Higiene en el trabajo desarrollado en Hamburgo, la expresión mobbing es conceptualizada como se lo conoce actualmente (Cobo Saiz, 2013).

Es preciso señalar que no todo comportamiento inadecuado en el trabajo debe ser considerado mobbing. La interrelación laboral abarca aspectos de liderazgo y regulación entre empleado y empleador. Las entidades jerárquicamente bien posicionadas, en una empresa u organización, por intentar fortalecer sus dominios suelen interactuar bajo erróneos estilos de liderazgo que merman la productividad de sus trabajadores. Por este motivo Ayoub (2010) refiere que existen dos tipos de conductas que definen a un líder, uno se direcciona a la orientación de tareas con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos institucionales. El segundo va orientado a las personas, su bienestar, necesidades y satisfacciones. En cuanto a lo citado con anterioridad vale acotar que un liderazgo idóneo toma cualidades de estos comportamientos mencionados.

En la misma línea es preciso diferenciar el mobbing del acoso sexual, pues este último se define como una situación violenta en la que si bien no existe la subordinación hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión, que arriesga a la víctima indistintamente de que se realice en uno o varios escenarios (Fernández y Ledesma, 2017).

El mobbing debe diferenciarse de agentes de riesgo como el burnout pues éste es una errónea forma de encarar el estrés, generando así déficit en el desempeño laboral, desgaste a nivel emocional y sensaciones poco agradables como la despersonalización (Saborío e Hidalgo, 2015).

Características

El mobbing es una manifestación de maltrato que aun siendo destructiva puede pasar inadvertida. La problemática en sí no puede explicarse tomando en cuenta un solo elemento, pues va más allá, ya que es un fenómeno de múltiples causas que posee influencias de aspectos individuales, de la organización y de carácter social. La trascendencia de la problemática radica en la prevalencia y diversidad de los acontecimientos que genera como consecuencias. (Darino, 2015).

Hablando propiamente de las características del fenómeno mobbing es necesario recalcar la presencia de diversos tipos que variarán en dependencia de quien provenga. Por otra parte, esta problemática posee diversas fases, mismas que involucran no solamente a quien recibe el acoso, sino a quién lo ejecuta. Vale destacar como características del mobbing al perfil de la persona que se involucra como víctima y del victimario, esto debido a la relevancia que supone el tomar en cuenta los aspectos individuales en el desarrollo de esta problemática laboral.

Desde la óptica de la persona que se ve sometida a esta problemática, podría presentar consecuencias negativas en diferentes aspectos. En su comunicación no tiene la facilidad de expresar abiertamente su situación; presenta una afectación social ya que sus relaciones laborales decaen significativamente; también el desprestigio personal y profesional se ven presentes como consecuencia negativa, así como el desequilibrio general de la salud (Leymann, como se citó en Darino, 2015). Lo citado con anterioridad precisa pues el impacto negativo del mobbing en el equilibrio físico y psíquico de una persona y su entorno.

Tipos de mobbing

Los aspectos para resaltar del mobbing se distinguen en tres tipos que abarcan en su gran mayoría el medio de expresión de esta problemática. Diversos autores como Kahale (2011), Fernández (2010) y Seves (2020) han descrito los tres tipos más comunes de mobbing presente en las organizaciones laborales, estos son el vertical, el horizontal y el mixto.

Mobbing Vertical

Esta tipología de mobbing hace referencia al acoso de un jefe u otro subordinado de la jerarquía inferior. Estas personas ejecutan estas acciones con el objetivo de mantener su supremacía ya que por alguna razón se considerada a la víctima como una amenaza. El mobbing vertical puede ser ascendente y éste lo ejercen uno o diversos subordinados ante una escala jerárquica superior (Kahale, 2011; Fernández, 2010).

El mobbing vertical además puede ser descendente o también conocido como bossing, y se caracteriza porque en éste el empleado es hostigado laboralmente por uno o varios sujetos de una escala jerárquica superior, quienes utilizan su posición para desprestigiar, dañar y acusar manteniendo así frente al resto su posición de poder. En ciertos casos esto suele ser considerado estrategia empresarial (Seves, 2020).

Mobbing Horizontal

Para Kahale (2011) esta clasificación se realiza de un trabajador o varios a otro de su mismo nivel, siendo el objetivo generar presión de incidencia psicológica. Al mismo tiempo vale citar a Fernández (2010), quien manifiesta que esta clasificación de mobbing se genera cuando un trabajador es acosado por sus pares del mismo nivel jerárquico en base a la debilidad que presentan las víctimas ante el suceso.

Mobbing Mixto

Esta clase de mobbing no posee el protagonismo que los otros dos tipos, no obstante, se da cuando se conjugan comportamientos desfavorables, malos tratos, agresiones por semejantes del mismo nivel jerárquico y la organización no brinda el apoyo para dar solución al acoso psicológico, dando a entender que es consensuado e incluso partícipe desde una escala jerárquica superior, demostrando así acoso horizontal y vertical descendente (Seves, 2020).

Fases del Mobbing

Piñuel (2007) distingue cinco fases del mobbing, la primera fase es conocida como de conflicto, en la que el abuso de poder causa un problema aparente que realmente no existe. La segunda fase denominada estigmatización es donde se inicia el acoso con acciones contra la víctima y su imagen. En esta fase se excluye arbitrariamente del grupo a la víctima. Dentro de esta fase se busca aplicar la violencia psicológica sin repercusión a los causantes por medio del consentimiento de la víctima. La tercera fase es en la que interviene la empresa a través de sus superiores, los cuales con el conocimiento de los sucesos buscan dar

persecución a la persona víctima dándole una etiqueta de sujeto problema con conflictos interpersonales.

La fase cuarta es la de solicitar servicios especializados externos y dar un diagnóstico erróneo. En este proceso se produce una serie de efectos psicológicos que surgen como producto de las experiencias violentas que viven las víctimas del mobbing. En esta etapa se pueden evidenciar signos y síntomas relacionados a cuadros depresivos. Finalmente, la quinta fase conlleva la expulsión de la persona afectada de la organización laboral, generalmente suelen iniciar con cambios de estación de trabajo, hasta que desisten y abandonan la organización, esto suele ser percibido por otros trabajadores bajo las mismas circunstancias, creando un ambiente de pesimismo y baja productividad (Piñuel, 2007).

Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing

Perfil del Agresor

Dentro de este perfil se encuentran los individuos que piensan que hay una única forma de hacer correctas las cosas y esta es a su manera. Se puede dar de forma vertical y horizontal; otro factor a considerar en este perfil es la noción de que lo que se hace contra un individuo se replica contra los demás para que sientan o se sometan a la misma exigencia laboral. Se debe considerar que a nivel de personalidad el rasgo narcisista es el más prevalente dentro de este perfil (Montes, 2014).

Perfil de la Víctima

En relación al perfil de la víctima Montes (2014) manifiesta que existen individuos que por las características personales que presentan son más vulnerables al acoso psicológico. Estas personas son responsables y satisfechas con su trabajo, inocentes debido a que no contemplan que su entorno llegue a ser malo o por su parte son aquellas que denuncian injusticias. Otra característica de estas personas es que son eficaces en su área de trabajo, auténticas y presentan diferencias con respecto a sus compañeros, ya sea por raza, religión o ideologías.

La calidad de vida de los individuos que interactúan en ambientes laborales nocivos puede presentar quebrantos en sus distintas dimensiones. Mingote et al. (2011) refieren que hay una notable relación entre las condiciones psicosociales presentes en la salud mental y el trabajo del personal, que deriva en psicopatologías como la depresión y la ansiedad que causan un efecto nocivo en la calidad de vida y principalmente en la capacidad productiva de la persona.

Calidad de vida

En lo que respecta a calidad de vida definirla es importante, describir sus dimensiones y los diferentes factores que están presentes en esta variable de estudio, mismos que se detallan a continuación.

Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1996) menciona que la calidad de vida es la percepción de que cada individuo tiene de su lugar en la vida, dentro del contexto de los sistemas culturales y de valores en los que vive y prospera, en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones.

La calidad de vida alude al bienestar que experimentan las personas siendo éste el conglomerado de sensaciones subjetivas y personales. Está conformada por dos elementos, el primero es la aptitud de desarrollo cotidiano de diferentes actividades dando como resultado un confort psicológico y social. El segundo elemento hace referencia al funcionamiento y seguimiento de enfermedades o tratamientos (Robles et al., 2016).

Para Ames et al. (2011) un elemento relevante en temas de calidad de vida es la salud que abarca la esfera física y mental de un sujeto, y que guarda vínculo en dinámicas de la salud. Además, se la define también como un conglomerado jerárquico de varias dimensiones incluyendo a la salud psíquica y física.

Según Gracia (1998) la calidad de vida evolucionó desde un principio de carácter moral en diversas culturas. El término en cuestión no tiene sus orígenes en la teología, filosofía, ética o medicina; su origen se remonta al siglo XX en la doctrina de la “calidad de los materiales” haciendo referencia a políticas empresariales. Para la década de los 70 se intentó evaluar a la calidad de vida en seres humanos y sus colectividades desde la economía y sociología. El primer índice que permitió medir la calidad de vida en base a sanidad, educación y nutrición se denominó Índice de Riqueza, el mismo diferenció que los países con economías fuertes satisfacían de mejor forma sus necesidades con respecto a países de economías débiles. Desde este momento los análisis en calidad de vida mostraron sus primeros avances (Gracia, 1998).

El nivel de calidad de vida es relevante por diversos motivos, entendiendo que de este depende que el individuo logre un equilibrio biopsicosocial que le permita desenvolverse de manera óptima en todos los ámbitos donde se desarrolla cotidianamente. Para Verdugo et al.

(2013) se destaca que la política en la sociedad y la mejora de la calidad de vida son relevantes y recomendadas para identificar carencias en las personas. La recopilación de estos datos sirve para tener presente a una población y proveerla de recursos.

La importancia de la calidad de vida destaca la utilidad del sentir de los seres humanos, de su concepción subjetiva referida a la satisfacción que reciben de algún bien, satisfacción personal y no de la idea que la sociedad ha dado sobre la buena vida. Esta variable profundiza en un mundo de ideologías, valores, experiencias conscientes y lógicas que la gente percibe de sí mismo (Cardona, 2006).

Dimensiones e indicadores de la calidad de vida

La calidad de vida contempla diversas dimensiones que abarcan de forma integral las áreas de desarrollo de una persona, por su parte estas dimensiones poseen indicadores que permiten conocer el índice de calidad de vida. Con respecto a lo mencionado Verdugo et al. (2009) a lo largo de años de investigación han determinado diferentes dimensiones como la de bienestar emocional que se refiere a sentirse en calma, seguro y sin preocupaciones. Esta dimensión se evalúa a través de indicadores como satisfacción, autoimagen, etc. Otra dimensión es la de relaciones interpersonales que involucra a diferentes personas, tener colegas y convivir en paz. Se mide utilizando indicadores como relación social, tener amigos bien definidos, relaciones familiares, contacto social positivo y gratificante, relación con pareja y sexualidad.

La dimensión bienestar material se refiere a tener dinero suficiente para cubrir lo que se necesita y se desea adquirir, poseer una casa y un empleo adecuados. Se evalúan indicadores como sitio de residencia, trabajo, ingresos netos, y patrimonio económico. Otra dimensión es la de desarrollo personal referida al aprendizaje de cosas nuevas en base a conocimientos y superación personal. En esta dimensión se evalúa la capacidad y limitación personal, oportunidad de acceder a tecnologías nuevas, aprendizaje, habilidad y competitividad personal. La dimensión bienestar físico tiene que ver con poseer una buena salud, sentirse en forma y tener hábitos saludables. Aquí están presentes indicadores de atención en salud, calidad de sueño, actividades comunes y cotidianas, alimentación, entre otros (Verdugo et al., 2009)

Los mismos autores también hablan de la dimensión autodeterminación que se refiere a la decisión de las personas por sí mismas y la oportunidad que tienen de elegir lo que desean en su vida, con su pareja y en general. Los indicadores para medir esta dimensión son las

metas personales, poder de decisión, autonomía a elegir y ser elegidos. En la misma línea se encuentra la dimensión inclusión social que refiere la integración y participación en una o varias actividades con los semejantes, ser parte de un grupo y convivir en colectividad. Se evalúa por indicadores de integración, participación, acceso y apoyo. Finalmente, los autores refieren la existencia de la dimensión derechos, la misma se refiere a ser considerado persona natural y semejante de derecho, libre para difundir su opinión, sus ideales y de defenderlos. Los indicadores con los que se evalúa esta dimensión son el respeto, la intimidad, la sabiduría y el ejercicio del derecho o derechos (Verdugo et al., 2009).

Factores de la calidad de vida

La calidad de vida está determinada por diversos factores que influyen en los índices de su calidad. Estos factores varían en cada ser humano respecto a aspectos sociodemográficos. Bonilla (2014) menciona la existencia de interacciones frecuentes entre factores económicos y sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entorno ecológico, estado de salud y enfermedad, tanto personal como social. Lo citado con anterioridad denota que los componentes de la calidad de vida pueden ser dinámicos, es decir, se presentarán bajo los mismos parámetros, pero con diferentes resultados, entendiendo que cada ser humano constituye un ente objetivo y subjetivo.

Los factores de tipo social contienen elementos referidos al ámbito legal y político. Los factores económicos se vinculan con la ocupación y la remuneración, mientras que los factores socio culturales incluyen la libertad de expresión y manifestación. Los factores relacionados con sistemas de salubridad, tales como servicios médicos, patologías físicas y psíquicas y sus respectivos tratamientos determinan en gran medida la calidad de vida, de igual forma los factores educativos que incluyen el acceso, permanencia y la facilidad en procesos académicos. Finalmente, pero no menos importante están los factores relacionados a la asistencia pública y de transporte que tienen amplia relación con los gobernantes de un país (Villatoro, 2010).

En relación con el aspecto laboral vale destacar a Corrêa et al. (2013) quienes manifiestan que la gran mayoría de personas que ejercen una actividad laboral propician la construcción de una identidad social y brindan un sentido de vida en comunidad, implicando que el trabajo se convierta en un factor que determine la calidad de vida de un individuo.

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

De campo ya que se hizo la recolección de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cumandá, y bibliográfica porque se utilizó referentes bibliográficos, textos, artículos, documentos, entre otros, para sustentar teóricamente el estudio.

Diseño

No experimental porque los investigadores no manipularon las variables, además se trabajó con variables de estudio ya abordadas en diferentes investigaciones a nivel local, regional e internacional y es transversal porque el estudio se realizó en un momento determinado.

Nivel

Descriptivo, porque en el presente estudio se buscó especificar las propiedades, las características y demás aspectos sujetos a ser descritos, que se encontraron presentes en la población seleccionada.

Población

La población estuvo conformada por 78 trabajadores, 51 mujeres y 27 hombres del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cumandá que consintieron positivamente su participación. Las edades comprendidas fueron entre 19 y 59 años con una media de 34.92. Se descartó totalmente el manejo de una muestra.

Variables de estudio

Independiente

Mobbing

Dependiente

Calidad de vida

Operacionalización de variables

Cuadro 1

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Mobbing	Continuo e intencionado maltrato social al que se ve expuesto un asalariado o empleado de parte de una persona o diversas personas de la entidad laboral (Pagan, 2011).	Maltrato social dentro del ámbito laboral.	- Presencia de Violencia Psicológica - Intensidad de Violencia Psicológica - Acoso Psicológico - Causantes del acoso psicológico	-Test psicométrico -Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)
Calidad de vida	Estado de bienestar personal que se compone de varias dimensiones influenciadas por factores personales y ambientales (Verdugo et al., 2013).	Estado de satisfacción general.	- Salud Física - Salud Psicológica - Relaciones Sociales - Medio Ambiente	-Test psicométrico -Cuestionario WHOQOL-BREF/OMS

Métodos de estudio**Método empírico**

Porque se tuvo una percepción directa del escenario que se investigó, además se mantuvo interacción con los sujetos de estudio mediante entrevistas.

Método teórico

Porque requirió la explicación científica del problema, conceptos y teorías que buscaron descubrir cualidades y características del mobbing y calidad de vida.

Método estadístico

Porque se buscó conocer y analizar los datos cuantitativos de ambas variables planteadas mediante el empleo de paquetes estadísticos para la exposición de resultados mediante la creación de tablas.

Técnicas e instrumentos

Técnica

El test psicométrico es una técnica experimental de concreta base científica y amplia validez estadística cuya finalidad es la medición y/o evaluación de alguna característica psicológica ya sea específica o general de un determinado sujeto (Lotito, 2016).

Instrumentos

Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO): es un instrumento utilizado para investigar el mobbing o acoso psicológico en el trabajo. Creado por el doctor Manuel Pando Moreno en México, el cuestionario está conformado por 22 reactivos divididos en incisos A y B. Este instrumento califica 3 dimensiones, la presencia de violencia psicológica, la intensidad de violencia psicológica y el acoso psicológico en el trabajo. Ofrece información acerca de quiénes son los causantes del acoso psicológico. (Díaz, et al., 2015). El test posee una alta confiabilidad y validez, pues el Alfa de Cronbach del instrumento es del 0.89 y explica el 48.2% de varianza (Torres, 2015). El test ha sido utilizado en diversos estudios investigativos de diferentes países de Latinoamérica como Ecuador, México, Chile, Colombia, entre otros. Este instrumento fue aplicado al personal administrativo del presente estudio de investigación. (*Anexo 2*)

Cuadro 2

IVAPT PANDO y sus dimensiones

Variable	Instrumento	Indicador	Niveles
Mobbing	Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-PANDO	Presencia de Violencia Psicológica	Alta Media Nula
		Intensidad de Violencia Psicológica	Alta Media Baja Nula
		Acoso Psicológico	Alta Media Nula

Nota. Basado en Torres (2015). Elaboración propia

Cuestionario WHOQOL-BREF de la Organización Mundial de la Salud: es un instrumento que consta de 26 preguntas, 24 de ellas generan una reseña de calidad de vida en cuatro dimensiones: salud física, psicológica, relaciones sociales y medio ambiente. Mientras que las dos restantes indican de manera general percepciones de calidad de vida y

salud, evaluando en dos semanas previas a la aplicación. El instrumento se aplica a población en general y su puntuación puede ser utilizada para pronóstico e intervención (Cardona y Gutiérrez, 2014). El test posee alta confiabilidad pues su alfa de Cronbach supera valores mayores a 0.70 para todas las dimensiones y posee un alfa global de 95, indicando una consistencia alta del instrumento (Espinoza et al., 2011). Este instrumento posee aplicaciones a escala mundial al ser un instrumento diseñado por la OMS. En Latinoamérica se ha utilizado en estudios investigativos de Ecuador, Perú, México, entre otros. Este instrumento fue aplicado al personal administrativo del presente estudio de investigación. (Anexo 3)

Cuadro 3

WHOQOL-BREF y sus dimensiones

Variable	Instrumento	Dimensión	Número de ítems
Calidad de Vida	Cuestionario WHOQOL - BREF	Física	7
		Psicológica	6
		Relaciones Sociales	3
		Ambiente	8

Nota. Basado en Espinoza et al. (2011). Elaboración propia.

Procesamiento estadístico

Los datos resultantes de la aplicación de los reactivos psicológicos IVAPT PANDO y WHOQOL BREF serán procesados por el programa estadístico SPSS 25 por el cual se describirá de manera estructurada los datos obtenidos, brindando así un orden lógico que permita generar un amplio entendimiento de estas variables en estudio.

Consideraciones éticas

Se procederá en base a los principios bioéticos de investigación científica, brindando la información necesaria a los implicados del estudio con la intención de que tengan pleno conocimiento de que trata el mismo, así su integridad física, psíquica, confidencialidad de los datos obtenidos en la aplicación de reactivos psicológicos y demás aspectos relacionados no se verán afectados de ninguna forma. Vale recalcar que los instrumentos psicológicos han sido digitalizados a favor de precautar la salud de los sujetos de estudio e investigadores debido a las condiciones sanitarias actuales.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

RESULTADOS

Los resultados alcanzados en la aplicación de instrumentos se reflejan en las siguientes tablas:

Tabla 1

Presencia de violencia psicológica – IVAPT PANDO

Categoría	f	%
Nula	3	3.8
Media	22	28.2
Alta	53	67.9
Total	78	100

Análisis e interpretación

En torno a la presencia de violencia psicológica se pudo determinar que del 100% de los empleados el 67.9% labora bajo actos de violencia psicológica de un alto nivel, seguido de un nivel medio que corresponde al 28.2% de los intervinientes. Vale acotar que del total de la población de estudio un 3.8% no presencia ningún tipo de violencia psicológica dentro de su área de trabajo.

Tabla 2

Intensidad de violencia psicológica – IVAPT PANDO

Categoría	f	%
Nula	3	3.8
Baja intensidad	61	78.2
Media intensidad	13	16.7
Alta intensidad	1	1.3
Total	78	100

Análisis e interpretación

En cuanto a la intensidad de violencia psicológica se muestra que del total de personas participantes el 78.2% presencian este tipo de violencia en “baja intensidad”, seguido del 16.7% que corresponde a “media intensidad” y solamente el 1.3% lo presencia en “alta intensidad”.

Tabla 3

Nivel de acoso psicológico – IVAPT PANDO

Categoría	f	%
Nula	34	43.6
Media	13	16.7
Alta	31	39.7
Total	78	100.0

Análisis e interpretación

En relación con la presencia de acoso psicológico se evidencia que el 56.4% de sujetos de estudio se ven inmersos en esta problemática, siendo el nivel alto de acoso el que más prevalece con un 39.7%. Vale añadir que el 43.6% de personas no cumplen los criterios del instrumento para ser incluidos dentro del parámetro en mención.

Tabla 4

Causantes del acoso psicológico – IVAPT PANDO

Causante	f	%
Ninguno	26	33.3
Superiores	18	23.1
Compañeros	19	24.4
Mixto	15	19.2
Total	78	100.0

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en lo que respecta a los causantes del mobbing o acoso psicológico laboral no muestran amplias diferencias entre ellos. El 24.4% de los implicados señalan a los compañeros como los victimarios, mientras que el 23.1% señala a sus superiores. En la misma línea el 19.2% considera que el mobbing es causado tanto por superiores como por compañeros.

Antecediendo al resultante de la aplicación del WHOQOL BREF con el que se evaluó la variable calidad de vida, se brindó cumplimiento al objetivo de determinar los niveles de calidad de vida en personal administrativo.

Tabla 5

Dimensiones de la calidad de vida – WHOQOL BREF

Dimensiones	Niveles							
	Baja		Media		Alta		Total	%
	f	%	f	%	f	%		
Salud Física	51	65.4	26	33.3	1	1.3	78	100
Salud Psicológica	33	42.3	45	57.7	0	0	78	100
Relaciones Sociales	42	53.8	22	28.2	14	17.9	78	100
Medio Ambiente	60	76.9	17	21.8	1	1.3	78	100

Análisis e interpretación

Referente a las dimensiones de calidad de vida se puso en evidencia un nivel bajo de salud física correspondiente al 65.4%, nivel medio de 33.3% y nivel alto de 1.3%. En la dimensión psicológica se identificó un nivel bajo del 42.3%, medio del 57.7%. En la dimensión relaciones sociales se encontró un nivel bajo del 53.8%, medio 28.2% y alto del 17.9%. Finalmente, en la dimensión medio ambiente se evidenció que el 76.9% posee un nivel bajo, el 21.8% nivel medio y el 1.3% un nivel alto.

Tabla 6*Percepción de la calidad de vida – WHOQOL BREF*

Indicador General	Categoría	f	%
	Muy mal	0	0
	Poco	1	1.3
Percepción general de la calidad de vida	Lo normal	33	42.3
	Bastante bien	22	28.2
	Muy bien	22	28.2
	Total	78	100

Análisis e interpretación

Los resultados de la percepción de la calidad de vida en los implicados mostraron que el 42.3% de personas puntúan en “lo normal”, un 28.2% en “bastante bien”, otro 28.2% en “muy bien” y el 1.3% en “poco”.

Tabla 7*Satisfacción de la Salud – WHOQOL BREF*

Indicador General	Categoría	f	%
	Muy insatisfecho	2	2.6
	Poco	5	6.4
Satisfacción general con respecto a la salud	Lo normal	36	46.2
	Bastante satisfecho	20	25.6
	Muy satisfecho	15	19.2
	Total	78	100

Análisis e interpretación

En torno a la satisfacción de los empleados con su salud se evidenció que el 46.2% se encuentran satisfechos en “lo normal”, el 25.6% “bastante satisfecho”, 19.2% “muy satisfecho”, 6.4% se encuentran “poco” y 2.6% se encuentran “muy insatisfecho”.

Tabla 8

Tabla de contingencia de los niveles de mobbing o acoso psicológico y dimensiones de calidad de vida

Dimensiones de la calidad de vida WHOQOL BREF		Niveles de acoso psicológico IVAPT-PANDO							
		Nula		Media		Alta		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Salud física	Bajo	16	20.5	10	12.8	25	32.1	51	65.4
	Medio	17	21.8	3	3.8	6	7.7	26	33.3
	Alto	1	1.3	0	0	0	0	1	1.3
	Total	34	43.6	13	16.4	31	39.8	78	100
Salud psicológica	Bajo	10	12.8	5	6.4	18	23.1	33	42.3
	Medio	24	30.8	8	10.3	13	16.7	45	57.7
	Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	34	43.6	13	16.7	31	39.8	78	100
Relaciones sociales	Bajo	14	17.9	9	11.5	19	24.4	42	53.8
	Medio	13	16.7	3	3.8	6	7.7	22	28.2
	Alto	7	9.0	1	1.3	6	7.7	14	17.9
	Total	34	43.6	13	16.6	31	39.8	78	100
Medio ambiente	Bajo	23	29.5	11	14.1	26	33.3	60	76.9
	Medio	11	14.1	2	2.6	4	5.1	17	21.8
	Alto	0	0	0	0	1	1.3	1	1.3
	Total	34	43.6	13	16.7	31	39.7	78	100

Entre el acoso psicológico o mobbing y calidad de vida se pudo identificar que en la población de estudio existe un nivel alto de acoso psicológico correspondiente al 32.1%, mismo que presenta un bajo nivel de calidad de vida en la dimensión salud física. El 23.1% de participantes con nivel de acoso psicológico alto presenta un nivel de calidad de vida bajo en la dimensión salud psicológica. En el mismo sentido el 24.4% de los colaboradores

poseen niveles de acoso psicológico alto con un nivel de calidad de vida bajo correspondiente a la dimensión relaciones sociales. Finalmente, el 33.3% del personal posee un alto nivel de acoso psicológico, mismo que presenta un nivel bajo de calidad de vida en la dimensión medio ambiente.

PROPUESTA.

Plan de prevención psicológica enfocado al mobbing y la mejora de la calidad de vida del personal administrativo.

Introducción

El presente plan ha sido diseñado en base al producto obtenido del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO y el cuestionario WHOQOL BREFF de calidad de vida.

El plan de prevención busca implementar estrategias dentro del ámbito laboral que contrarresten los efectos adversos de la alta presencia de violencia psicológica y el bajo nivel de calidad de vida encontrados en las 78 personas del personal administrativo del GADM Cumandá.

Las mencionadas técnicas y actividades que componen el presente plan se fundamentan en un modelo integrativo con especial énfasis del enfoque cognitivo conductual.

Objetivo General

Proponer un plan psicológico preventivo con diferentes técnicas/actividades que sirva como herramienta para mitigar el impacto del mobbing y elevar el nivel de calidad de vida del personal administrativo del GADM Cumandá.

Desarrollo

El presente plan de prevención psicológica enfocado al mobbing y la mejora de la calidad de vida se direcciona a hombres y mujeres que comprenden el personal administrativo del GADM Cumandá, también puede direccionarse al personal operativo de la institución y prestadores externos. La aplicación de este plan puede estar dirigido por el departamento de talento humano bajo el asesoramiento de un profesional de psicología clínica.

Tabla 9*Plan de prevención psicológica enfocado al mobbing del personal administrativo - GADM Cumandá*

Técnica/Actividad	Objetivo	Actividades	Tiempo	Recursos
Psicoeducación Cuevas, J. y Moreno, N. (2017).	Brindar información específica de forma individual o grupal detallando aspectos actuales y relevantes, para resolver incógnitas.	Se contempla tres fases: 1. Fase educativa: brindar información de la problemática de manera concreta y de referentes teóricos. 2. Fase de jerarquización de problemas, deficiencias o necesidades: priorizar las situaciones que representen un riesgo mayor al sujeto de acuerdo con el valor que asignará. 3. Fase de práctica de lo aprendido: ejecutar lo aprendido de forma gradual intentando reintegrarse a las actividades cotidianas.	30 - 40 minutos	Recurso humano.
Autocuidado Lezcano, A., Gonzáles, L., Torres, V., Largo, W. y Bustamante, A. (2020).	Promover la salud, bienestar emocional y calidad de vida, detectando, enfrentando y resolviendo condiciones particulares de desgaste laboral.	Se busca equilibrar el componente físico y psíquico mediante: 1. Realizar ejercicio físico como, por ejemplo: Caminata: lapso de 10 o 15 min. Calistenia: lapso de 10 o 15 min. Futbol, vóley, básquetbol, o natación: entre 30 y 45 min.	La persona ajustará su tiempo en base a su disponibilidad, sin embargo, para realizar al menos una actividad de cada apartado requerirá de	Recurso humano. Indumentaria deportiva. Indumentaria lúdica. Ficha de seguimiento.

		<p>2. Alimentarse de forma saludable en horarios específicos:</p> <p>Consumir las cantidades necesarias y sugeridas de proteína animal, verduras, carbohidratos y mantener una correcta ingesta de líquidos.</p> <p>3. Realizar actividades de ocio saludables y edificadoras como: lectura, dibujo, pintura, entre otros en un intervalo de 30 y 45 minutos.</p> <p>4. Preservar o crear relaciones interpersonales en áreas de convivencia: dedicar entre 5 y 10 minutos a conversar con alguien cercano sobre algún tema de interés.</p>	110 minutos al día.	
<p>Inteligencia emocional</p> <p>Navarro, P. (2015).</p>	<p>Identificar y entender estados de ánimo propios, reconociendo el motivo que los provoca, logrando actuar sobre sobre éste.</p>	<p>Se debe brindar las siguientes consignas al sujeto:</p> <p>1. Reconocer las virtudes propias: la persona debe pensar en el motivo que provocó la reacción emocional, eliminando el contexto negativo.</p> <p>2. Distraer el foco atencional: la persona debe desviar su atención evitando la emocionalidad que le provoca un suceso.</p> <p>3. Pensar a futuro inmediato: la persona debe con esto mantener el auto control.</p> <p>4. Meditación: la persona debe utilizar técnicas de relajación física y psíquica.</p>	30 - 40 minutos	Recurso humano.

		<p>5. Posponer preocupaciones: el sujeto en el tiempo fuera que les ha dado a sus emociones deberá reflexionar sobre las mismas.</p> <p>6. Diario de emociones: la persona registrará sus emociones, pensamientos, sentimientos, etc.</p> <p>7. Respiración de autocontrol: la persona deberá manejar las situaciones negativas en base a una correcta respiración.</p> <p>8. Encontrar el motivo de la emoción: la persona deberá identificar el cuándo, cómo y porqué de su emoción.</p>		
<p>Entrenamiento en resolución de problemas</p> <p>Bados, A. y García, E. (2014).</p>	<p>Se busca de forma racional una solución o varias a través de una o diversas estrategias que ayuden a afrontar una situación problemática.</p>	<p>Se aprecian dos momentos para la aplicación:</p> <p>A. Postura hacia los problemas.</p> <p>B. Habilidades básicas de resolución de problemas, se divide en 4 fases:</p> <p>1. Precisar el problema.</p> <p>2. Creación de soluciones alternativas.</p> <p>3. Toma de decisión.</p> <p>4. Dar cumplimiento al arreglo.</p>	<p>30 - 40 minutos</p>	<p>Recurso humano.</p> <p>Autorregistro.</p>
<p>Comunicación asertiva</p> <p>Saucedo, M. (2016).</p>	<p>Comunicarse de forma honesta o afirmativa, respetando los derechos del otro y expresando</p>	<p>Se considera importante:</p> <p>- Hacer y recibir cumplidos.</p>	<p>20 - 25 minutos</p>	<p>Recurso humano.</p>

nuestros sentimientos de
forma clara.

- Hacer y respetar quejas.

- Respetar y expresar aquello que necesita la persona.

- Respetar y expresar aquello que siente la persona.

- Intervenir en consecuencia sin pasividad o agresividad.

Se debe expresar las ideas y sentimientos de forma:

- Consciente

- Congruente

- Clara

- Directa

- Equilibrada

- Respetuosa

La persona deberá:

- Ser concreto con lo que se requiere expresar.

- Tratar al problema no a la persona.

- Abordar lo específico, no lo general.

- No aclarar con demasiada.

- No disculparse demás.

DISCUSIÓN

Habiendo descrito los resultados del presente trabajo investigativo es pertinente, en base a las variables de estudio, tomar en consideración diversas investigaciones que permitan comparar y discutir los resultados alcanzados. La investigación de Benavides (2020) identificó la presencia de violencia psicológica en un 88.19% de los asalariados, siendo un porcentaje casi similar al del presente estudio, pues del 100% de los empleados se encontró que el 96.1% indican presencia de violencia psicológica en el plano laboral. Es preciso tomar en consideración el alto nivel de violencia psicológica presente en ambos estudios, pues suponen que la problemática del mobbing está latente en el área laboral en casi la totalidad de los empleados, lo que sugiere la ejecución de planes de prevención e intervención que traten de contrarrestar los hechos.

El nivel de acoso psicológico en la revisión de García et al. (2020) realizado al personal administrativo de una empresa reflejaron que 50% de la muestra presentó un nivel intermedio de acoso psicológico, y un nivel alto en un 5.3%. Por el contrario, con estos resultados el presente estudio muestra diferencias significativas, pues el nivel de acoso psicológico laboral alto es el más predominante, seguido del nivel medio. No obstante, a pesar de las diferencias presentes en los resultados en cuanto al nivel de acoso, destaca que en ambos estudios los participantes se ven inmersos en niveles medios y altos de acoso psicológico laboral en más de la mitad.

Respecto de la predominancia de quienes causan mobbing o acoso psicológico en el trabajo vale mencionar al estudio de López y Martínez (2019) aplicado a empleados administrativos donde se obtuvieron resultados relevantes que mostraron a los compañeros de labores como los principales causantes de esta problemática, asemejándose en gran nivel al producto obtenido en el presente estudio investigativo. Es necesario recalcar que el resultante de esta investigación fue muy parejo en referencia a causantes del mobbing, ya que los superiores obtuvieron niveles similares. Se podría entender que el tema mobbing entre compañeros es mucho más prevalente debido a la continua interacción en espacio y tiempo que tienen los trabajadores en discrepancia de la interacción que no suele ser continua con superiores dentro de una empresa.

En torno a la calidad de vida el trabajo de Agüero (2019) aplicado a trabajadores administrativos mostró que en las dimensiones salud psicológica y física el 60% obtuvo un nivel poco adecuado. En la dimensión relaciones sociales se reflejó que el 69.1% de

trabajadores obtuvieron un nivel poco adecuado y en la dimensión ambiente el 65.5% obtuvo un nivel poco adecuado. A diferencia del presente estudio se encontró por cada dimensión porcentajes distintos. El porcentaje en la dimensión salud física con un nivel bajo de calidad de vida fue el más predominante. En la dimensión salud psicológica el nivel medio predominó con el 57.7%, mientras que en la dimensión relaciones sociales y medio ambiente predominó el nivel bajo de calidad de vida entre los participantes con más del 50% del total de la población. Es preciso señalar que en ambas investigaciones realizadas en trabajadores la prevalencia del nivel de calidad de vida alta o adecuada es escasa, lo que implica que existen o pueden llegar a existir riesgos que no están siendo tomados en cuenta y que suponen de manera general un desequilibrio biopsicosocial de los participantes.

En la investigación de Escobar (2021) aplicado a trabajadores administrativos de sanidad se encontró como resultado que el 63.6% percibe su calidad de vida como normal, mientras que el 21.2% como bastante buena, el 8.5% como regular, el 5.9% como muy buena y tan solo el 0.8% como muy mala. Con respecto a los resultados del presente estudio existen porcentajes que varían en comparación con los obtenidos por Escobar en lo que concierne a calidad de vida percibida, pues el 42.3% lo percibe como normal, el 28.2% bastante bien, otro 28.2% como muy bien y tan solo el 1.3% como poco. Vale destacar los porcentajes normales de calidad de vida en ambos estudios pues estos predominaron entre la totalidad de los participantes.

Chávez (2017) realizó una investigación con empleados sanitarios, mismo que valoró la satisfacción de salud obteniendo como resultado que el 57.14% de trabajadores se encontraban conformes con su salud, el 20% estaban aproximadamente conformes, el 15.71% muy conformes y el 7.14% se encontraban inconformes. En comparación al presente trabajo se encontraron diferencias significativas, siendo el porcentaje más elevado la satisfacción normal de salud en los participantes con un 46.2%. Cabe mencionar que el nivel de inconformidad en ambos estudios fueron similares en lo que respecta a su baja prevalencia.

CONCLUSIONES

Al término de este estudio se pudo evidenciar lo siguiente:

- En torno a los niveles de mobbing o acoso psicológico laboral en el personal administrativo del GADM Cumandá, se evidenció que del total de participantes el 39.7% presenta niveles de acoso psicológico “alto”, mientras que el mobbing de nivel “medio” representa un 16.7% de los participantes del estudio.
- Los niveles de calidad de vida del personal administrativo, en función de la percepción presentaron predominantemente un nivel “normal”, seguido del nivel “poca calidad de vida” que presentó menor prevalencia. En las dimensiones de la calidad de vida se evidenció que el nivel “bajo” en salud física fue el más común, en la dimensión salud psicológica el nivel “medio” fue el que más prevalencia presentó. En la dimensión relaciones sociales prevaleció un nivel “bajo” con el 53.8% y en la dimensión ambiente predominó un nivel “bajo” con el 76.9%.
- La aplicación de reactivos psicológicos para las variables mobbing y calidad de vida dio como resultados indicadores de nivel alto de acoso psicológico laboral o mobbing con un 33.3% en la dimensión medio ambiente y 32.1% en la dimensión salud física. Seguido de estos resultados se encontró a la dimensión relaciones sociales con un 24.4% y finalmente la dimensión salud psicológica obtuvo un nivel alto de mobbing con un 23.1%. Todos estos porcentajes se presentaron con niveles bajos de calidad de vida.
- Se desarrolló el plan de prevención psicológica enfocado a contrarrestar efectos del mobbing y a elevar el nivel de calidad de vida del personal administrativo GADM Cumandá, año 2021, con actividades y técnicas como la psicoeducación, el autocuidado, la inteligencia emocional, entrenamiento en resolución de problemas y la comunicación asertiva. Este plan puede ser dirigido de manera satisfactoria por el departamento de talento humano de la institución municipal.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los canales de comunicación en la institución municipal con el propósito de lograr alcance masivo a todos los colaboradores, informando detalladamente y de manera continua las labores que se realizan en favor de fomentar un buen ambiente y precautelar la integridad de los empleados.

- Realizar de forma periódica estudios que permitan determinar claramente la existencia de factores psicosociales negativos en el ámbito laboral, buscando mejoras en pro de la salud de los empleados y el funcionamiento de la institución municipal.
- Analizar la adhesión de un psicólogo clínico en el departamento médico del GADM Cumandá, con la finalidad de que éste intervenga mediante la promoción y prevención de salud mental, evaluaciones psicológicas, diagnóstico clínico, y psicoterapia que fomenten la salud global de los colaboradores.
- Ejecutar el plan preventivo diseñado, puesto que el mismo contiene actividades y técnicas prácticas y efectivas que permitirán solucionar problemáticas como el mobbing, mejorar el ambiente de trabajo y aumentar significativamente la calidad de vida de colaboradores.

REFERENCIAS

- Albarrasin-Velásquez, A., Silva-Jaramillo, K., & García-Oquendo, V. (2017). Percepción de calidad de vida laboral en una empresa farmacéutica. *revistapuce*.
- Agüero Chávez, B. R. (2019). Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.
- Ames, S. C., Tan, W. W., Ames, G. E., Stone, R. L., Rizzo Jr, T. D., Crook, J. E.... & Rummans, T. A. (2011). A pilot investigation of a multidisciplinary quality of life intervention for men with biochemical recurrence of prostate cancer. *Psycho-oncology*, 20(4), 435-440.
- Ayoub Pérez, J. L. (2010). Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana.
- Bados López, A., & García Grau, E. (2014). Resolución de problemas. España: Universidad de Barcelona.
- 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).
- Betancourt, A. (2018). El estudio titulado Mobbing y su influencia en la calidad de vida. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Blanco Burdiel, N. (2016). Un estudio sobre el mobbing en el entorno laboral. España: Universidad de León.
- Bonilla, M. A. (2014). ¿Qué es Calidad De Vida? *Boletín científico de la escuela*.
- Cadavid, A. Á., Toro, V. B., & Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica psyconex*, 8(13), 1-10.
- Cardona A, Doris., Agudelo GB. (2006). La flor de la vida. Antioquia Ud, editor. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Cardona-Arias, J. A., & Higueta-Gutiérrez, L. F. (2014). Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida. *Revista Cubana de Salud Pública*, 40, 175-189.

- Chávez, L. P. (2017). Percepción de Salud y Calidad de Vida en Profesionales de la Salud. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 3(2), 448-463.
- Cobo Saiz, Y. (2013). El mobbing: hacer visible, lo invisible. España: Universidad de Cantabria.
- Corrêa, D. A., Oswaldo, Y. C., & Giuliani, A. C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163.
- Cortinas Motera, C. (2021). Mobbing Organizacional. España: Universitat Jaume
- Cuevas-Cancino, J. J., & Moreno-Pérez, N. E. (2017). Psicoeducación: intervención de enfermería para el cuidado de la familia en su rol de cuidadora. *Enfermería universitaria*, 14(3), 207-218.
- Darino Moreno, V. A. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista perspectivas*, (38), 25-44.
- Díaz, X., Mauro, A., Toro, J., Villarroel, C., Campos, D. (2015). Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPTPANDO, CHILE. Chile: FUCYT-ACHS.
- Escobar Baldeón, C. A. (2021). *Calidad de vida y desempeño laboral personal de enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021* (Master's thesis).
- El Universal. (2015). Calidad de vida a nivel mundial. México: El Universal.
- Espinoza, I., Osorio, P., Torrejón, M. J., Lucas-Carrasco, R., & Bunout, D. (2011). Validación del cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF) en adultos mayores chilenos. *Revista médica de Chile*, 139(5), 579-586.
- Fernández, M. D. R. R., & Ledesma, E. B. (2017). Estudio sobre hostigamiento y acoso sexual como una consecuencia de la práctica cultural: el caso de la Universidad de la Ciénega del Estado de Michoacán de Ocampo (UCEM). *Diálogos sobre educación*, (14).

- Fernández, R. (2010), La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial club universitario. España
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Revista española de salud pública*, 84, 169-184.
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., & García, R. (2009). Acoso psicológico en el trabajo: definición. *Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo. Recuperado día, 2.*
- Galán, M. G. N. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Revista de enfermería neurológica*, 11(3), 129-137.
- García, F. S. M., Zapata, J. R. S., Bravo, F. D. G. B., & Reyes, J. F. M. (2020). Mobbing y depresión laboral que afecta al personal administrativo de un instituto pre universitario en Piura, Perú. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 166-173.
- Gracia D. (1998). Introducción a la bioética. *Ética y vida*. 1: 155-173.
- Kahale, D. (2011), Mobbing: El acoso laboral. Editorial vadell hermanos. Caracas-Venezuela
- Leon, E. I. R. (2018). Comparación De Mobbing (Acoso Laboral) Entre El Personal Del Área Administrativa Y El Personal Del Área Operativa De Una Empresa Dedicada A La Venta De Vehículos, Ubicada En La Ciudad De Guatemala. Universidad Rafael Landívar.
- Lezcano, A. H., González, L. A., Torres, V. R., Largo, W. A. E., & Bustamante, A. R. (2020). El autocuidado como un componente de la salud mental del psicólogo desde una perspectiva biopsicosocial. *Poiésis*, (39), 149-167.
- López, I. G., & Martínez, M. C. O. (2019). VIOLENCIA EN EL TRABAJO (MOBBING), EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS. *Integración Académica en Psicología.*, 7(20).

- Lotito, F. (2016). Test psicológicos y entrevistas: usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 2(1), 5.
- Mingote Adán, J. C., Pino Cuadrado, P. D., Sánchez Alaejos, R., Gálvez Herrer, M., & Gutiérrez García, M. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 188-205.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). "Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025" Quito - Ecuador: Dirección Nacional de Ambiente y Salud; 2019. Disponible en: <http://salud.gob.ec>.
- Montes Navío, J. M. (2014). *Mobbing*. España: Universidad Pública de Navarra.
- Nava, M., Reyes Escalante, A. Y., Nava González, W., & Cobos Floriano, S. (2020). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Región y sociedad*, 32.
- Navarro, P. (2015). Cómo controlar las emociones: 10 técnicas que funcionan. Recuperado de <http://habilidadesocial.com/como-controlar-las-emociones>.
- Pagán, M. (2011). Mobbing... ¿Cómo Protegerse para Sobrevivir y Mantener el Derecho a la Dignidad Humana Cuando Hay Acoso Psicológico Laboral? Para Servirte: *Revista del Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico*. 14, 15-16.
- Pérez, B. E., & Fernández, M. L. (2012). Mobbing. *Verba Iuris*, (28), 135-151.
- Peydró Navarro, C. (2015). Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios: un estudio en el Hospital General Universitario de Alicante.
- Piñuel, I. (2007). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo. En *El mobbing desde la perspectiva social, penal y administrativa* (15-83). Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- Robles-Espinoza, A. I., Rubio-Jurado, B., De la Rosa-Galván, E. V., & Nava-Zavala, A. H. (2016). Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. *El residente*, 11(3), 120-125.

- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Saucedo, M. (2016). *Comunicación Asertiva*. México: Experticia.
- Seves Pérez, C. (2020). Percepciones sobre el mobbing o acoso laboral. Estudio a través de una encuesta a población trabajadora. España: Universitat Illes Balears.
- Suárez, C. S. (2013). Diversos tipos de mobbing y conceptos relacionados. *Boletín del Ministerio de Justicia*, 67(2159), 1-56.
- Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Revista de Salud Pública*, 14, 56-67.
- Torres, W. (2015). Acoso Psicológico “Mobbing” y Estrés Laboral en los Servidores y Trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (Doctoral dissertation, Tesis de Maestría). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.Ec/bitstream/25000/7823/1/T-UCE-0007-46pg.pdf>.
- Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71.
- Velarde-Jurado, E., & Avila-Figueroa, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. *Salud pública de México*, 44(4), 349-361.
- Verdugo, M. A., Schalock, R. L., Arias, B., Gómez, L., & Jordán de Urríes, B. (2013). Calidad de vida. MA Verdugo & RL Schalock (Coords.), *Discapacidad e inclusión manual para la docencia*, 443-461.
- Verdugo, M., Arias, B., Gómez, L., & Schalock, R. L. (2009). *Manual de aplicación de la Escala GENCAT de Calidad de Vida*. Departamento de Acción Social y Ciudadanía. Generalitat de Catalunya.
- Verona Martel, M. C., & Santana Mateo, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran" algunos". *Criterio libre*, 10(17), 147-176.
- Villatoro, E. (2010). *Factores que inciden en la calidad de vida*. Guatemala: La Hora.
- WHO Quality of Life Assessment Group. (1996). ¿Qué es calidad de vida? / Grupo de la OMS sobre la calidad de vida. *Foro mundial de la salud 1996*; 17(4): 385-387

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el presente documento manifiesto haber leído y escuchado la información brindada por los estudiantes Nicole Marcella Valladares Berrones con C.I: 0604305318 y Felipe Antonio Vallejo Parra con C.I: 0604071712 pertenecientes a la carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo acerca de la investigación “Mobbing y calidad de vida en personal administrativo. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Cumandá, 2021”, y **ACEPTO** participar de forma voluntaria en la investigación en mención. Comprendo de forma clara que tengo derecho a retirarme de la misma en cualquier momento y que esto no implique repercusión alguna hacia mi persona.

En el caso de **NO ACEPTAR**, explique brevemente el motivo.

Nombres y Apellidos:

Fecha:

Anexo 2

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO)

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste en las dos columnas con el número que corresponde a la respuesta que desea dar. La primera, que es la columna (A), indica con qué frecuencia le ocurre lo que se pregunta, y la segunda columna (B) se refiere a la frecuencia con la que le ocurre a usted en relación con sus compañeros. En ambos casos tiene que tener presente si ha sucedido o está sucediendo durante los últimos doce meses.

RESPUESTAS:

Columna A)

0. Nunca.
1. Casi nunca.
2. Algunas veces.
3. Frecuentemente.
4. Muy frecuentemente.

Columna B)

1. Menos que a mis compañeros.
2. Igual que a mis compañeros.
3. Más que al resto de mis compañeros.

PREGUNTAS	A	B
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo ataques a mi reputación. 2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público. 3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas. 4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir. 5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones. 6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo. 7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores. 8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona. 9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien. 10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc. 11. Se castigan mis errores de forma desmedida. 12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa. 13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar. 14. Se me impide expresarme. 15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo. 16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.). 17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera). 18. Me asignan sin cesar tareas nuevas. 19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo. 20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas. 21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros. 22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo. 		

Complemente lo siguiente: Señale con una cruz en el margen derecho sobre las líneas **la(s) persona(s) que me produce(n) las cosas arriba mencionadas es (son):**

Mi(s) superior(es) _____ Subordinado(s) _____
 Compañero(s) de trabajo _____ Otros (especificar) _____

Anexo 3

Cuestionario WHOQOL-BREF

Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida, su salud y otras áreas de su vida. Por favor, conteste a todas las preguntas. Si no está seguro qué respuesta dar a una pregunta, escoja la que le parezca más apropiada. A veces, ésta puede ser su primera respuesta.

Tenga presente su modo de vivir, expectativas, placeres y preocupaciones. Le pedimos que piense en su vida durante las últimas dos semanas.

Por favor lea cada pregunta, valore sus sentimientos y haga un círculo en el número de la escala de cada pregunta que sea su mejor respuesta.

FECHA:

EDAD:

SEXO:

1. ¿Cómo puntuaría su calidad de vida?

Muy mal	Poco	Lo normal	Bastante Bien	Muy bien
1	2	3	4	5

2. ¿Cuán satisfecho está con su salud?

Muy insatisfecho	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a cuánto ha experimentado ciertos hechos en las últimas dos semanas

3. ¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

4. ¿Cuánto necesita de cualquier tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

5. ¿Cuánto disfruta de la vida?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

6. ¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

7. ¿Cuál es su capacidad de concentración?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

8. ¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

9. ¿Cuán saludable es el ambiente físico a su alrededor?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a “cuan totalmente” usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las últimas dos semanas.

10. ¿Tiene energía suficiente para su vida diaria?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

11. ¿Es capaz de aceptar su apariencia física?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

12. ¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

13. ¿Qué disponible tiene la información que necesita en su vida diaria?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
------	---------	----------	----------	------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. ¿Hasta qué punto tiene oportunidad para realizar actividades de ocio?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

15. ¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a “cuan satisfecho o bien” se ha sentido en varios aspectos de su vida en las últimas dos semanas.

16. ¿Cuán satisfecho está con su sueño?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

17. ¿Cuán satisfecho está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

18. ¿Cuán satisfecho está con su capacidad de trabajo?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

19. ¿Cuán satisfecho está de sí mismo?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

20. ¿Cuán satisfecho está con sus relaciones personales?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

21. ¿Cuán satisfecho está con su vida sexual?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

22. ¿Cuán satisfecho está con el apoyo que obtiene de sus amigos?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

23. ¿Cuán satisfecho está de las condiciones del lugar donde vive?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

24. ¿Cuán satisfecho está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

25. ¿Cuán satisfecho está con su transporte?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que Ud. ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las últimas dos semanas.

26. ¿Con que frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, depresión?

Nunca	Raramente	Medianamente	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABRACION

Anexo 4



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN CUMANDÁ



CERTIFICACIÓN N° 209

PSIC. IND. PAÚL ALEXANDER SÁNCHEZ CHÓEZ, en calidad de DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO (E) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUMANDÁ, tiene a bien certificar:

Que el Sr. **VALLEJO PARRA FELIPE ANTONIO**, portador de la cédula de ciudadanía N.° **060407171-2**, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, realizó el estudio de su proyecto de titulación denominado "MOBBING Y CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL, CUMANDÁ 2021", dentro de las Instalaciones del GAD Municipal del cantón Cumandá.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y al informe realizado por parte de la persona mencionada entregada a esta dependencia.

Particular que se emite para los fines legales consiguientes

Cumandá, 21 de Septiembre de 2021

Psic. Ind. Paul Alexander Sánchez Chóez
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO (E)



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Y TALENTO HUMANO

Teléfonos/Contactos:

(031) 2 326-160 (031) 2 326-075
(031) 2 326-155 (031) 2 326-056
(031) 2 326-081

WWW.CUMANDA.GOB.EC

direccion.admyth@cumanda.gob.ec
Website: www.cumanda.gob.ec
Abdón Calderón Luján y Simón Bolívar
PODERADA CHIMBORAZO ESPAÑOL



Anexo 5



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN CUMANDÁ



CERTIFICACIÓN N° 210

PSIC. IND. PAÚL ALEXANDER SÁNCHEZ CHÓEZ, en calidad de DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO (E) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUMANDÁ, tiene a bien certificar:

Que la Srta. **VALLADARES BERRONES NICOLE MARCELLA**, portadora de la cédula de ciudadanía N.º **060430531-8**, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, realizó el estudio de su proyecto de titulación denominado "MOBBING Y CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL, CUMANDÁ 2021", dentro de las Instalaciones del GAD Municipal del cantón Cumandá.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y al informe realizado por parte de la persona mencionada entregada a esta dependencia.

Particular que se emite para los fines legales consiguientes

Cumandá, 21 de Septiembre de 2021



Psic. Ind. Paúl Alexander Sánchez Chóez
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO (E)

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Y TALENTO HUMANO**

Teléfonos/Contactos:

(03) 2 326-160 (03) 2 326-075
(03) 2 326-105 (03) 2 327-056
(03) 2 326-881
916-0440001740001

✉ direccion.admyth@cumanda.gob.ec
Website: www.cumanda.gob.ec
📍 Abdón Calderón s/n y Simón Bolívar
CUMANDÁ CHIMBORAZO ECUADOR

